

# Memoria de RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2014



PRESENTACIÓN DEL INFORME DE  
**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA DE AIR EUROPA**

CARTA DE LA DIRECTORA GENERAL . . . . .	2
<b>1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN . . . . .</b>	<b>3</b>
1.1. Empleados . . . . .	4
1.2. Cadena de Suministro de la Organización . . . . .	5
1.3. Principio de Precaución de la Declaración de Río: . . . . .	7
1.4. Suscripciones . . . . .	7
<b>2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS. . . . .</b>	<b>10</b>
2.1. Estados Financieros . . . . .	10
2.2. Identificación de Aspectos. . . . .	10
2.2.1. Aspectos Ambientales. . . . .	10
2.2.1.1. Aspectos ambientales directos: . . . . .	12
2.2.1.2. Aspectos ambientales indirectos . . . . .	17
2.2.1.3. Aspectos ambientales potenciales . . . . .	17
2.2.1.4. Aspectos significativos . . . . .	18
2.2.2. Comportamiento Ambiental y Programa de Gestión Ambiental de la Organización. . . . .	20
2.2.2.1. Eficiencia Energética . . . . .	20
2.2.2.1.1. Consumo de Electricidad . . . . .	20
2.2.2.1.2. Consumo de Combustible . . . . .	21
2.2.2.2. Eficiencia en el Consumo de Materiales . . . . .	26
2.2.2.3. Agua . . . . .	27
2.2.2.4. Residuos. . . . .	29
2.2.2.4.1. Residuos no peligrosos . . . . .	29
2.2.2.4.2. Residuos Especiales y Peligrosos . . . . .	30
2.2.2.5. Biodiversidad . . . . .	37
2.2.2.6. Emisiones . . . . .	37
2.2.2.6.1. Emisiones de gases contaminantes de los aviones . . . . .	37
2.2.2.6.2. Emisiones de CO <sub>2</sub> de los Vehículos y Equipos . . . . .	42
2.2.2.7. Vertidos . . . . .	48
2.2.2.8. Ruidos . . . . .	49
2.2.3. Aspectos Sociales . . . . .	49
<b>3. COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS . . . . .</b>	<b>63</b>
3.1. Clientes . . . . .	63
3.2. Sociedad. . . . .	64
3.3. Proveedores. . . . .	69
3.4. Administración Pública. . . . .	69
3.5. Accionistas . . . . .	70
3.6. Empleados . . . . .	74
<b>4. PERFIL DEL INFORME . . . . .</b>	<b>78</b>
<b>5. GOBERNANCIA. . . . .</b>	<b>79</b>
<b>6. ÉTICA E INTEGRIDAD . . . . .</b>	<b>83</b>
<b>7. ANEXOS. . . . .</b>	<b>85</b>

## PRESENTACIÓN DEL INFORME DE

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE AIR EUROPA

### Carta de la Directora General

Por tercer año consecutivo, tengo el honor de presentarles la 3ª Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Air Europa. La compañía, empresa integrante de Globalia Corporación, se adhirió en 2012 al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), comprometiéndose a cumplir con los diez principios fundamentales que forman parte de nuestra Política Corporativa.

Desde entonces, la publicación de un Informe de Responsabilidad Social Corporativa se ha convertido en una tarea primordial, para así manifestar el compromiso y la ilusión con la que Air Europa consolida los proyectos afianzados, da comienzo a los proyectos recientes y afronta los proyectos futuros.

Estamos comprometidos con la Responsabilidad Social, ofreciendo seguridad laboral y condiciones profesionales motivadoras. Creemos firmemente en la promoción interna y apostamos por asegurar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores. Nos comprometemos a respetar y cumplir con todas las leyes laborales en los lugares donde operamos, y en solicitar a nuestros proveedores y subcontratistas que cumplan con nuestros principios.



Las líneas de actuación de nuestros proyectos sociales atienden a las necesidades detectadas en las asociaciones y ONG's con las que colaboramos. De entre todas, quiero hacer especial mención a AEA Solidaria, impulsora continua de proyectos de diferente índole y que cuentan con el apoyo incondicional tanto de la Dirección como de todos nuestros empleados.

Air Europa, consecuente de la importancia que el Medio Ambiente constituye para nuestra sociedad, se convirtió en la primera compañía aérea española en certificarse según la norma ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental. Desde entonces, la minimización del impacto ambiental, la disminución del consumo de energía y recursos naturales y la reducción de la contaminación atmosférica se consideran líneas de actuación fundamentales y perfectamente compatibles con nuestra actividad. Resultado del compromiso más que plausible de la compañía, Air Europa mantiene durante 2014 su certificación en el registro EMAS.

Air Europa, consciente y responsable de sus actuaciones y resultados financieros, garantiza la transparencia de la información que ofrece. Actuamos con integridad y nos esforzamos año a año para ganarnos la confianza de aquellos a los que nos debemos, nuestros clientes.

# 1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

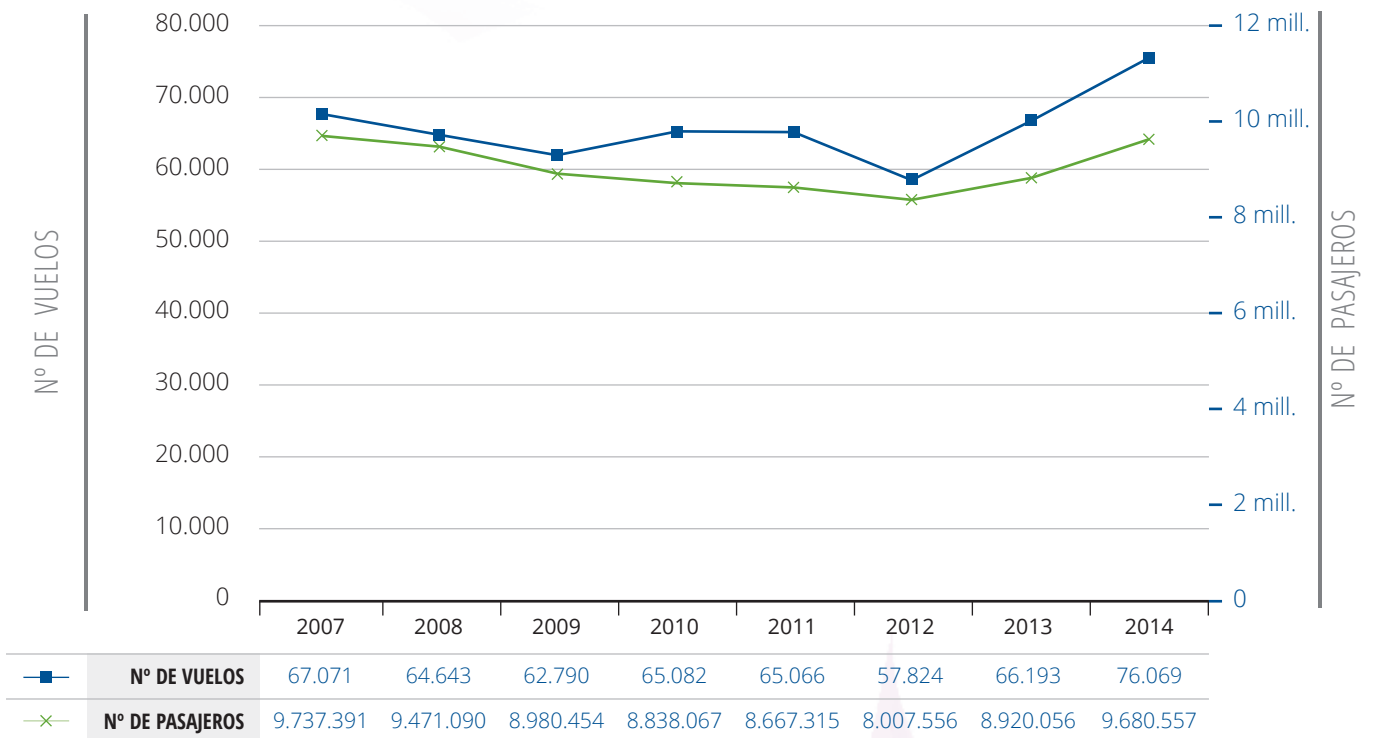
Air Europa es el nombre comercial adoptado por Air España S.A. un año después de la fundación de ésta, en 1984. Las oficinas centrales se encuentran en la sede de Globalia en Lluçmajor.

La compañía, cuyo principal servicio es el transporte de pasajeros y carga, opera tanto en línea regular como chárter, ocupando la línea regular el 93,34% de la operación y la chárter el 6,66%. La clasificación de la actividad económica de Air Europa se corresponde con los códigos 5110 y 5223, para transporte de pasajeros y handling respectivamente, según el NACE rev.2.

Air Europa está presente en 3 continentes, Europa, América y África, con 65 destinos en 28 países, funcionando como línea regular en España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Holanda, Bruselas, Portugal, Venezuela, México, Argentina, República Dominicana, Cuba, Brasil, Puerto Rico, Perú, Uruguay, Chile, Bolivia, EEUU.

Air Europa S.A.U es la única compañía de vuelos regulares que es, actualmente, cien por cien española. En el 2014 tuvo una flota de 45 aviones (20 B737-800, 11 ERJ-195LR, 12 A330-200 y 2 A330-300).

## EVOLUCIÓN DE LOS VUELOS Y PASAJEROS



La compañía operó en el año 2014 un total de 76.069 vuelos, con el resultado de:

- Ventas netas 1.719.202.000 euros
- Patrimonio neto: 58.523.000 euros
- Deudas a largo plazo: 0 euros
- Deudas a corto plazo: 37.037.000 euros





## 1.1. Empleados

Durante el periodo de 2014 la distribución de los empleados según el tipo de contrato y el género fue la siguiente:

Este cuadro computa **todo el personal que ha estado de alta** en AEA del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Tipo de contrato	Hombre	Mujer
Eventual	564	1035
Eventual Discapacitados	3	0
Indefinido	1.289	1.147
Indefinido Discapacitados	5	4
Indefinido Fijo Discontinuo	0	1
Interino	25	50
<b>TOTAL</b>	<b>1.886</b>	<b>2.237</b>

Este cuadro computa **personal de alta a 31.12.2014**

Tipo de contrato	Hombre	Mujer
Eventual	245	387
Eventual Discapacitados	3	0
Indefinido	1.249	1.098
Indefinido Discapacitados	5	3
Indefinido Fijo Discontinuo	0	1
Interino	16	34
<b>TOTAL</b>	<b>1.518</b>	<b>1.523</b>



Fotografía: Marta Andreu

El **número medio de empleados** de Air Europa **durante el ejercicio fiscal de 2014**, desglosado por categorías fue:

Tipo de empleado	2014
Directivos	14,56
Mandos intermedios	120,22
Administrativos	405,39
Pilotos	556,29
Tripulantes de Cabina de Pasajero	1.243,10
Personal de Handling (Aeropuertos)	262,21
Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico	194,88
Otros	6,36
<b>TOTAL*</b>	<b>2.803,01</b>

(\*) El total de **2.803,01** empleados, es el cómputo al final del año fiscal que va de Noviembre 2013 a Octubre 2014. El dato que se ha tenido en cuenta para los indicadores, es una media de empleados durante el año natural de 2014.

La distribución por sexos, **al final del ejercicio contable (31 oct 2014)**, del personal y de los Administradores es como sigue:

	Hombre	Mujer
Directivos	10	4
Mandos intermedios	75	50
Administrativos	145	287
Pilotos	548	19
Tripulantes de Cabina de Pasajero	343	1137
Personal de Handling (Aeropuertos)	207	137
Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico	192	4
Otros	5	3
<b>Total</b>	<b>1.525</b>	<b>1.641</b>

### Distribución de Empleados por zonas

Las actividades de la compañía se desarrollan en los siguientes centros:

- Oficinas centrales, en Lluçmajor.
- Transporte de pasajeros y mercancías en general: operaciones de la aeronave, servicio a bordo.
- Servicio de asistencia en tierra a pasajeros, equipajes y aeronaves, Autohandling en los aeropuertos.
- Mantenimiento de las aeronaves en los aeropuertos.
- Oficinas de ventas en los aeropuertos.

CENTRO	ACTIVIDAD	PERSONAL*
<b>Oficinas AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.</b> PI Son Noguera, Ctra. Arenal-Llucmajor, Km 21,5. 07620 - Llucmajor (Illes Balears)	Oficinas AEA Llucmajor	312,75
<b>Aeropuerto de Son Sant Joan</b> 07000 - Palma de Mallorca (Illes Balears)	Handling, Oficina de Ventas, Mantenimiento, Tripulaciones y Operaciones	535,92
<b>Aeropuerto de Málaga</b> - Pablo Ruiz Picasso 29004 - Málaga (Málaga)	Handling, Oficina de Ventas y Tripulaciones	80,33
<b>Aeropuerto El Altet</b> 03071 - El Altet (Alicante)	Oficina de Ventas	2,17
<b>Aeropuerto de Ibiza</b> 07800 - San José- Ibiza (Illes Balears)	Handling y Oficina de Ventas	28,58
<b>Aeropuerto de Mahón</b> 07700 - Mahón - Menorca (Illes Balears)	Oficina de Ventas	1,17
<b>Aeropuerto de Santiago</b> - Lavacolla 15706 - Santiago de Compostela (A Coruña)	Handling, Oficina de Ventas y Tripulaciones	22,08
<b>Aeropuerto de Valencia</b> - Manises 46940 - Manises (Valencia)	Handling y Oficina de Ventas	67,33
<b>Aeropuerto del Prat</b> 08820 - (Barcelona)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	133,92
<b>Aeropuerto de Gran Canaria</b> - Telde 35200 - Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	115,33
<b>Aeropuerto de Madrid Barajas</b> 28042 - (Madrid)	Handling, Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	1.659,00
<b>Aeropuerto reina Sofía</b> 38610 - Granadilla (Tenerife Sur)	Oficina de Ventas, Mantenimiento y Tripulaciones	81,50
<b>Aeropuerto Arrecife de Lanzarote</b> 35500 - Lanzarote (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3,92
<b>Aeropuerto Sondika</b> 48150 - Bilbao (Vizcaya)	Oficina de Ventas	5,00
<b>Aeropuerto de Fuerteventura</b> 35600 - Puerto del Rosario (Las Palmas)	Oficina de Ventas	3,00
<b>Aeropuerto de Granada</b> 18329 - Chauchina (Granada)	Oficina de Ventas	2,00
<b>Aeropuerto de Asturias</b> 33400 - Avilés (Asturias)	Handling y Oficina de Ventas	32,92
<b>Aeropuerto de los Rodeos</b> 38712 - La Laguna - Tenerife Norte (S.C. de Tenerife)	Oficina de Ventas	4,25
<b>Aeropuerto de Peinador</b> 36318 - Vigo (Pontevedra)	Oficina de Ventas	5,00
<b>Aeropuerto de Almería</b> , Ctra. Níjar, km 9, 04130 Almería	Oficina de Ventas	1,25
<b>Aeropuerto de Badajoz</b> , Ctra. Badajoz-Balboa, s/n, 06195 (Badajoz)	Oficina de Ventas	2,08
<b>Aeropuerto de Sevilla</b> 41007 -San Pablo- (Sevilla)	Oficina de Ventas	2,75
<b>Aeropuerto de La Coruña</b> , Rutis - Vilaboá. 15174 (A Coruña)	Handling y Oficina de Ventas	32,42
<b>Aeropuerto de Melilla</b> , Ctra. de Yasinen, s/n, 52005 (Melilla)	Handling y Oficina de Venta	7,83

\* En la columna de personal se incluyen decimales porque son medias anuales. Por un lado, en algunos colectivos se incrementa o disminuye el número de empleados en función de la época del año. Y por otro lado, hay trabajadores que no desempeñan su labor las 40 horas semanales bien por contrato, bien por reducciones de jornada.

\* En 2014 se abren nuevas bases: En junio se abre la base de Alicante (Oficina de Ventas), en julio se abre la base de Melilla (Handling y Oficina de Ventas) y Mahón (Oficina de Ventas) y Almería (oficina de ventas) de febrero a agosto.

### Porcentaje del total de los empleados cubiertos por un convenio colectivo

El 100 % de la plantilla de Air Europa está cubierta por los convenios colectivos que existen en la organización.

## 1.2. Cadena de Suministro de la Organización

Air Europa se beneficia de las sinergias que nos proporciona pertenecer a Globalia Corporación Empresarial, para la evaluación y selección de proveedores, según

unas directrices comunes al grupo. De esta manera, se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y otras acciones necesarias que se derivan de las mismas.

## Gestión de las Compras

Air Europa define en su documentación interna un procedimiento de “Compras y Evaluación de Proveedores”, además de gestionar todas sus compras a través de la Dirección específica de Compras del grupo.

El procedimiento de “Compras y Evaluación de Proveedores” tiene el objeto, por un lado, de asegurar el cumplimiento y eficacia de lo descrito en la documentación del Sistema de Gestión y por otro lado, de que el Sistema de Gestión se ajuste a la normativa de referencia. Además, en el procedimiento se limita el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido.

El procedimiento de compras es de aplicación a las compras de productos realizadas en Air Europa, de impacto directo en la posterior realización del servicio final, teniendo en cuenta además otros factores (como pueden ser los medioambientales). Para aquellos productos o servicios que afectan a la aeronavegabilidad y a la seguridad operacional (tanto en vuelo como aeroportuaria), los responsables de la compra o contratación del servicio, han establecido procedimientos donde se determina el cumplimiento de las especificaciones técnicas para una correcta utilización durante la operación.

Air Europa, de forma complementaria a este procedimiento, establece el protocolo a seguir para la elaboración de los contratos con sus proveedores. En los contratos o pedidos quedan detallados, como mínimo, las especificaciones del producto o servicio requerido, para que la compañía pueda hacer un seguimiento durante la prestación del servicio o del producto (Service Level Agreement).

## Cumplimiento Legal

Para dar cumplimiento legal a los procedimientos de compras de Air Europa, los acuerdos siempre se realizan por escrito y detallando los requisitos aplicables, a la vez que las actividades que se han contratado. El departamento interesado en la compra concreta será el que se asegurará que la empresa contratada cuenta con todos los requisitos, autorizaciones y aprobaciones, al igual que tiene los recursos y competencias correspondientes.

Los departamentos que realizan algún tipo de acuerdo con otra empresa, lo ponen en conocimiento de la Dirección de Sistemas de Gestión, para incluirlo en su programa de auditorías y/o inspecciones y en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, si fuera necesario.

Por otro lado, los contratos o acuerdos con los proveedores siempre llevan adjunto, y firmado por ambas

partes, el Anexo de Confidencialidad y el Anexo de Prestación de Servicios por cuenta de Terceros para así dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 (LOPD), además de incluir cláusulas de Medio Ambiente y de Responsabilidad Social.

## Proveedores principales

- Sistemas de distribución de reservas
- Proveedores de formación
- Proveedores de sistemas informáticos
- Agentes de handling
- Otras compañías aéreas
- Suministradores de combustible
- Empresas de catering
- Empresas de limpieza
- Simuladores de vuelo
- Mantenimiento Aeronáutico
- Brokers
- Fabricantes de aviones

## Cambios significativos en la cadena de suministradores en el 2014.

Durante el 2014 no hubo ningún cambio significativo en lo que a la cadena de suministradores se refiere. En cuanto a otros cambios podrían destacarse los siguientes:

## Flota

Durante este año, la flota total de Air Europa ha llegado a las 45 aeronaves:

- Se ha recibido una unidad de B737-800 con matrícula LYR.
- Se ha recibido una unidad de A330-200 con matrícula MAJ.
- No se han realizado devoluciones de aeronaves.

## Bases y Oficinas de Ventas

- Durante 2014, se han abierto la oficina de ventas de MLN, abriéndose también base de Autohandling.
- La oficina de ventas de LEI, abrió en febrero de 2014, cerrándose el uno de agosto del mismo año.
- Se abrió también en 2014 la oficina de ventas de ALC en el mes de junio.

## Nuevas Rutas

A lo largo de 2014, se han iniciado nuevas rutas de medio y largo radio:

- Se inicia la ruta MAD (Madrid)-FRA (Frankfurt) en el mes de Marzo y la ruta MAD (Madrid)-MUC (Múnich), en el mes de Mayo.
- Se abre la ruta a SJU (San Juan de Puerto Rico), en el mes de mayo.
- Reapertura de la ruta a MIA (Miami), desde junio.
- Se puso en marcha la ruta AGP (Málaga)-MLN (Melilla) a partir del 21 de julio, con la flota ATR.
- En Noviembre se inicia la ruta MAD (Madrid)-OZZ (Ouarzazate).

### 1.3. Principio de Precaución de la Declaración de Río:

Air Europa, consciente de la importancia del medio ambiente y el desarrollo sostenible, cumple con el principio 15 de la Declaración de Río. Con el fin de proteger el medio ambiente se mantienen objetivos e indicadores que se reflejan en la Declaración Medioambiental de Air Europa, que se puede consultar en su página web [www.aireuropa.com](http://www.aireuropa.com).

Por otro lado, dando un paso más, Air Europa se adaptó con éxito a los requisitos establecidos en la versión EMAS III. Esta verificación acredita que cumplimos con el Reglamento Europeo de gestión y auditoría (EMAS), que promueve la mejora del comportamiento ambiental de las organizaciones de todos los sectores. Air Europa obtuvo el certificado registro EMAS en 2012.

### 1.4. Suscripciones

Como suscripciones principales, Air Europa está adherida al UN Global Compact y dispone de las certificaciones Madrid Excelente, ISO 14001:2004 y EMAS. Además, este año 2014 se han obtenido las certificaciones ISO/IEC 27001 de Seguridad de la Información y la OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos.

Por otro lado, forma parte de asociaciones relacionadas con el sector al que pertenece, la aviación:



#### IATA

La suscripción corresponde a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, cuya misión es representar, liderar y servir a la industria aérea. La visión consiste en ser la fuerza

para la creación de valor y el impulso a la innovación en una industria de transporte aéreo seguro y rentable, sostenible y que enriquezca nuestro mundo.

En cuanto a IATA como representación de la industria de las aerolíneas, pretende progresar en la comprensión de la industria del transporte aéreo entre quienes toman las decisiones y aumenta la conciencia de los beneficios que la aviación aporta a la economía nacional y global. Defiende los intereses de las compañías aéreas de todo el mundo.

IATA se ha consolidado como el auténtico líder en la industria de las aerolíneas, ya que lleva desarrollando normas comerciales globales desde hace casi 70 años. Gracias a la creación de estas normas, los procesos se homogenizan y simplifican, lo que supone una reducción de costes, a la vez que un aumento de la eficiencia y comodidad de los pasajeros.

Además, IATA ofrece apoyo profesional con productos y servicios expertos a todos los interesados de la industria. Ayuda a las compañías aéreas a operar de manera segura, económica, eficiente y de acuerdo con las reglas establecidas.

En ese sentido, Air Europa pertenece a un grupo de trabajo llamado IFQP (IATA Fuel Quality Pool): En 2010 la compañía entró en el pool de IATA para las auditorías de combustible a nivel mundial, IFQP, con dos inspectores que pertenecen a la Dirección de Sistemas de Gestión. Durante el año 2014, estos inspectores han sido nombrados además, Evaluadores. De esta manera, Air Europa asegura que todos los proveedores de combustible de los aeropuertos a los que volamos cumplen con los estándares más altos de la industria.

Tanto es el compromiso que queremos demostrar respecto a los estándares de seguridad de la aviación internacional, que contamos con el registro IOSA desde 2006 (IATA Operational Safety Audit). La auditoría IOSA es un sistema de evaluación internacionalmente reconocido, diseñado para evaluar la seguridad del funcionamiento de una línea aérea. Esta certificación acredita que nuestra aerolínea se rige por los máximos estándares de seguridad global, exigidos mundialmente, ya que, satisface más de 900 requisitos de IOSA en 8 Áreas Operacionales: Sistema de Gestión de la Organización, Operaciones Vuelo, Despacho de Vuelo, Mantenimiento, Operaciones de Cabina de pasajeros, Operaciones tierra Handling, Operaciones de Carga y Gestión de la Seguridad.

El registro IOSA no es sino otra suscripción que pone de manifiesto nuestro empeño en garantizar que nuestras operaciones cumplen con los requisitos estrictos de seguridad internacional, e incluso en algunos casos van más allá.



#### SKYTEAM

En 2007 Air Europa entró a formar parte de la alianza SkyTeam como compañía asociada y desde el 2010 ya es miembro de pleno derecho. A finales de 2014, la alianza la componían 20 aerolíneas.

SkyTeam cuenta con 16.323 vuelos diarios y 1.052 destinos en 177 países. Las 20 aerolíneas de SkyTeam permiten viajar por el mundo de una mejor manera, ya sea por motivos personales o para realizar negocios a nivel global. En la alianza, las aerolíneas trabajan conjuntamente para ofrecer el mejor servicio, además de dar acceso a una amplia red global con más destinos, más frecuencias y una gran red de conexiones.

SkyTeam lanzó su emblemática iniciativa orientada al cliente, SkyPriority, en marzo de 2012, ofreciendo una



serie de servicios superiores en los aeropuertos, para los clientes Elite Plus, Primera Clase y Clase Ejecutiva.

En 2014 SkyPriority se implementó en 930 aptos, 97% de implementación. Dentro de esta iniciativa, se ha trabajado en mejorar el acceso de los pasajeros a través de los controles de seguridad de 60 aeropuertos en una primera fase (Fast- Tracks), consiguiendo implementarlo en 39 de éstos. Igualmente para el caso de los accesos a los controles de pasaporte, disponiendo de este servicio en 21 de los 60 aeropuertos seleccionados.

En 2014, gracias al programa SkyTransfer, se ha conseguido aumentar la satisfacción del pasajero en un 3% en nuestro hub MAD. Además, durante este año se ha seguido trabajando en los mismos 9 proyectos, dando por implementado en su totalidad el denominado Service Recovery, enfocado en una política común de atención y asistencia al pasajero en todas las compañías miembro de la alianza.

Además de los 11 hubs ya seleccionados en 2013 (AMS, ATL, CAN, CDG, FCO, ICN, MEX, PEK, PVG) para el desarrollo de estos proyectos, durante el 2014 se ha ampliado esta cantidad a 16, añadiendo CGK, LAX, NBO, SVO y TPE.

La creación de bases de datos comunes (dashboards) se ha convertido en una herramienta extraordinaria para detectar nuevas posibilidades de mejora en cuanto a la conectividad de pasajeros y equipajes en los hubs más importantes.

Air Europa colabora activamente en el grupo de Responsabilidad Social Corporativa de SkyTeam, aportando sus ideas y acciones que se pueden tomar de forma conjunta.



#### ACETA

Es la Asociación de Compañías Españolas de Transporte Aéreo. Se funda en el año 2004, con la misión de defender y fortalecer los intereses de las compañías asociadas. Las 10 compañías miembros de ACETA representan más del 96% del total de tráfico de las compañías aéreas españolas y el 29% del total del tráfico movido en España. Es parte de un sector de gran trascendencia social e indudable impacto económico en nuestro país, soporte indispensable del turismo, nuestra principal industria. A tal efecto, es el interlocutor cualificado ante la Administración y los proveedores de servicios aeroportuarios.

Contribuye con las propuestas y alegaciones a la elaboración y desarrollo de las normas y decisiones que afectan al transporte aéreo. Participa en los planes de desarrollo del sector; en foros de debate y decisión.

Impulsa de manera decidida estándares de calidad que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, beneficiando con ello a la economía del país y mejorando el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos.

Apoya una estrategia de desarrollo sostenible basada en las nuevas tecnologías, la eficiencia de las infraestructuras, la efectividad de las operaciones y medidas económicas positivas.

Comparte la propuesta conjunta de la industria de un enfoque sectorial global para el transporte aéreo como parte del acuerdo post Kioto.

Contribuye a sensibilizar a la opinión pública sobre la importancia del transporte aéreo, y su capacidad para crear empleo y riqueza



#### FLIGHT SAFETY FOUNDATION

Es una organización sin ánimo de lucro cuyo único objetivo es prestar un servicio como guía experta en seguridad, de forma imparcial e independiente, así como recursos para la industria aeroespacial y la aviación.

La Fundación se encuentra en una posición única para identificar problemas y desafíos de seguridad globales, establecer prioridades y actuar como un catalizador para resolver los problemas a través de la recopilación de datos y el intercambio de información, la formación, la defensa y las comunicaciones.

La Fundación se ha ganado el respeto de todo el mundo por su efectividad en la reducción de las diferencias culturales y políticas. Hoy en día, la fundación cuenta con más de más de 1000 miembros en 150 países. La Fundación tiene su sede en Alexandria, Virginia, EE.UU., cuenta con una oficina regional en Melbourne, Australia.

FLIGHT SAFETY FOUNDATION representa a la comunidad de aviación global en temas de seguridad, facilitando su información a medios de comunicación, industria, gobierno y público en general.

La compañía participa continuamente en proyectos relacionados con su compromiso con el medio ambiente:



#### AIR PLANET

Air Europa lleva desarrollando desde hace cuatro años junto con Boeing, Aena y la ONG Cooperación Internacional, el programa Air Pla-

net. Este proyecto pretende concienciar a los niños de lo importante que es el respeto al medio ambiente y, al mismo tiempo, hacer que valoren los esfuerzos que se realizan para minimizar el impacto medioambiental de la aviación comercial. En esta edición se ha llevado a cabo nuevamente un concurso de concienciación en el que han participado varios colegios de la Comunidad de Madrid.

Los alumnos de sexto de primaria del Colegio Los Olmos, han sido los ganadores gracias al proyecto "Guía Básica para el Cuidado del Entorno".

El 21 de mayo todos los premiados y sus profesores pudieron disfrutar de su premio que consistía en un viaje a Palma de Mallorca donde pudieron visitar el hangar de Globalia Mantenimiento, que se encuentra dentro del aeropuerto de Son Sant Joan.

 **Proyecto ICATS (Interoperability Cross Atlantic Trials)**  
Un total de 42 proyectos fueron nominados para la 15ª edición de los premios ATC otorgados por la revista IHS Jane's Airport Review.

En marzo y abril de 2014 se realizaron vuelos de demostración de ICATS (Interoperability Cross Atlantic Trials) demostrando, con éxito, beneficios cuantificables para el medio ambiente y para los usuarios del espacio aéreo, con una reducción del 1,4% en el consumo de combustible y en las emisiones de CO<sub>2</sub>.

El proyecto fue llevado a cabo por el consorcio ICATS, que incluía a Air Europa como única compañía aérea, CRIDA (Consortio entre ENAIRE y la Universidad Politécnica de Madrid), ENAIRE, INDRA, Lockheed Martin y NAV Portugal.

### Proyecto SATISFIED

Durante 2014, Air Europa ha seguido participando en la campaña de pruebas oceánicas del Atlántico Sur a través del proyecto SATISFIED (SAT Improved uSe of Flight corridor for Emissions' reduction), iniciativa patrocinada por la SESAR Joint Undertaking (SJU).

El proyecto SATISFIED tiene como objetivo la optimización de las rutas que transcurren por el corredor EUR-SAM (zona Atlántico Sur), con el consecuente ahorro de combustible y emisiones a la atmósfera.

Las rutas escogidas fueron a SSA y GRU con la flota Airbus 330. A pesar de que la muestra no permite dar unos resultados concluyentes que demuestren la eficacia del

proyecto, la potencialidad del mismo se refleja en que la reducción de combustible aplicando el proyecto SATISFIED podría alcanzar un ahorro de combustible de aproximadamente un 2,5% por vuelo.

El proyecto demuestra que el impacto medioambiental se puede llegar a reducir en 1,85 toneladas de CO<sub>2</sub> por vuelo.

Además de Air Europa, en esta iniciativa también han participado INECO, ENAIRE, Iberia y SENASA.

### Proyecto OPTA-IN

El proyecto OPTA-IN es una iniciativa en la que Air Europa ha participado y que se centra en el desarrollo de procedimientos para el ahorro de combustible aprovechando las capacidades RNP del avión (Required Navigation Performance), el espacio aéreo actual y la infraestructura de los sistemas de tierra.

El proyecto consta de procedimientos a seguir por los pilotos y los controladores con la finalidad de conseguir el máximo porcentaje de descensos continuados (CDO Continuous Descent Operation) óptimos.

El proyecto se desarrolló en el espacio aéreo terminal de Palma de Mallorca con vuelos realizados por varias flotas (Airbus 320, Boeing 738 y Embraer 190), participando Air Europa en un total de 64 vuelos, efectuados entre los meses de febrero y abril.

Este proyecto ha contado con la colaboración de, además de Air Europa, Crida, INECO, Indra, ENAIRE y Air Berlin.



### Proyecto ICARUS

El 27 de Junio de 2013 el Proyecto Icarus realizó su primer workshop en el Palacio de Congresos y Exposiciones Lienzo Norte, en Ávila, como parte del IV Congreso de Turismo para Todos organizado por la Fundación ONCE, al que Air Europa asistió como invitada.

El día 26 de junio de 2014, la Fundación ONCE, volvió a invitar a Air Europa a asistir al 2º Workshop del Proyecto ICARUS (Innovative Changes in Air Transport Research for Universally designed Services).

El proyecto ICARUS, financiado por el 7º Programa Marco de la UE, está especialmente dirigido a apoyar la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 y su plan de implementación. El Consorcio está formado por: La Fundación ONCE, la Universidad Carlos III de Madrid, Aeroconseil, Alitalia, Technosite y Vía Libre (Fundosa Accesibilidad).

El proyecto contribuirá a iniciar cambios en los servicios y actividades del transporte aéreo. Se pretende permitir un acceso más sencillo a estos servicios para todos los ciudadanos, proporcionando una profunda comprensión desde las áreas de I+D que puedan mejorar la accesibilidad de los diferentes ámbitos del transporte aéreo.

El objetivo general de ICARUS es identificar, distinguir, justificar y priorizar, desde un enfoque de análisis e investigación, aquellas áreas de desarrollo con mayor potencial para mejorar la accesibilidad al transporte aéreo de las personas con discapacidad y los mayores.

Después de dos años de trabajo el proyecto ha llegado a su fin. En el Workshop se vieron los resultados finales del proyecto. La última parte del proyecto consistió en crear diferentes grupos de trabajo, cada uno de los cuales ha tratado diferentes partes y serán estos resultados los que se propongan a la Comisión Europea.

Los tres grupos de trabajo fueron:

- Technosite (TECH) que ha trabajado mayoritariamente en la parte de investigación y también en el diseño sillas de ruedas Airborne Wheelchair o dispositivos móviles multifuncionales, para ayuda a personas con diversidad funcional.
- Universidad Carlos III de Madrid (UC3M) que durante el proyecto ha encontrado 26 soluciones de innovación con diferente tiempo de implementación para cada una de ellas, como: mejorar la señalética en los aeropuertos, accesibilidad de los baños, mejora de la accesibilidad de la información del vuelo y diseño de asientos convertibles en asientos accesibles.
- Via Libre, Fundosa Accesibilidad (FASA) que durante su trabajo ha identificado 14 buenas prácticas que se están llevando a cabo, la mayoría implantables en un corto periodo de tiempo, por ejemplo AF y KLM, disponen de una aplicación gratuita para informar sobre puertas de embarque y cintas de equipaje e IBE está trabajando en unas google glass.

## 2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS

Basándonos en la identificación de aspectos, Air Europa ha desarrollado esta declaración, que tiene en cuenta los 10 principios del Pacto Global, abordando los temas de Medio Ambiente, Financieros, Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo, Derechos Humanos y Sociedades.

### 2.1. Estados Financieros

Como base del pensamiento de Air Europa, está la mentalidad de producir una prosperidad económica sostenible. Por esta razón, actuamos con integridad y nos esforzamos en ganarnos la confianza de nuestros clientes. Nos asociamos con organizaciones locales, nacionales e internacionales para ayudar a construir y fortalecer las comunidades que servimos a través del empleo y el crecimiento económico.

En Air Europa somos responsables de nuestros resultados financieros y garantizamos la transparencia en la información que proporcionamos, manteniendo la ética en nuestros negocios, por lo que, no existen impactos en este ámbito.

Air Europa mantiene los sistemas de gestión necesarios para obtener unos resultados económicos satisfactorios. Las cuentas de la compañía son públicas, están auditadas por KPMG y se pueden consultar en el Registro Mercantil.

### 2.2. Identificación de Aspectos

Dada las certificaciones Medioambientales con las que cuenta Air Europa, se ha dividido en dos partes la identificación de aspectos. Por un lado, tenemos los Medioambientales y por otro lado, los aspectos sobre Prácticas Laborales y Ética de Trabajo, Derechos Humanos, Sociedades y Responsabilidad del Productos.

A continuación se detalla primero, cómo se ha realizado la identificación y evaluación de los aspectos medioambientales y a continuación se tratarán los aspectos de temática social.

#### 2.2.1. Aspectos Ambientales

Se define como aspecto ambiental cualquier elemento de las actividades de Air Europa que pueda interactuar con el Medio Ambiente. Un impacto ambiental es cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades y servicios de la organización.

Para disponer de la mayor información posible a la hora de controlar el sistema de gestión ambiental se identifican todos los aspectos ambientales, tanto los de



la compañía (aspectos directos) y los de los proveedores, contratistas y los que pueden trabajar en nuestras instalaciones (aspectos indirectos) como aquellos generados como consecuencia de las actividades de Air Europa, cuando se ocasione fuera de las condiciones normales, debido a situaciones de emergencia (aspectos potenciales, asociados a situaciones de riesgo).

En el Procedimiento General "Identificación y Evaluación de los Aspectos Ambientales" se definen los mecanismos por los cuales se van a identificar, evaluar y registrar sus aspectos ambientales. El proceso para la identificación de los aspectos medioambientales consideran, cuando sea relevante, los siguientes vectores:

- Consumo de Recursos Naturales
- Emisiones Atmosféricas
- Residuos
- Ruidos
- Vertidos

La identificación se registra en la Ficha de Aspectos Ambientales y anualmente se revisa la información disponible para proceder a una nueva evaluación. Adicionalmente, siempre que se produzca una modificación en alguna actividad de AEA, se realizará una evaluación extraordinaria.

A partir de los aspectos ambientales identificados, se determina la significancia de sus impactos mediante una evaluación en base a unos criterios ya establecidos:

Para situaciones normales (SN)

- **C1** Toxicidad: Peligrosidad de contaminante
- **C2** Frecuencia
- **C3** Cantidad
- **C4** Influencia sobre el medio receptor
- **C5** Grado de influencia de la compañía en la minimización del aspecto

Para situaciones de emergencia (SE)

- **C1** Probabilidad de Ocurrencia
- **C2** Gravedad en cuanto a la afección al medio
- **C3** Detección (Tipos de detectores)
- **C4** Elementos de Contingencia
- **C5** Medidas Preventivas

Todo lo que supere el criterio de significancia, será considerado como significativo, aunque ello no quiere decir que no se haga seguimiento a otros aspectos ambientales.

Al valorar la importancia de los impactos de los aspectos ambientales de las actividades y servicios de AEA, se tienen en cuenta no sólo las condiciones normales de funcionamiento, sino también las condiciones anormales y de emergencia.





### 2.2.1.1. Aspectos ambientales directos:

Aspecto ambiental asociado a las actividades y servicios de la organización misma sobre los cuales ésta ejerce un control directo de gestión.

Los aspectos directos derivados de la identificación y evaluación de la actividad de 2014, son los siguientes:

## CONSUMOS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Agua potable	Suministro del avión, servicios, duchas, lavado exterior de equipos tierra y vehículos, lavado exterior aeronaves	Avión, Handling y Oficinas ventas, Oficinas, Handling, Mantenimiento	Todas	Agotamiento de recursos naturales (agua)	N/S
Combustible aeronave	De la operación de vuelo	Avión	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Electricidad	Luminarias, equipos y climatización	Oficinas	Todos	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil	Calefacción	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil/ Gasolina	Equipos y vehículos tierra	Mantenimiento y Handling	Todas	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Gasoil/ Gasolina	Vehículos tierra SAB MAD, ATOPS PMI, ATOPS MAD, J. Escala MAD y Jefes de Día LLUC	Oficinas	MAD, PMI y LLUC	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles)	N/S
Papel	Uso administrativo	Oficinas, Mantenimiento, Handling	Todas	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	N/S
Papel	Uso administrativo	Oficinas Ventas	Todas	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	S
Papel	Uso administrativo ATOPS MAD	Oficinas	MAD	Agotamiento de recursos naturales (madera, agua)	S

## EMISIONES ATMOSFÉRICAS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Emisiones de CO <sub>2</sub>	Equipos y vehículos tierra	Mantenimiento	Todas	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emisiones de CO <sub>2</sub>	Equipos y vehículos tierra	Handling	Todas	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emisiones de CO <sub>2</sub>	Aeronaves (Todas las Flotas)	Avión	Todas	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S
Emisiones de CO <sub>2</sub>	Equipos y Vehículos de tierra. ATOPS PMI, ATOPS MAD, SAB MAD, J ESCALA MAD	Oficinas	PMI, MAD	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	N/S
Emisiones de CO <sub>2</sub>	Equipos y Vehículos de tierra. Dir OPS	Oficinas	LLUC	Contaminación de aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global. Contaminación atmosférica (Emisiones)	S

## RESIDUOS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Absorbentes especiales	Trapos y absorbentes contaminados de mmto en línea y recogida de vertidos	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Absorbentes especiales	Trapos y absorbentes contaminados del mantenimiento de equipos tierra de handling y recogida de vertidos	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Absorbentes especiales	Trapos y absorbentes contaminados de taller de instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aceites	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aceites	Mantenimiento equipos de handling	Handling	VLC, SCQ,	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Adhesivos, resinas, sellantes y silicona	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Adhesivos, resinas, sellantes y silicona	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aerosoles (gases en recipientes a presión Incluido extintores)	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aerosoles (gases en recipientes a presión Incluido extintores)	Mantenimiento equipos de handling	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Aerosoles (gases en recipientes a presión Incluido extintores)	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Banales	Resto de residuos no separables incluido servicio a bordo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Baterías	Plomo	Mantenimiento y Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Botiquín caducado	"Botiquín del avión. Almacén MMTO"	Avión	PMI	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie. Peligro potencial humano	N/S
Cartón	Embalajes Almacen mantenimiento	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.	N/S
Combustibles	Mantenimiento aviones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

# RESIDUOS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Combustibles	Mantenimiento equipos Handling	Handling	SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Combustibles	Equipos y Vehículos de tierra. Lodos con restos de Hidrocarburos	Handling	PMI	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Chatarra y piezas	Piezas rotas, chatarra	Handling, Mantenimiento,	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Chatarra y piezas	Piezas rotas, chatarra	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Disolventes	Mantenimiento en línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Disolventes	Mantenimiento de vehículos	Handling	VLC / SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Disolventes	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Envases contaminados	MMTO en Línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Envases contaminados	Mantenimiento equipos de Handling	Handling	VLC, SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Envases contaminados	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Envases urbanos	Vasos, botellas, latas, envases en general incluyendo el servicio a bordo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Equipos electrónicos	Cambio de ordenadores, impresoras, etc.	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Filtros de aceite	Mantenimiento aviones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Filtros de aceite	Mantenimiento equipos de Handling	Handling	SCQ, VLC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	S
Filtros de Aire	Mantenimiento equipos de Handling	Handling	SCQ, VLC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Fluorescentes	Iluminaria de instalaciones y aeronaves	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S

## RESIDUOS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Fluorescentes	Instalaciones bases Autohandling	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Fluorescentes	Instalaciones Oficinas	Oficinas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Generadores de oxígeno desactivados	Mantenimiento Almacén y Línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Grasas	Mantenimiento Almacén y Línea	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Halon	Extintores de aviones que han sido utilizados o que está caducados	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Líquido anticongelante	Mantenimiento de equipos de Handling	Handling	SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Líquido de frenos	Mantenimiento de equipos de Handling	Handling	SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Maderas	Cajas, pallets del almacén de MMTO	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Neumáticos usados	Neumáticos de caucho usados avión, equipos y vehículos	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Neumáticos usados	Neumáticos de caucho usados de equipos y vehículos	Handling	VLC, SCQ	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Papel	Uso administrativo	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Pilas (Alcalinas y salinas)	Equipos a pilas	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pilas Botón	Equipos a pilas	Oficinas Lluçmajor y Oficinas ventas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Pinturas y pinturas caducadas, barnices	Trabajos de MMTO aeronaves, taller de Instrucción de MMTO y Trabajos de mantenimiento de equipos	Mantenimiento, Handling y Instrucción de MMTO	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Reactivo de laboratorio	Taller Instrucción de MMTO	Instrucción de MMTO	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Reactivo de laboratorio	Mantenimiento aviones	Mantenimiento	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S



## RESIDUOS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Tóners	Fotocopias e impresiones	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie con sustancias tóxicas	N/S
Vehículos y equipos	Vehículos y equipos para desguace	Mantenimiento y Handling	VLC, SCQ y bases Mmto.	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vehículos y equipos	Vehículos y equipos para desguace. ATOPS, SAB, J. Escala MAD	Oficinas	PMI, MAD	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vidrio	Botellas vidrio	Oficinas y avión	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Voluminoso	Cambio de mobiliario, otros voluminosos	Todas las oficinas incluido MMTO	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

## RUIDO

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Ruido Oficinas	Durante la jornada laboral	Oficinas	Todas	Molestias que pueden afectar a la salud o al bienestar de la población	N/S
Ruidos vehículos, equipos tierra y aeronave	Durante la operación	Mantenimiento, Handling y Avión	Todas		
Ruidos vehículos, equipos tierra y aeronave	Durante período de mantenimiento	Mantenimiento, Handling y Avión	Todas		

## VERTIDOS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Aguas con resto de de-icing	Realización de de-icing, anti-icing	Handling	Puntual	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas de lavado de aviones	Lavado exterior de aeronaves	Avión	PMI, TFS	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas de lavado de equipos	Lavado exterior de equipos tierra y vehículos	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas Residuales del Avión	Uso de los baños del avión	Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas Sanitarias	Aguas de vestuarios, baños, limpieza instalaciones	Todas	"Todas (menos LLUC)"	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Aguas Sanitarias	Aguas de vestuarios, baños, limpieza instalaciones	Oficinas	LLUC	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

**2.2.1.2. Aspectos ambientales indirectos:**

Aspecto ambiental originado como consecuencia de la interacción entre la organización y terceros en que pueda influir en un grado razonable la organización. Durante la evaluación de los aspectos indirectos, no

ha resultado significativo ninguno de ellos, debido a que, de algunos de ellos no ha habido y de los que sí que ha habido alguna cantidad, no ha resultado significativo en la evaluación. Los aspectos indirectos derivados de su identificación, son los siguientes:

**CONSUMOS**

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Gasoil	Calefacción	Oficinas	LLUC	Agotamiento de recursos naturales	N/S

**EMISIONES ATMOSFÉRICAS**

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Emisiones de las Calderas y Grupo Electrónico	Calefacción	Oficinas	Lluc	Calentamiento global. Cambio climático. Contaminación atmosférica	N/S
Fugas de gases refrigerantes	Equipos de aire acondicionado	Todas (menos avión)	Todas	Calentamiento global. Cambio climático. Contaminación atmosférica	N/S

**RESIDUOS**

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Residuos de construcción y demolición	De la realización de obras	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

**2.2.1.3. Aspectos ambientales potenciales:**

Aspecto ambiental que se podría generar como consecuencia de un accidente o incidente con repercusiones medioambientales.

Los aspectos potenciales derivados de la identificación y evaluación, son los siguientes:

**EMISIONES ATMOSFÉRICAS**

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Incendios	Equipos, aeronaves e instalaciones	Todas	Todas	Disminución de la calidad del aire	N/S

**RESIDUOS**

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Incendios	Residuos derivados del incendio de instalaciones, vehículos o aeronave (restos, partes quemadas de objetos)	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S

# VERTIDOS

ASPECTO	DETALLE	ZONA	BASE	Impacto Ambiental	Significancia
Incendios	Vertidos de los productos utilizados para la extinción de incendios de instalaciones, vehículos o aeronave	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vertidos de sustancias tóxicas y peligrosas no inflamables	Sala de almacenaje de sustancias no inflamables tóxicas líquidas almacén y línea	Mantenimiento/ Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vertidos de sustancias inflamables	Queroseno, aceites y sustancias inflamables, en el almacén de residuos y repostaje	Mantenimiento, Handling	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S
Vertido Inflamable / No inflamable	Queroseno, aceites y sustancias inflamables, en suelo, Plataforma aeropuerto (repostaje) y oficinas	Todas	Todas	Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie	N/S



De todos los aspectos significativos se han establecido indicadores, por actividad y en todos los emplazamientos.

A partir de esta evaluación los explosivos dejan de considerarse un residuo ya que aunque una vez finalizada su vida útil no se utilizan para el fin para el cual fueron comprados, se les da utilidad entregándoselos a la Guardia Civil para sus prácticas.

Los medicamentos caducados de todas las áreas, menos los del avión, dejan de ser un residuo ya que Air Europa no proporciona medicamentos a sus empleados en ningún caso. Los botiquines que se encuentran en las oficinas solo contienen vendas, tiritas, esparadrapos, entre otras cosas.

En el procedimiento general "Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales" se especifica cómo se realiza la identificación de los aspectos de los Proveedores y Contratistas, y en el procedimiento "Control de Aspectos de Contratistas y Proveedores", se establece el sistema de información y seguimiento sobre las especificaciones medioambientales que han de seguir los contratistas que trabajen en nombre de AEA o dentro de las instalaciones de AEA.

## 2.2.1.4. Aspectos significativos:

A continuación se detallan los aspectos significativos resultantes de la evaluación de aspectos del año 2014 y el motivo de su significancia:

### CONSUMOS

- **Consumo de Papel de las Oficinas de Ventas:** La significancia del consumo de papel de la Oficina de Ventas se debe a que hay un aumento del 5,57% respecto a la media histórica (años 2011, 2012 y 2013)
- **Consumo de Papel Oficina Área Técnica de Operaciones Madrid:** La significancia de este aspecto se debe a que se ha puesto una impresora en la oficina, que inicialmente no tenían, por lo que se han realizado muchísimas más impresiones en MAD y que anteriormente las hacía la oficina de PMI. Además se ha instalado el programa Jepessen en el ordenador con el cual realizan las impresiones para toda aquella operación "especial". El aumento total es de un 200,03% respecto a la media histórica.

### EMISIONES

- **Emisiones Equipos y Vehículos de Handling:** La significancia de este aspecto se debe a que han au-

mentado las emisiones totales de CO<sub>2</sub>, respecto a la media histórica (los últimos tres años), concretamente en un 1,00%. El criterio C5 ha sido valorado con un 1 ya que este año, la compañía no puede influir en la minimización de este aspecto, aunque se han empezado a hacer pequeñas inversiones en equipos eléctricos. El C4, Influencia sobre el Medio Receptor, en el que se valora la antigüedad media de los equipos, también afecta a la significancia porque los equipos tienen más de 8 años y por lo tanto está valorado con la mayor puntuación, un 3.

- **Emisiones Vehículos Oficinas Jefe de Día Lluçma-jor:** La significancia de este aspecto se debe a que en el año 2014 el número de jefes de día aumentó en un 33 %, 7 pilotos más, de los cuales 6 son de la base de MAD y son ellos los que utilizan dicho vehículo. Las toneladas totales de CO<sub>2</sub> del vehículo que utilizan los jefes de día aumentaron un 27,49%, respecto a la media histórica (últimos tres años). Además, el C4, Influencia sobre el Medio Receptor, en el que se valora la antigüedad media de los equipos, también afecta a la significancia porque los equipos tienen mas de 8 años y por lo tanto está valorado con la mayor puntuación, un 3.
- **Emisiones de las Aeronaves (por Flota):** En el caso de las emisiones de las flotas, el criterio C5 (medidas preventivas), se valora con 1, puntuación más baja, porque se realiza un seguimiento continuo y no se puede reducir más. Las medidas que se pusieron en años anteriores se siguen aplicando.

En relación a las emisiones totales de CO<sub>2</sub>, teniendo en cuenta las flotas de Air Europa y las que operan en régimen de Wet-Lease (no AEA), se puede decir que hubo un aumento del 17,87% respecto a la media histórica (los tres últimos años)

- **E-195:** En lo que respecta a la flota Embraer, las emisiones aumentaron en un 17,98% respecto a la media histórica (últimos tres años). Se han operado 3.443 vuelos más que en el 2013 con esta flota, esto significa un 17,57%.
- **B-738:** En lo que respecta a esta flota, el total de toneladas de CO<sub>2</sub> disminuyó en un 3,93% respecto a la media histórica (tres últimos años), aumentando el total de vuelos operados, 458 vuelos más, esto significa un 1,53%, así como también la flota en un avión más.
- **A-332/A-333:** En el año 2014, se incorporaron 2 aviones de la Flota Airbus, 1 del A-333 y 1 del A-332, es por ello que las toneladas totales de CO<sub>2</sub> aumentaron en un 36,96% respecto a la media histórica (tres últimos años)

Se tienen en cuenta todos los aviones de la flota Airbus (A-332 y A-333), por lo que el análisis es de forma conjunta.

## RESIDUOS

- **Absorbentes de Mantenimiento:** El aumento de la significancia de este aspecto viene dado por el incremento en la generación de este residuo, un 15,77% respecto a la media histórica. Se tienen en cuenta las 4 bases de Mantenimiento (BCN, MAD, LPA, PMI) y los destacamentos (AGP, LCG, VLC, TFN, TFS). Este aumento en el residuo de trapos se debe a un incremento en el número de aviones y a sus respectivos mantenimientos.
- **Absorbentes de Handling:** En el caso de los absorbentes de Handling, las bases que se tienen en cuenta son SCQ, LCG y VLC, que es dónde se realiza el mantenimiento de equipos, por lo que el análisis se hace sobre estas tres bases únicamente.

En la base de La Coruña, que también se realizan tareas de mantenimiento de equipos, no se tiene en cuenta el año 2013 porque abrió en el mes de junio, y en dicho año no se generó este residuo, pero sí en el 2014 (50 kilos). Por lo que en el total de absorbentes generados en Handling en el 2014 sí se tiene en cuenta. Es por ello que el incremento, respecto a la media histórica (tres últimos años), es de un 81,49%.

- **Envases Contaminantes de Handling:** Sólo se tienen en cuenta las bases de SCQ, LCG y VLC, que es dónde se realiza el mantenimiento de los equipos, por lo que el análisis se realiza sobre estas bases únicamente.

La base de La Coruña, que también realiza mantenimiento de equipos, se abrió en junio de 2013. Por esta razón, no se reflejó en 2013 (porque no generó el residuo durante ese año), pero en el 2014 sí que generó envases (50 kilos). Por eso, el total de envases generados en 2014 sí se tiene en cuenta y el incremento es de un 29,61% respecto a la media histórica.

- **Envases Contaminantes de Mantenimiento:** El motivo de la significancia de este aspecto se debe a un mayor número de aviones en MAD, que necesitan mayor número de revisiones y sangrado de motores. Los destacamentos TFN y TFS tienen una operación variable. El aumento total es del 21,30 %, respecto a la media histórica, concentrado en AGP, algo LPA, MAD y TFN y respecto al año 2013, el aumento es de un 31,87%, principalmente en la base de MAD, que fue de un 57,61%.
- **Filtros de Aceite de Handling:** Sólo se tienen en cuenta las bases de SCQ LCG y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de los equipos, por lo que



el análisis se realiza sobre estas bases únicamente. La Coruña no se reflejará, a pesar de que se realiza mantenimiento de equipos, ya que en 2013 no se generó este residuo, y la base se abrió en junio de ese año, pero si se tiene en cuenta el dato en el 2014 porque se generaron 50 kilos de residuo de filtros de aceite. Por lo que el incremento total de este residuo es de un 38,46% respecto a la media histórica, de ahí su significancia.

- **Filtros de Aceite de Mantenimiento:** El motivo de la significancia de este aspecto se debe a un mayor número de aviones, por lo que se realiza un mayor número de revisiones y sangrado de motores, principalmente en la base de Madrid. El total del aumento es del 106,60% respecto a la media histórica, concentrado dicho incremento en MAD, concretamente del 305,55%.

## 2.2.2. Comportamiento Ambiental y Programa de Gestión Ambiental

En este capítulo se pretende reflejar la evolución de la gestión que Air Europa está realizando sobre los aspectos ambientales de su actividad, así como dentro de la organización y evaluar la eficacia de las medidas establecidas.

Para ello, se recoge el cálculo y seguimiento de los indicadores ambientales básicos, siguiendo las directrices establecidas por el Reglamento (CE) nº 1221/2009. En algunos casos, los indicadores están formulados en magnitudes diferentes a las recogidas en dicho Reglamento, porque, se considera que los resultados son más representativos. No obstante, y de cara a asegurar el cumplimiento con los requisitos del Reglamento, aquellos indicadores básicos recogidos en el anexo IV del mismo se formularán también en las magnitudes indicadas en dicho anexo.

Cada uno de los indicadores básicos está compuesto de:

- una cifra A, que indica el impacto/consumo total anual en el campo considerado,
- una cifra B, que indica el número de empleados de Air Europa en esa área, y
- una cifra R, que indica la relación A/B.

Se detalla a continuación, el comportamiento ambiental de 2014 en Air Europa de los indicadores básicos según los siguientes ámbitos medioambientales:

- Eficiencia Energética
- Eficiencia en el consumo de materiales
- Agua

- Residuos
- Biodiversidad
- Emisiones

### 2.2.2.1. Eficiencia Energética

En Air Europa no se utilizan a día de hoy ninguna fuente de energía renovable. Si bien, el edificio de las oficinas centrales de la compañía es un edificio "inteligente" en el que las luces tienen detectores de presencia, por lo que si no hay nadie en una sala, las luces se apagan.

La gran mayoría de vehículos que dispone la compañía, circulan dentro de los aeropuertos, y éstos todavía no están acondicionados para poder asumir la recarga de vehículos eléctricos. Por lo que seguimos utilizando vehículos con motores convencionales. Y por último, quedan los aviones, que dado el volumen de combustible que consumen, se ha hecho un análisis detallado en el apartado de emisiones.

#### 2.2.2.1.1. Consumo de Electricidad

##### • Consumo de Electricidad Edificio Lluçmajor

**Aspectos sobre el que se incide:** Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles): sobre la eficiencia energética.

**Objeto del Indicador:** Se lleva un seguimiento del consumo de electricidad en las oficinas centrales de Air Europa. La factura de la electricidad es conjunta para todos los edificios del Centro Empresarial de Globalia, por lo que se calcula el porcentaje de empleados de Air Europa sobre el total de los trabajadores para ver el consumo por mes y persona. En el resto de las bases, al estar alquilados a Aena, en la mayoría de los casos, éstos no separan el consumo de electricidad en la factura total, por lo que no se puede hacer ningún seguimiento. En el indicador básico se hace el seguimiento de los MWh por todos los empleados de la compañía.

**Control y Seguimiento:** Se solicitan trimestralmente las facturas al departamento de Administración de Globalia Servicios Corporativos, y anualmente Recursos Humanos facilita el número total de trabajadores en las Oficinas Centrales del Grupo Globalia y además, los que sólo pertenecen a Air Europa para poder distribuirlo.

En este indicador no podemos poner un umbral de aceptación ya que aunque lo superásemos no podríamos tomar acción debido a que el edificio es inteligente, no se tienen acceso a los interruptores en la mayoría de las salas. Las luces se encienden y apagan según detecta movimiento en cada sala.

**PUNTO DE PARTIDA**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**ELÉCTRICO 2013 LLUCMAJOR**

<b>A</b>	1215,87 MWh Consumidos
<b>B</b>	295,50 Empleados de AEA
<b>R</b>	4,11 MWh / Empleado

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014**

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**ELÉCTRICO 2014 LLUCMAJOR**

<b>A</b>	1273,88 MWh Consumidos
<b>B</b>	312,75 Empleados de AEA
<b>R</b>	4,07 MWh / Empleado

En el año 2014 el consumo de electricidad por empleados de Air Europa disminuyó un 1,01%, teniendo en cuenta que hubo un aumento en cuanto al número de empleados, concretamente en un 5,84%.

Los MWh totales consumidos por empleados de Air Europa tuvo un aumento del 4,77% respecto al 2013.

#### 2.2.2.1.2. Consumo de Combustible

**Aspectos sobre el que se incide:** Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles); eficiencia en el consumo de materiales.

**Objeto del Indicador:** Llevar un seguimiento del consumo de gasolina y gasoil de los vehículos de la compañía (Handling, Mantenimiento y vehículos de oficinas de aeropuertos) y de la Caldera de Gasoil y grupo electrógeno de las oficinas centrales de Lluçmajor. Todos los consumos, que se obtienen a partir de las facturas, se pasan de litros a kWh siguiendo el siguiente dato:

**1 litro de diesel: 10 kWh**

**1 litro de gasolina: 10,90 kWh**

A continuación se expondrá el punto de partida, el control y seguimiento y el comportamiento ambiental para cada una de estas áreas. Air Europa dispone de vehículos en distintos departamentos como son Handling, Mantenimiento y los que se utilizan en las distintas oficinas de los aeropuertos, como pueden ser, Servicios a Bordo para el control del Catering en MAD, Jefatura de Escala en MAD, Área Técnica de operaciones en PMI y MAD y el vehículo que utilizan los Jefes de Día, en Palma de Mallorca y que vienen de otras bases.

• **Consumo de Combustible de Calderas y Grupos Electrógenos de las Oficinas Centrales de Lluçmajor**

**Control y Seguimiento:** Air Europa tiene alquiladas las oficinas Centrales en Lluçmajor a Globalia Activos Inmobiliarios, por lo que Air Europa no tiene la responsabilidad de la gestión directa de los aspectos am-



bientales, pero no la exime de llevar un control de los mismos. En este caso, el consumo de la caldera sólo afecta a uno de los edificios de los del Centro Empresarial de Globalia, en el que hay tanto personal de Air Europa como de otras empresas. El Grupo Electrónico, el cual se alimenta del mismo depósito, se pone en marcha cuando hay una bajada en el suministro eléctrico.

Si bien en el año 2014 se llevó el control de las facturas de las recargas de gasoil que se realizaron y los datos se reflejan en la herramienta GESMED de gestión ambiental, no se gestiona un indicador debido a que no es posible identificar el número exacto de empleados que no pertenecen a Air Europa, en el edificio principal para luego poder prorratear ese dato con los empleados que sí son de la compañía.

De todas formas se puede decir que el consumo total de la caldera durante el año 2014 fue menor que en el año anterior, concretamente de un 52,94%. Este hecho se debe a que se han realizado menos recargas de combustible a lo largo del año.

• **Consumo de Combustible de los vehículos de Servicios a Bordo en Madrid**

**Control y Seguimiento:** El personal del departamento de Servicios a Bordo de Madrid dispone de dos vehículos para poder realizar el seguimiento de la opera-

tiva en el aeropuerto. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh de gasolina y de diesel, está relati-

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013  
SERVICIOS A BORDO MAD - **SAB MAD**

<b>A</b>	13,40 MWh Totales
<b>B</b>	7,33 Empleados
<b>R</b>	1,83 MWh / Empleado

En Servicios a Bordo MAD el consumo de MWh de combustible ha disminuido en un 22,57% respecto al año 2013. Así mismo, en 2014 el número de empleados también se redujo (9,09%) por lo que el consumo de MWh por empleados disminuyó en 14,82% MWh/Empleados.

• **Consumo de Combustible del vehículo de Jefatura de Escala de Madrid**

**Control y Seguimiento:** El Jefe de Escala de MAD cuenta con un vehículo para poder circular en la rampa y

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO COMBUSTIBLE 2013  
JEFATURA ESCALA **MADRID**

<b>A</b>	4,88 MWh Totales
<b>B</b>	4,08 Empleados
<b>R</b>	1,19 MWh / Empleado

El consumo de MWh de combustible de los vehículos que se utilizan en la Jefatura de Escala MAD aumentó en un 22,88% respecto al año anterior, a pesar de que en algunos meses no se realizaron recargas de combustible, tal y como muestra la gráfica. Así mismo hubo una disminución en el consumo de MWh por empleados, concretamente un 28,32%. Esta reducción se debe a que hubo un incremento en el número de empleados, en un 71, 43%.

• **Consumo de Combustible del vehículo de la Dirección de Operaciones de Lluçmajor**

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2013  
DIRECCIÓN DE OPERACIONES **LLUCMAJOR**

<b>A</b>	2,45 MWh Totales
<b>B</b>	118,00 Empleados
<b>R</b>	0,0208 MWh / Empleado

vizado por empleados totales de Servicios a Bordo de Air Europa en MAD.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO COMBUSTIBLE 2014  
SERVICIOS A BORDO MAD - **SAB MAD**

<b>A</b>	10,38 MWh Totales
<b>B</b>	6,67 Empleados
<b>R</b>	1,56 MWh / Empleado

así poder hacer el seguimiento correspondiente de la operativa. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel, está relativizado por empleados totales de Jefatura de Escala de Air Europa en MAD.

El consumo de combustible del vehículo que utiliza el personal de Lost & Found también se controla desde Jefatura de Escala.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO COMBUSTIBLE 2014  
JEFATURA ESCALA **MADRID**

<b>A</b>	5,99 MWh Totales
<b>B</b>	7,00 Empleados
<b>R</b>	0,86 MWh / Empleado

**Control y Seguimiento:** La Dirección de Operaciones dispone de un vehículo que lo utilizan los Jefes de Día que no viven en Mallorca, para poder realizar sus desplazamientos entre Lluçmajor, Palma y el Aeropuerto. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel, está relativizado por los empleados que ejercen la función de Jefe de Día en las oficinas centrales de Lluçmajor, Palma de Mallorca. Sólo se han tenido en cuenta aquellos empleados que no residen en Palma de Mallorca, ya que son los que utilizan ese vehículo y se han tenido en cuenta las veces que ejercieron esa función.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2014  
DIRECCIÓN DE OPERACIONES **LLUCMAJOR**

<b>A</b>	4,01 MWh Totales
<b>B</b>	157,00 Empleados
<b>R</b>	0,0255 MWh / Empleado

En la Dirección de Operaciones de Lluçmajor, el consumo del vehículo que utilizan los jefes de día aumentó en un 63,60%. Este aumento se debe a que hubo también un incremento en el número de jefes de día, concretamente un 33,05 %. Esto significa que se programaron 7 pilotos más para desempeñar dicha función, de los cuales 6 son de la base de MAD y son ellos los que utilizan dicho vehículo. Por lo que los MWh/ Empleados también aumentaron en un 22,96%.

**PUNTO DE PARTIDA**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013**  
**ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES MAD**

<b>A</b>	5,54 MWh Totales
<b>B</b>	3,00 Empleados
<b>R</b>	1,85 MWh / Empleado

El consumo de combustible del vehículo que utilizan los empleados de la oficina del área técnica del aeropuerto de Madrid, disminuyó levemente tanto en MWh totales, un 0,40%, como en MWh por Empleado, un 0,13%. El número total de empleados de la base ha sido el mismo en ambos años.

• **Consumo de Combustible del vehículo del Área Técnica de Operaciones de Palma**

**PUNTO DE PARTIDA**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013**  
**ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES PMI**

<b>A</b>	5,68 MWh Totales
<b>B</b>	4,50 Empleados
<b>R</b>	1,262 MWh / Empleado

El consumo de combustible del vehículo que utilizan los empleados de la oficina del área técnica del aeropuerto de Palma, tuvo una disminución tanto en los MWh totales, un 19,80%, como en MWh por Empleado, un 9,77%. Esta reducción se debe a que en algunos meses del año, en concreto enero, abril, agosto y diciembre, no se realizaron repostajes por no haber sido necesario. El vehículo se ha utilizado menos a lo largo del año.

**PUNTO DE PARTIDA BASES DE MANTENIMIENTO**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 MANTENIMIENTO BCN**

<b>A</b>	27,36 MWh Totales
<b>B</b>	15,08 Empleados
<b>R</b>	1,81 MWh / Empleado

• **Consumo de Combustible del vehículo del Área Técnica de Operaciones de Madrid**

**Control y Seguimiento:** La función principal de este departamento es la de actualizar la documentación que están en los aviones, por lo que cuentan con un vehículo para su desplazamiento dentro del aeropuerto de MAD. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel, está relativizado por empleados totales de la oficina del Área Técnica del aeropuerto de Madrid.

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014**  
**ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES MAD**

<b>A</b>	5,52 MWh Totales
<b>B</b>	3,00 Empleados
<b>R</b>	1,84 MWh / Empleado

**Control y Seguimiento:** La función principal de este departamento es la de actualizar la documentación que están en los aviones, por lo que cuentan con un vehículo para su desplazamiento dentro del aeropuerto de PMI. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel, está relativizado por empleados totales de la oficina del Área Técnica del aeropuerto de Palma.

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014**  
**ÁREA TÉCNICA DE OPERACIONES PMI**

<b>A</b>	4,55 MWh Totales
<b>B</b>	4,00 Empleados
<b>R</b>	1,139 MWh / Empleado

• **Consumo de Combustible de los vehículos y equipos de las Bases de Mantenimiento**

**Control y Seguimiento:** Las bases donde hay mantenimiento, disponen de vehículos para el desplazamiento de los mecánicos dentro del aeropuerto. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel de los vehículos que se utilizan en mantenimiento, está relativizado por empleados totales de cada base de Mantenimiento de Air Europa.

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 MANTENIMIENTO BCN**

<b>A</b>	22,78 MWh Totales
<b>B</b>	18,00 Empleados
<b>R</b>	1,27 MWh / Empleado



**INDICADOR BÁSICO CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2013 MANTENIMIENTO LPA**

<b>A</b>	78,07	MWh Totales
<b>B</b>	33,42	Empleados
<b>R</b>	2,34	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2013 MANTENIMIENTO MAD**

<b>A</b>	248,68	MWh Totales
<b>B</b>	117,08	Empleados
<b>R</b>	2,12	MWh / Empleado

**PUNTO DE PARTIDA BASES DE MANTENIMIENTO  
INDICADOR BÁSICO CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2013 MANTENIMIENTO PMI**

<b>A</b>	154,52	MWh Totales
<b>B</b>	134,17	Empleados
<b>R</b>	1,15	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2014 MANTENIMIENTO LPA**

<b>A</b>	58,20	MWh Totales
<b>B</b>	28,00	Empleados
<b>R</b>	2,08	MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2014 MANTENIMIENTO MAD**

<b>A</b>	326,92	MWh Totales
<b>B</b>	136,00	Empleados
<b>R</b>	2,40	MWh / Empleado

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO CONSUMO  
COMBUSTIBLE 2014 MANTENIMIENTO PMI**

<b>A</b>	140,71	MWh Totales
<b>B</b>	131,00	Empleados
<b>R</b>	1,07	MWh / Empleado

El consumo total de combustible de todas las bases de mantenimiento tuvo un leve aumento respecto al año 2013, concretamente de un 7,86%.

Realizando el análisis por bases, se puede decir que el consumo de combustible en todas las bases de mantenimiento, ya sean, los MWh totales como los MWh por Empleados ha disminuido respecto al año anterior, menos en la base de MAD.

En BCN, los MWh totales descendieron un 16,72% y por empleados un 30,21%, esta disminución de MWh por empleados se debe a que hubo un incremento en el número de empleados de la base, 19,34%.

En LPA, los MWh totales descendieron un 25,45% y por empleados un 11,03%. Así mismo el número de empleados de la bases también se redujo un 16,21%.

En MAD los MWh totales aumentaron un 31,46% y por empleados un 13,18%. El número de empleados de la base también se incremento en un 16,16%.

En PMI los MWh totales descendieron un 8,93% y por empleados un 6,73%. Así mismo el número de empleados de la bases también se redujo en un 2,36%.

**• Consumo de Combustible de los vehículos y equipos de las Bases de Handling**

**Control y Seguimiento:** Handling cuenta con distintos tipos de vehículos y equipos para el desarrollo de su actividad, como pueden ser los autobuses para llevar a los pasajeros desde la terminal hasta el avión y viceversa, o los generadores eléctricos para dar energía a los aviones, pasando por los vehículos de los coordinadores, o las escaleras y las cintas para los equipajes, entre otros. El indicador básico, en el que se incluyen los MWh totales de gasolina y de diesel de los equipos y vehículos que se utilizan en las bases de Autohandling, está relativizado por empleados totales de cada base de Autohandling de Air Europa.





**PUNTO DE PARTIDA BASES DE HANDLING**  
**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 HANDLING AGP**

<b>A</b>	1,12 MWh Totales
<b>B</b>	16,67 Empleados
<b>R</b>	0,07 MWh / Empleado

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014**

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 HANDLING AGP**

<b>A</b>	0,41 MWh Totales
<b>B</b>	19,58 Empleados
<b>R</b>	0,02 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 HANDLING IBZ**

<b>A</b>	104,15 MWh Totales
<b>B</b>	23,67 Empleados
<b>R</b>	4,40 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 HANDLING IBZ**

<b>A</b>	99,37 MWh Totales
<b>B</b>	24,08 Empleados
<b>R</b>	4,13 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 HANDLING LCG**

<b>A</b>	53,70 MWh Totales
<b>B</b>	22,33 Empleados
<b>R</b>	2,40 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 HANDLING LCG**

<b>A</b>	102,71 MWh Totales
<b>B</b>	28,67 Empleados
<b>R</b>	3,58 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 HANDLING OVD**

<b>A</b>	20,50 MWh Totales
<b>B</b>	17,17 Empleados
<b>R</b>	1,19 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 HANDLING OVD**

<b>A</b>	55,54 MWh Totales
<b>B</b>	29,00 Empleados
<b>R</b>	1,92 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 HANDLING PMI**

<b>A</b>	1.016,14 MWh Totales
<b>B</b>	152,42 Empleados
<b>R</b>	6,67 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 HANDLING PMI**

<b>A</b>	1.058,34 MWh Totales
<b>B</b>	164,08 Empleados
<b>R</b>	6,45 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 HANDLING SCQ**

<b>A</b>	19,02 MWh Totales
<b>B</b>	21,17 Empleados
<b>R</b>	0,90 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 HANDLING SCQ**

<b>A</b>	14,01 MWh Totales
<b>B</b>	16,08 Empleados
<b>R</b>	0,87 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2013 HANDLING VLC**

<b>A</b>	373,48 MWh Totales
<b>B</b>	57,67 Empleados
<b>R</b>	6,48 MWh / Empleado

**INDICADOR BÁSICO CONSUMO**  
**COMBUSTIBLE 2014 HANDLING VLC**

<b>A</b>	383,77 MWh Totales
<b>B</b>	60,75 Empleados
<b>R</b>	6,32 MWh / Empleado

La base de Melilla se abrió en julio de 2014, por lo que no se refleja el indicador, aunque se tuvo en cuenta el consumo de combustible para la evaluación de aspectos.

De manera general, y respecto al año 2013, el consumo de combustible total de las bases de Autohandling aumentó un 8,57% al igual que el número de empleados que en 2014 fue de 12,11% más.

Analizando el indicador por bases, el consumo de MWH se redujo en las bases de:

AGP: 68,90%    IBZ: 6,25%    PMI: 3,25%  
VLC: 2,46%    SCQ: 3,07%

En cambio en OVD y LCG aumentaron el consumo de MWH por empleado, OVD aumentó un 60,38% y LCG un 49,01%.

Hay que tener en cuenta que en OVD se operaron 600 vuelos más, en su mayoría aparcados en remoto y que la base de Handling de LCG (La Coruña), se abrió en Junio del 2013 por lo que los datos que refleja el indicador de 2013 son sólo de medio año. Por otro lado en 2014, ya con datos de 12 meses, se operaron 558 vuelos más.

## 2.2.2.2. Eficiencia en el Consumo de Materiales

Dado que Air Europa es una empresa de servicios, si no tenemos en cuenta los productos energéticos y el

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO PAPEL AIR EUROPA 2013

<b>A</b>	26,01	Toneladas Totales
<b>B</b>	2.845,45	Empleados
<b>R</b>	0,00914	Tn / Empleado

El consumo total de papel de toda la organización disminuyó un **7,89%** al igual que las toneladas por empleados que disminuyeron un 16,91% por lo que la tendencia en el consumo de papel continúa siendo a la baja, excepto enero y diciembre, según se puede ver en la grafica.

En general todos los departamentos han disminuido su consumo de 2014 con respecto a 2013, excepto las bases de autohandling, que han aumentado su consumo un 9,32% y el Área Técnica de Operaciones de Madrid que aumentó un 300%.

El aumento del consumo en ATOPS MAD se debe principalmente a que en 2014 se han realizado mu-

agua, el material primario que más se utiliza es el papel. El resto de los materiales que se consumen como el material de oficina, o los consumibles del avión, no se tienen en cuenta en este apartado.

## Consumo de Papel

**Aspectos sobre el que se incide:** Agotamiento de recursos naturales (madera, agua), sobre la eficiencia en el consumo de materiales.

**Objeto del Indicador:** es la de realizar un seguimiento del consumo de papel de toda la organización, teniendo en cuenta todas las áreas: Oficinas Centrales en Lluçmajor, Oficinas de los Aeropuertos (Servicios a Bordo Madrid, ATOPS Palma y Madrid y Jefatura de Escala Madrid), Handling, Mantenimiento y Oficinas de Ventas.

**Control y Seguimiento:** Para poder realizar el seguimiento del objetivo de la disminución del consumo de papel, se lleva un control de cada departamento por parte de los Enlaces de Medio Ambiente, los cuales toman nota del consumo mensual y lo reflejan en la herramienta GESMED.

El número de empleados corresponde al total de la organización.

A continuación se expondrá el punto de partida, el control y seguimiento y el comportamiento ambiental para cada una de estas áreas.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO PAPEL AIR EUROPA 2014

<b>A</b>	23,96	Toneladas Totales
<b>B</b>	3.154,33	Empleados
<b>R</b>	0,00760	Tn / Empleado

chísimas más impresiones que en años anteriores, las cuales se hacían en otra base. Además se ha instalado el programa Jepessen en el ordenador con el cual realizan las impresiones para toda operación "especial".

En las bases de autohandling, cabe señalar que tanto LCG como OVD aumentaron sus vuelos y que se abrió una base mas, MLN (Melilla).

Por otro lado la base de AGP aumentó el consumo en los meses de enero, febrero y junio por la firma de contratos a imprimir para la contratación de TCP's.

A continuación se detallan los porcentajes de disminución de cada una de las áreas:

- Oficinas de Lluçmajor: **-3,08%**
- Bases de Mantenimiento: **-12,34%**
- Oficinas de Ventas: **-0,30%**

- Servicios a Bordo MAD: **-18%**
- ATOPS PMI: **-28%**
- Jefatura de Escala MAD: **-43%**

### 2.2.2.3. Agua

#### Consumo de Agua de las Oficinas Centrales de Lluçmajor

**Aspectos sobre el que se incide:** Agotamiento de recursos naturales: Agua.

**Objeto del Indicador:** Llevar un seguimiento en el consumo del agua en las instalaciones de Air Europa en Lluçmajor que proviene de un aljibe. Este control se realiza con un contador.

**Control y Seguimiento:** En el Centro Empresarial de Globalia hay 4 edificios. En éstos trabajan empleados de distintas empresas del grupo, que consumen todos del mismo depósito. Por ello, se calcula el porcentaje de empleados de Air Europa sobre el total de todos, para ver el consumo por mes y persona.

En el resto de las bases, al estar alquilados a Aena, en la mayoría de los casos éstos no separan el consumo de agua en las facturas totales, por lo que no se puede hacer ningún seguimiento.

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO AGUA 2013 LLUCMAJOR

<b>A</b>	2.770,22 M <sup>3</sup> de agua
<b>B</b>	295,50 Empleados
<b>R</b>	9,37 M <sup>3</sup> / Empleado

El consumo de agua de las oficinas centrales de Lluçmajor, tanto en M<sup>3</sup> totales, como por empleados de Air Europa aumentó. M<sup>3</sup> totales un 53% y en cuanto al consumo por empleado el aumento fue de un 45% respecto al año 2013.

El aumento de 2014, respecto al 2013, se debe principalmente a que en 2013 el contador de agua estuvo estropeado muchos meses.

Si tenemos en cuenta la media histórica, (en este caso la media es de los años 2011 y 2012 y 2013) el aumento es del 10% en lo M<sup>3</sup> por empleados de Air Europa.

#### Consumo de Agua Lavado de Equipos Handling

A continuación se detalla el indicador de consumo de agua del lavado de los equipos de handling ya que aunque el consumo de esta área no resultase significativo en la evaluación de aspectos, el vertido provo-



COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO AGUA 2014 LLUCMAJOR

<b>A</b>	4.243,46 M <sup>3</sup> de agua
<b>B</b>	312,75 Empleados
<b>R</b>	13,57 M <sup>3</sup> / Empleado

cado por el consumo del lavado de equipos, sí resultó significativo y por lo tanto para el año 2014 tendremos este aspecto como indicador y objetivo.

**Aspectos sobre el que se incide:** Agotamiento de recursos naturales: Agua.

**Objeto del Indicador:** Llevar un seguimiento en el consumo del agua en las bases de Autohandling que utilizan para realizar el lavado de equipos y vehículos. Este control se realiza con un contador.

**Control y Seguimiento:** El indicador básico, en el que se incluyen los m<sup>3</sup> totales de agua, que se utilizan para el lavado de los equipos y vehículos de las bases de Autohandling prorrateado por los empleados de cada base.

Adicionalmente, se analiza el consumo de m<sup>3</sup> de agua por número de lavados.

# PUNTO DE PARTIDA POR BASES Y EMPLEADOS

## INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2013 HANDLING

	A	B	C
Base	M³ de agua	Empleados	M³ / Empleado
IBZ	5,07	23,67	0,0214
LCG	1,48	22,33	0,0661
PMI	32,00	152,42	0,2100
SCQ	3,00	21,17	0,1417
VLC	3,68	57,67	0,0638
<b>Totales</b>	<b>45,22</b>	<b>277,25</b>	<b>0,1631</b>

# COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014

## INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2014 HANDLING

	A	B	C
Base	M³ de agua	Empleados	M³ / Empleado
IBZ	3,16	24,08	0,1314
LCG	1,05	28,67	0,0366
PMI	25,82	164,08	0,1573
SCQ	3,04	16,08	0,1890
VLC	2,40	60,75	0,0395
<b>Totales</b>	<b>35,47</b>	<b>293,67</b>	<b>0,1208</b>

# PUNTO DE PARTIDA POR BASES Y NÚMERO DE LAVADOS

## INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2013 HANDLING

	A	B	C
Base	M³ de agua	Nº Lavados	M³ / Lavado
IBZ	5,07	20,00	0,2534
LCG	1,48	11,00	0,1342
PMI	32,00	166,00	0,1928
SCQ	3,00	46,00	0,0652
VLC	3,68	67,00	0,0549
<b>Totales</b>	<b>45,22</b>	<b>310,00</b>	<b>0,1459</b>

# COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014 POR BASES

## INDICADOR BÁSICO CONSUMO AGUA 2014 HANDLING

	A	B	C
Base	M³ de agua	Nº Lavados	M³ / lavado
IBZ	3,16	20,00	0,1582
LCG	1,05	21,00	0,0500
PMI	25,82	181,00	0,1426
SCQ	3,04	44,00	0,0691
VLC	2,40	50,00	0,0480
<b>Totales</b>	<b>35,47</b>	<b>316,00</b>	<b>0,1122</b>

De manera general, los m3 de agua consumida en todas las bases de Handling, disminuyeron un 21,57% respecto al año 2013. Si lo relativizamos por los empleados, hubo un descenso del 25,95%.

En este análisis, las gráficas y los indicadores sólo se tienen en cuenta en aquellas bases que tienen un consumo de agua para lavar equipos. Los empleados de las bases que no lavan, no se han tenido en cuenta.

Analizando por bases, en la que más se ha notado la disminución del consumo de M³ por empleado han sido en LCG con un 45%, seguido de IBZ un 39% y VLC con un 38%.

En cuanto al consumo de agua por lavados, las bases que registraron menos consumos fueron LCG con un 63% menos, IBZ con un 38% y PMI con un 26%.

En estos cálculos de consumos, no sólo hay que tener en cuenta el total de metros cúbicos si no también factores como las lluvias de la zona, que hacen que se laven los equipos de manera más esporádica, el tamaño de los equipos a lavar y el lavadero utilizado."

## Consumo de agua de lavados de aviones

Para este indicador no se ha utilizado el ratio por número de empleados, sino lo que se quiere saber es la cantidad de agua utilizada en cada lavado. Los aviones sólo se limpian en 2 aeropuertos: PMI y MAD pues son los únicos que disponen de una zona especialmente acondicionada para los lavados y su recogida de aguas de forma controlada. No todos los aviones se limpian dos veces al año, por lo que el valor que se tiene en cuenta es el de aviones lavados.

**Aspectos sobre el que se incide:** Agotamiento de recursos naturales: Agua.

**Objeto del Indicador:** Llevar un seguimiento en el consumo del agua que se realiza en cada lavado de cada avión.

**Control y Seguimiento:** El indicador nos da la información acerca de la cantidad de agua que se utiliza para cada lavado de avión. Como se ha comentado anteriormente, no todos los aviones se lavan dos veces al año. La media histórica de los últimos 3 años es de 1.497 litros por cada lavado. En 2014 se lavaron un 23% más de aviones y el consumo por lavado aumentó un 69% con respecto al 2013.



**INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO AGUA LAVADO AVIONES 2013**

<b>A</b>	112,28 M <sup>3</sup> de agua
<b>B</b>	75,00 Aviones lavados
<b>R</b>	1,50 M <sup>3</sup> / Lavado

**INDICADOR BÁSICO  
CONSUMO AGUA LAVADO AVIONES 2014**

<b>A</b>	233,00 M <sup>3</sup> de agua
<b>B</b>	92,00 Aviones lavados
<b>R</b>	2,53 M <sup>3</sup> / Lavado



## 2.2.2.4. Residuos

### 2.2.2.4.1. Residuos no peligrosos

Este tipo de residuo se genera en varias actividades de la compañía: las administrativas en todas las oficinas y en el avión durante el servicio a bordo.

Todas las oficinas, sean para labores administrativas, como de ventas, tanto en Lluçmajor como en Palma y en todas las bases, están provistas de distintos depósitos para segregar los residuos asimilables a urbanos. En el contrato firmado con las empresas de limpieza que realizan la recogida de estos residuos, se ha especificado que una vez recogidos los residuos de forma segregada, deben ser depositados en los distintos puntos verdes que dispone cada localización. Así pues, cada aeropuerto dispone de un punto verde donde depositar de forma separada los residuos que provienen de envases, papel, vidrio y restos orgánicos. Debido a la alta generación de residuos de papel que hay en las oficinas de Lluçmajor se contrató con una empresa la gestión y destrucción del papel. Como en dicho contenedor no sólo se depositan los restos de papel de Air Europa, sino que también de todas las empresas de Globalia, no se indica de forma pormenorizada la cantidad de papel que se llevan cada año, pero se mantienen todos los datos en el Departamento de Sistemas de Gestión.

La gestión de los residuos no peligrosos en las Aeronaves presenta una serie de problemas. Se acordó con las empresas de limpieza la correcta segregación de los residuos que ya se han separado a bordo. El vidrio se coloca en los contenedores de catering para que dicha empresa los deposite en el contenedor para dicho residuo que tienen en sus instalaciones. El papel, que suelen ser los periódicos, se guardan en los portaequipajes y en las escalas correspondientes, el personal de limpieza se lo lleva para depositarlo en el contenedor correspondiente del punto verde del aeropuerto. El control operacional de la segregación a bordo se realiza de la siguiente forma:

- En el E-195, debido al escaso espacio físico para segregar la basura en varios contenedores (aunque lo que se genera es poco), segregar los envases en un carro de "Waste" y los restos orgánicos en el basuretero fijo del Galley delantero.
- En el B-737 hay basureros fijos, dos para orgánico y dos para envases, tanto en el Galley delantero como trasero. No hay contenedor de papel ya que lo que se genera es poco, básicamente prensa, en relación el resto de residuos y lo almacenan en un carro porta-containers a parte.

- En el A-330 tienen varios compactadores de envases y el resto de los residuos se segregan según los carros Waste correspondientes.

#### 2.2.2.4.2. Residuos Especiales y Peligrosos

En Air Europa todos los residuos peligrosos se tratan a través de gestores autorizados. El Enlace Medioambiental de cada departamento se asegura de que todos los residuos especiales y peligrosos sean correctamente llevados al punto limpio correspondiente. En el Procedimiento General “Gestión y Control de Residuos, Vertidos y Emisiones”, se establece la utilización de la herramienta GESMED para registrar los residuos peligrosos, estos datos los registra cada Enlace Medioambiental.

Desde el Departamento de Sistemas de Gestión se lleva un control de todos los residuos que genera Air Europa a través de la herramienta GESMED.

A pesar de que el reglamento (CE) 1221/2009 indica que la “generación total anual de residuos”, desglosada por tipo, debe expresarse en toneladas, en la información que se ofrece a continuación, la unidad de medida utilizada son kilogramos, ya que, debido a las pocas cantidades generadas, el dato resulta más manejable y facilita la comprensión.

Los datos se expresan en kilos, y se relativizan por el número de empleados de la base y departamento.

En los siguientes cuadros puede observarse, qué residuos especiales y peligrosos se generan en las diferentes áreas.

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2013

<b>A</b>	4.920,00	Kilogramos Totales
<b>B</b>	190,08	Empleados
<b>R</b>	25,88	Kilogramos por Empleado

El total de residuo de absorbentes ha aumentado en un 52,75% respecto al año 2013, teniendo en cuenta todas las bases de mantenimiento y los destacamentos (AGP, VLC, TFN y TFS).

Al relativizarlo por empleados, el aumento supone un 43,91%.

Si lo comparamos con la media histórica, los últimos tres años (2011-2012-2013), también hubo un aumento del 15,77%.

En el área de Mantenimiento, la mayoría de residuos que se generan, son del mantenimiento de los aviones y también del almacén en el que se guardan los diferentes materiales que se utilizan. También se genera tóner en las oficinas.

A continuación se exponen los indicadores básicos de los residuos que más se generan:

- Residuos de absorbentes de mantenimiento aeronáutico y Handling por el mantenimiento de equipos
- Residuo de Pilas de Mantenimiento
- Residuos de envases contaminados de mantenimiento aeronáutico y del mantenimiento de equipos de Handling
- Residuos de filtros de aceite de Mantenimiento y Handling

#### • Residuos de Absorbentes de Mantenimiento:

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

**Objeto del Indicador:** Hacer seguimiento del residuo trapos absorbentes, generados en el mantenimiento aeronáutico. Durante las tareas de mantenimiento de aeronaves, los Técnicos de Mantenimiento, hacen uso de trapos absorbentes para la limpieza de piezas o partes del avión, cuando estos trapos ya no pueden usarse, generan un residuo peligroso, que se gestiona a través de un gestor autorizado.

**Control y Seguimiento:** El análisis se realiza en kilogramos de absorbentes y sepiolita entre el número total de Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico de cada base de Mantenimiento.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2014

<b>A</b>	7.515,10	Kilogramos Totales
<b>B</b>	201,75	Empleados
<b>R</b>	37,25	Kilogramos por Empleado

En relación a las bases, se puede decir que las que más aumentaron fueron MAD con un 73% y PMI con un 19%. El aumento es debido a que hay una flota mayor (más aviones) y más vuelos que pasan por la base de MAD. En el caso de PMI ha sido debido al aumento de ciertos trabajos especiales como inspecciones de 90 días (engrase de trenes), A-Check, y cambios de componentes, que requieren el uso de trapos para la limpieza posterior. También se han hecho muchos trabajos de pintado de componentes, que requieren limpieza y desengrase de las superficies a tratar.

La reducción de este residuo fue un objetivo durante los años 2011 y 2012 consiguiendo una reducción total del 43% desde el 2011 hasta el 2013. Para el año 2015 se volverá a plantear como objetivo. En cuanto

a las bases: Se puede decir que el residuo de trapos absorbentes ha disminuido en BCN y LPA, y aumentado en MAD y PMI.

**PUNTO DE PARTIDA**  
**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2013 BCN**

<b>A</b>	165 KG Totales
<b>B</b>	13,67 Empleados
<b>R</b>	12,07 KG/Empleados

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2013 LPA**

<b>A</b>	346 KG Totales
<b>B</b>	28,42 Empleados
<b>R</b>	12,18 KG/Empleados

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2013 MAD**

<b>A</b>	3.407 KG Totales
<b>B</b>	102,42 Empleados
<b>R</b>	33,27 KG/Empleados

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2013 PMI**

<b>A</b>	961 KG Totales
<b>B</b>	45,58 Empleados
<b>R</b>	21,08 KG/Empleados

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014**  
**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2014 BCN**

<b>A</b>	83 KG Totales
<b>B</b>	17,00 Empleados
<b>R</b>	4,88 KG/Empleados

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2014 LPA**

<b>A</b>	221 KG Totales
<b>B</b>	23,00 Empleados
<b>R</b>	9,61 KG/Empleados

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2014 MAD**

<b>A</b>	5.900 KG Totales
<b>B</b>	119,33 Empleados
<b>R</b>	49,44 KG/Empleados

**INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE**  
**ABSORBENTES MANTENIMIENTO 2014 PMI**

<b>A</b>	1.143 KG Totales
<b>B</b>	42,42 Empleados
<b>R</b>	26,95 KG/Empleados

• **Residuos de Absorbentes de Handling:**

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie

**Objeto del Indicador:** Hacer seguimiento del residuo trapos absorbentes, generados en el mantenimiento aeronáutico. Durante las tareas de mantenimiento de equipos de tierra, los mecánicos, hacen uso de trapos absorbentes para la limpieza de piezas o partes de los diferentes vehículos, cuando estos trapos ya no pueden usarse, generan un residuo peligroso, que se gestiona a través de un gestor autorizado.

**Control, Seguimiento:** El análisis se realiza en kilogramos de absorbentes y sepiolita entre el número total de empleados de Handling de cada base.

En este caso, sólo se tienen en cuenta tres bases, SCQ, VLC y LCG que es donde se realiza el mantenimiento de equipos, por lo que sólo se reflejarán tres indicadores. La base de LCG se abrió a mediados de 2013 por lo que los datos de 2013 solo recogen medio año.

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ABSORBENTES HANDLING 2013 **LCG**

<b>A</b>	0,00 KG Totales
<b>B</b>	22,33 Empleados
<b>R</b>	0,00 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ABSORBENTES HANDLING 2013 **SCQ**

<b>A</b>	60,00 KG Totales
<b>B</b>	21,17 Empleados
<b>R</b>	2,83 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ABSORBENTES HANDLING 2013 **VLC**

<b>A</b>	129,00 KG Totales
<b>B</b>	57,67 Empleados
<b>R</b>	2,24 KG/Empleados

El residuo de absorbentes de Handling, aumentó tanto en VLC como en SCQ con respecto al año 2013. En VLC, el aumento fue de un 11% (129 kilos en 2013 y 143 en 2014) y en SCQ aumentó de un 25%, 15 kg.

LCG no tenemos con que comparar ya que en 2013 no se generó ese residuo.

Hubo aumento de empleados en VLC y LCG, no siendo así en SCQ donde los empleados disminuyeron un 24%.

• **Residuo de Pilas de Mantenimiento**

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 **BCN**

<b>A</b>	17,20 KG Totales
<b>B</b>	13,67 Empleados
<b>R</b>	1,2585 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 **LPA**

<b>A</b>	10,00 KG Totales
<b>B</b>	28,42 Empleados
<b>R</b>	0,3519 KG/Empleados

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ABSORBENTES HANDLING 2014 **LCG**

<b>A</b>	50,00 KG Totales
<b>B</b>	28,67 Empleados
<b>R</b>	1,74 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ABSORBENTES HANDLING 2014 **SCQ**

<b>A</b>	75,00 KG Totales
<b>B</b>	16,08 Empleados
<b>R</b>	4,66 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ABSORBENTES HANDLING 2014 **VLC**

<b>A</b>	143,00 KG Totales
<b>B</b>	60,75 Empleados
<b>R</b>	2,35 KG/Empleados

**Objeto del Indicador:** Hacer seguimiento del residuo de pilas alcalinas y salinas y las Ni-Cd generado en el mantenimiento aeronáutico, por el número total de empleados. Las tareas más largas que realizan los Técnicos de Mantenimiento se llevan a cabo durante la noche, cuando los aviones no están volando, por lo que, es necesario, en muchos casos, el uso de linternas.

**Control y Seguimiento:** El enlace medioambiental de cada base de mantenimiento registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos. Estos datos se relativizan por el número total de técnicos de mantenimiento de cada base, para el indicador básico.

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE PILAS MANTENIMIENTO 2014 **BCN**

<b>A</b>	4,60 KG Totales
<b>B</b>	17,00 Empleados
<b>R</b>	0,2706 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE PILAS MANTENIMIENTO 2014 **LPA**

<b>A</b>	22,00 KG Totales
<b>B</b>	23,00 Empleados
<b>R</b>	0,9565 KG/Empleados



#### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 MAD

<b>A</b>	32,00 KG Totales
<b>B</b>	102,42 Empleados
<b>R</b>	0,3124 KG/Empleados

#### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2014 MAD

<b>A</b>	39,00 KG Totales
<b>B</b>	119,33 Empleados
<b>R</b>	0,3268 KG/Empleados

#### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2013 PMI

<b>A</b>	116,00 KG Totales
<b>B</b>	45,58 Empleados
<b>R</b>	2,5448 KG/Empleados

#### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE PILAS MANTENIMIENTO 2014 PMI

<b>A</b>	46,00 KG Totales
<b>B</b>	42,42 Empleados
<b>R</b>	1,0845 KG/Empleados

Se tienen en cuenta las pilas alcalinas y salinas y las Ni-Cd.

El total de residuos de pilas en 2014 ha sido de 111,60 kilos, esto supone un 63,60% menos de residuos de pilas generados en comparación al año 2013, que fueron 175,20 kilos.

Por otro lado, si analizamos el dato del total del residuo por empleados de las bases, en este caso, por TMA's, también disminuyó en un 39,98%.

El motivo de esta reducción se debe a que se han sustituido las linternas convencionales por linternas LED, cuyo consumo es mucho menor.

Analizando las bases individualmente se puede decir que en las bases donde se ha notado la disminución del residuo de pilas fue en BCN, con una reducción del 73% y PMI con un 60%. Por el contrario, las bases de LPA y MAD aumentaron este residuo, LPA un 120% y MAD con un 22%. Aunque las pilas de las linternas de los TMA's son de LED, las de los técnicos de vuelo siguen siendo pilas alcalinas. Por otro lado, también ha habido revisiones que no se realizaron en 2013 donde se cambian las pilas de los megáfonos.

En general el residuo de pilas por TMA disminuyó un 39,98%.

#### • Residuos de Envases Contaminados de Mantenimiento:

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie

**Objeto del Indicador:** Hacer seguimiento del residuo de envases contaminados, generados en el mantenimiento aeronáutico. Durante las tareas de mantenimiento de aeronaves, los Técnicos de Mantenimiento, hacen uso de latas de aceite para los motores del avión, pinturas y otros materiales envasados. Cuando estos envases se quedan vacíos, generan un residuo, que se gestiona a través de un gestor autorizado.

**Control y Seguimiento:** El enlace medioambiental de cada base de mantenimiento registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos. Estos datos se relativizan por el número total de técnicos de mantenimiento de cada base, para el indicador básico.



#### PUNTO DE PARTIDA INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2013 BCN

<b>A</b>	731,60 KG Totales
<b>B</b>	13,67 Empleados
<b>R</b>	53,53 KG/Empleados

#### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014 INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES MANTENIMIENTO 2014 BCN

<b>A</b>	131,10 KG Totales
<b>B</b>	17,00 Empleados
<b>R</b>	7,71 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
ENVASES MANTENIMIENTO 2013 **LPA**

<b>A</b>	520,00 KG Totales
<b>B</b>	28,42 Empleados
<b>R</b>	18,30 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
ENVASES MANTENIMIENTO 2013 **MAD**

<b>A</b>	4.645,00 KG Totales
<b>B</b>	102,42 Empleados
<b>R</b>	45,35 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
ENVASES MANTENIMIENTO 2013 **PMI**

<b>A</b>	1.257,00 KG Totales
<b>B</b>	45,58 Empleados
<b>R</b>	27,58 KG/Empleados

Los indicadores que aquí se reflejan son sólo de las bases donde hay mantenimiento aeronáutico, pero en el total de residuos generados por la organización y para la evaluación de aspectos, se tienen en cuenta los datos de los destacamentos de AGP; TFN, TFS y VLC.

El total de residuos de envases generados en todas las bases de mantenimiento aumentó en un 31,87% respecto al año 2013. Por empleados también hubo un aumento, del 24,23%, teniendo en cuenta que también hubo un leve aumento del número de técnicos de mantenimiento, un 6,14% y que la flota se vio incrementada en 3 aviones mas.

Si se analizan los datos por bases, las bases que aumentaron este residuo fueron LPA, un 14% y MAD un 58%, sin embargo BCN los redujo un 82% y PMI un 8%.

El residuo de envases por empleados de la base se comportó de igual manera en estas bases, LPA aumento un 41% y MAD 35%, reduciendo este residuo

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
ENVASES MANTENIMIENTO 2014 **LPA**

<b>A</b>	593,00 KG Totales
<b>B</b>	23,00 Empleados
<b>R</b>	25,78 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
ENVASES MANTENIMIENTO 2014 **MAD**

<b>A</b>	7.321,00 KG Totales
<b>B</b>	119,33 Empleados
<b>R</b>	61,35 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
ENVASES MANTENIMIENTO 2014 **PMI**

<b>A</b>	1.151,00 KG Totales
<b>B</b>	42,42 Empleados
<b>R</b>	27,14 KG/Empleados

por empleado BCN y PMI con un 86% y 2% respectivamente.

• **Residuos de Envases Contaminados de Handling**

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie

**Objeto del Indicador:** Hacer seguimiento del residuo de envases contaminados, generados en el mantenimiento de equipos tierra. Durante las tareas de mantenimiento los equipos, se hace uso de latas de aceite, pinturas y otros materiales envasados. Cuando estos envases se quedan vacios, generan un residuo, que se gestiona a través de un gestor autorizado.

**Control, Seguimiento:** El análisis se realiza en kilogramos de envases entre el número total de empleados de Handling de cada base.

En este caso, sólo se tienen en cuenta dos bases, LCG, SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de equipos, por lo que sólo se reflejarán tres indicadores.

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ENVASES HANDLING 2013 **LCG**

<b>A</b>	0,00 KG Totales
<b>B</b>	22,23 Empleados
<b>R</b>	0,00 KG/Empleados

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014

INDICADOR BÁSICO RESIDUO  
DE ENVASES HANDLING 2014 **LCG**

<b>A</b>	50,00 KG Totales
<b>B</b>	28,67 Empleados
<b>R</b>	1,74 KG/Empleados

### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES HANDLING 2013 SCQ

<b>A</b>	215,00 KG Totales
<b>B</b>	21,17 Empleados
<b>R</b>	10,16 KG/Empleados

### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES HANDLING 2014 SCQ

<b>A</b>	65,00 KG Totales
<b>B</b>	16,08 Empleados
<b>R</b>	4,04 KG/Empleados

### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES HANDLING 2013 VLC

<b>A</b>	65,00 KG Totales
<b>B</b>	57,67 Empleados
<b>R</b>	1,13 KG/Empleados

### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE ENVASES HANDLING 2014 VLC

<b>A</b>	44,00 KG Totales
<b>B</b>	60,75 Empleados
<b>R</b>	0,72 KG/Empleados

El residuo de envases generados, tanto en la base de SCQ como en la de VLC, disminuyó respecto al año 2014, SCQ el 70% y VLC el 32%.

Aunque en SCQ se redujo el número de empleados un 5,08%, los envases por empleados también se redujeron un 60%.

En VLC la reducción de envases por empleados fue menor, del 36% y los empleados aunque aumentaron, este aumento solo fue del 5%.

La base de LCG se abrió a mediados de 2013 y no se generó este residuo.

#### • Residuos de Filtros de Aceite de Handling:

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

**Objeto del Indicador:** Hacer seguimiento del residuo

de filtros de aceite de Handling, por el número total de empleados de cada base. Durante el mantenimiento de los equipos de tierra, se realizan diferentes tareas, no sólo en caso de averías, si no también, se necesitan realizar tareas de mantenimiento periódico. Una de esas tareas, es el cambio de los filtros de aceite, que genera un residuo, gestionado a través de una empresa gestora autorizada.

**Control, Seguimiento:** El análisis se realiza en kilogramos de filtros de aceite, entre el número total de empleados de Handling de cada base. El enlace medioambiental de cada base de Autohandling registra en la herramienta de gestión ambiental, GESMED, todos los datos de los residuos peligrosos.

En este caso, sólo se tienen en cuenta dos bases, LCG, SCQ y VLC que es donde se realiza el mantenimiento de equipos, por lo que sólo se reflejarán estos tres indicadores.

### PUNTO DE PARTIDA INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE HANDLING 2013 LCG

<b>A</b>	0,00 KG Totales
<b>B</b>	22,23 Empleados
<b>R</b>	0,00 KG/Empleados

### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014 INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE HANDLING 2014 LCG

<b>A</b>	50,00 KG Totales
<b>B</b>	28,67 Empleados
<b>R</b>	1,74 KG/Empleados

### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE HANDLING 2013 SCQ

<b>A</b>	200,00 KG Totales
<b>B</b>	21,17 Empleados
<b>R</b>	9,45 KG/Empleados

### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE HANDLING 2014 SCQ

<b>A</b>	48,00 KG Totales
<b>B</b>	16,08 Empleados
<b>R</b>	2,98 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
FILTROS DE ACEITE HANDLING 2013 **VLC**

<b>A</b>	33,00 KG Totales
<b>B</b>	57,67 Empleados
<b>R</b>	0,57 KG/Empleados

La base de LCG se abrió en junio del año 2013 y durante ese año no se generó el residuo de filtros de aceite.

En relación a la base de SCQ, este residuo ha disminuido un 76%, a pesar de que los empleados disminuyeron un 24%. Este residuo es proporcional a las revisiones realizadas a los equipos y no en cada revisión se cambian filtros.

En cambio en VLC, hubo un aumento de residuos de filtros de aceite del 284,85% y también un ligero aumento del personal del 5,35%. Al igual que en SCQ, este residuo está directamente relacionada con el mantenimiento de equipos.

El total de filtros ha disminuido un 3,43% aunque resultado significativo ya que en 2014 hubo un aumento del 38,43% con respecto a la media histórica de los tres últimos años.

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE  
FILTROS DE ACEITE HANDLING 2014 **VLC**

<b>A</b>	127,00 KG Totales
<b>B</b>	60,75 Empleados
<b>R</b>	2,09 KG/Empleados

• **Residuos de Filtros de Aceite de Mantenimiento**

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie.

**Objeto del Indicador:** Hacer seguimiento del residuo de filtros de aceite generado por el mantenimiento aeronáutico, entre el número total de empleados de cada base. Durante el mantenimiento de los aviones, se realizan diferentes tareas, no sólo en caso de averías, si no también, se necesitan realizar tareas de mantenimiento periódico. Una de esas tareas, es el cambio de los filtros de aceite, que genera un residuo, gestionado a través de una empresa gestora autorizada.

**Control, Seguimiento:** El análisis se realiza en kilogramos de filtros de aceite, entre el número total de TMA's de las bases donde se realiza mantenimiento aeronáutico. El enlace medioambiental de cada base registra en la herramienta de gestión ambiental, GES-MED, todos los datos de los residuos peligrosos.

PUNTO DE PARTIDA  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS  
DE ACEITE MANTENIMIENTO 2013 **BCN**

<b>A</b>	0,40 KG Totales
<b>B</b>	13,67 Empleados
<b>R</b>	0,03 KG/Empleados

COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS  
DE ACEITE MANTENIMIENTO 2014 **BCN**

<b>A</b>	0,00 KG Totales
<b>B</b>	17,00 Empleados
<b>R</b>	0,00 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS  
DE ACEITE MANTENIMIENTO 2013 **LPA**

<b>A</b>	0,00 KG Totales
<b>B</b>	28,42 Empleados
<b>R</b>	0,00 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS  
DE ACEITE MANTENIMIENTO 2014 **LPA**

<b>A</b>	0,00 KG Totales
<b>B</b>	23,00 Empleados
<b>R</b>	0,00 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS  
DE ACEITE MANTENIMIENTO 2013 **MAD**

<b>A</b>	54,00 KG Totales
<b>B</b>	102,42 Empleados
<b>R</b>	0,53 KG/Empleados

INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS  
DE ACEITE MANTENIMIENTO 2014 **MAD**

<b>A</b>	219,00 KG Totales
<b>B</b>	119,33 Empleados
<b>R</b>	1,84 KG/Empleados



#### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE MANTENIMIENTO 2013 PMI

<b>A</b>	36,00 KG Totales
<b>B</b>	45,58 Empleados
<b>R</b>	0,79 KG/Empleados

Los indicadores que aquí se reflejan son sólo de las bases donde hay mantenimiento aeronáutico, pero en el total de residuos generados por la organización y para la evaluación de aspectos, se tienen en cuenta los datos de los destacamentos de AGP, TFN, TFS y VLC.

El total de filtros de aceite generados en todas las bases de mantenimiento aumentó en un 149% respecto al año 2013. Por empleados también hubo un aumento, del 134%, teniendo en cuenta que también hubo un leve aumento del número de técnicos de mantenimiento, un 6% y que la flota se vio incrementada en 3 aviones más.

Si se analizan los datos por bases, la base que aumentó este residuo fue MAD con un 306% y, sin embargo BCN y PMI lo redujeron en un 100% y 83% respectivamente. LPA no generó filtros de aceite en 2014.

El residuo de envases por empleados de las bases se comportó de igual manera en estas bases, MAD aumentó 248% y BCN Y PMI disminuyeron un 100% y 82% respectivamente.

#### 2.2.2.5. Biodiversidad

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación de suelos, aguas subterráneas y de superficie. Variedad de la vida animal en la zona que se ocupa.

No se tiene en cuenta este indicador porque en relación a la ocupación del suelo en términos de superficie construida, Air Europa no es propietario de ninguno de los locales.

De todas formas, algunos de los aspectos que impulsan la pérdida de la biodiversidad (cambio climático, emisiones y contaminación), están ya cubiertos en el reglamento EMAS por los aspectos medioambientales y los indicadores básicos correspondientes, como el consumo de agua, las emisiones, los residuos, descritos ya en esta declaración.

#### 2.2.2.6. Emisiones

##### 2.2.2.6.1. Emisiones de gases contaminantes de los aviones

De la combustión del queroseno se obtiene principalmente dióxido de carbono (71,7%) y vapor de agua

#### INDICADOR BÁSICO RESIDUO DE FILTROS DE ACEITE MANTENIMIENTO 2014 PMI

<b>A</b>	6,00 KG Totales
<b>B</b>	42,42 Empleados
<b>R</b>	0,14 KG/Empleados

(28,2%). La emisión de ambos gases es proporcional a la cantidad de combustible consumido (1 kilogramo de fuel produce 3,15 kilogramos de CO<sub>2</sub> según el REGLAMENTO (UE) N o 601/2012 DE LA COMISIÓN), por tanto, sus emisiones se verán reducidas al introducir medidas de ahorro de combustible. El 0,1% restante de la combustión de queroseno produce óxidos de nitrógeno, dióxido de azufre, monóxido de carbono, hidrocarburos no quemados y partículas; estas emisiones solo pueden ser reducidas por la optimización de los procesos de combustión.

Las emisiones de los motores de aviación tienen efectos locales sobre la calidad del aire en los alrededores de los aeropuertos, así como repercusiones globales en el proceso de cambio climático. Es por ello, que se estructuran las emisiones de las operaciones en vuelo, en dos grandes grupos.

##### • Emisiones en ciclo LTO Landing and Take Off (aterrizaje y despegue)

Las emisiones en ciclo LTO, son aquellas que se producen en la operación de los aviones a una altura de hasta 3000 pies (900m). La importancia de cuantificar las emisiones del ciclo de aterrizaje y despegue radica en la emisión de contaminantes en el entorno de los aeropuertos, que incide directamente en la calidad del aire local. Los principales contaminantes emitidos en esta fase son los hidrocarburos no quemados (HC), el monóxido de carbono (CO), los óxidos de nitrógeno (NOx) y el dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>).

##### • Emisiones en crucero (crucero, ascenso y descenso)

Las emisiones de CO<sub>2</sub> son proporcionales al consumo de combustible, por lo que tanto desde el punto de vista económico como medioambiental, es fundamental emplearlo con la máxima eficiencia. Este es el principal contaminante emitido en esta fase. La previsión del crecimiento del tráfico aéreo obliga a la búsqueda permanente de una mayor eficiencia energética de los motores.

Las emisiones atmosféricas de AEA son las derivadas de la combustión de los motores de las aeronaves de la Compañía:

Gases de Efecto Invernadero:  
- Dióxido de Carbono: CO<sub>2</sub>

- Gases equivalentes de CO<sub>2</sub>
- Otros Gases contaminantes
- Dióxido de Azufre SO<sub>2</sub>
- Óxidos de Nitrógeno NO<sub>x</sub>
- Hidrocarburos HC
- Monóxido de Carbono CO

### Control de las Emisiones

Las emisiones derivadas de los motores de aviación son controladas mediante la medición de los tiempos de vuelo (tiempo entre calzos o tiempo en el cual el motor esta encendido) y el consumo de combustible de cada vuelo.

Todos estos tiempos son registrados a través del Libro Técnico del Avión (Technical Log) e introducidos en el sistema informático de registro de mantenimiento de aeronaves (SMA), el cual está validado para la Verificación de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero según la Decisión 2007/589/CE y la Decisión 2009/339/CE. Mediante la información que éste sistema proporciona, el Departamento de Sistemas de Gestión realiza un estudio de consumos

de combustible por avión/flota, derivando de este consumo la conversión en emisiones de acuerdo al REGLAMENTO (UE) N o 601/2012 de la Comisión, del DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs, Government department in the UK), el anexo 16 de OACI y los manuales de los fabricantes de los motores.

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global, Cambio Climático.

**Objeto del Indicador:** Mantener un control sobre la estabilidad de las Emisiones de gases de efecto invernadero.

**Control y Seguimiento:** El seguimiento de este indicador se realiza por separado cada una de las flotas, puesto que el consumo de cada tipo de avión y los tipos de vuelos que suelen hacer es distinto. Las emisiones se calculan en toneladas y de dos formas distintas: por pilotos de cada flota y por pasajeros transportados. Si bien el seguimiento se realiza mensualmente, el cálculo del indicador se hará anual.



# FLOTA E190

## PUNTO DE PARTIDA PARA LA FLOTA E190 POR PASAJEROS TRANSPORTADOS

### E190 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> POR PAX 2013

<b>A</b>	142.946,67 Toneladas Totales
<b>B</b>	1.868.944,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,07649 Toneladas por pasajero

## COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014 POR PASAJEROS TRANSPORTADOS

### E190 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> POR PAX 2014

<b>A</b>	173.727,21 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.158.762,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,08048 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE POR PAX 2013

<b>A</b>	144.412,44 Toneladas Totales
<b>B</b>	1.868.944,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,07727 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE POR PAX 2014

<b>A</b>	175.508,60 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.158.762,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,08130 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES SO<sub>2</sub> POR PAX 2013

<b>A</b>	45,38 Toneladas Totales
<b>B</b>	1.868.944,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00002 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES SO<sub>2</sub> POR PAX 2014

<b>A</b>	55,15 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.158.762,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00003 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES HC POR PAX 2013

<b>A</b>	90,76 Toneladas Totales
<b>B</b>	1.868.944,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00005 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES HC POR PAX 2014

<b>A</b>	110,30 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.158.762,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00005 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES CO POR PAX 2013

<b>A</b>	680,70 Toneladas Totales
<b>B</b>	1.868.944,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00036 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES CO POR PAX 2014

<b>A</b>	827,27 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.158.762,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00038 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2013

<b>A</b>	907,60 Toneladas Totales
<b>B</b>	1.868.944,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00049 Toneladas por pasajero

### E190 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2014

<b>A</b>	1.103,03 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.158.762,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00051 Toneladas por pasajero

# FLOTA B738

## PUNTO DE PARTIDA PARA LA FLOTA B738 POR PASAJEROS TRANSPORTADOS

### B738 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> POR PAX 2013

<b>A</b>	505.465,55 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.567.009,04 Pasajeros
<b>R</b>	0,11068 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE POR PAX 2013

<b>A</b>	510.648,57 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.567.009,04 Pasajeros
<b>R</b>	0,11181 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES SO<sub>2</sub> POR PAX 2013

<b>A</b>	160,47 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.567.009,04 Pasajeros
<b>R</b>	0,00004 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES HC POR PAX 2013

<b>A</b>	320,93 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.567.009,04 Pasajeros
<b>R</b>	0,00007 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES CO POR PAX 2013

<b>A</b>	2.406,98 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.567.009,04 Pasajeros
<b>R</b>	0,00053 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2013

<b>A</b>	3.209,31 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.567.009,04 Pasajeros
<b>R</b>	0,00070 Toneladas por pasajero

## COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014 POR PASAJEROS TRANSPORTADOS

### B738 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> POR PAX 2014

<b>A</b>	503.011,26 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.558.058,50 Pasajeros
<b>R</b>	0,11036 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE POR PAX 2014

<b>A</b>	508.169,12 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.558.058,50 Pasajeros
<b>R</b>	0,11149 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES SO<sub>2</sub> POR PAX 2014

<b>A</b>	159,69 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.558.058,50 Pasajeros
<b>R</b>	0,00004 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES HC POR PAX 2014

<b>A</b>	319,37 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.558.058,50 Pasajeros
<b>R</b>	0,00007 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES CO POR PAX 2014

<b>A</b>	2.395,29 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.558.058,50 Pasajeros
<b>R</b>	0,00053 Toneladas por pasajero

### B738 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2014

<b>A</b>	3.193,72 Toneladas Totales
<b>B</b>	4.558.058,50 Pasajeros
<b>R</b>	0,00070 Toneladas por pasajero



# FLOTA A330

## PUNTO DE PARTIDA PARA LA FLOTA A330 POR PASAJEROS TRANSPORTADOS

### A330 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> POR PAX 2013

<b>A</b>	1.026.166,99 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.177.299,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,47130 Toneladas por pasajero

## COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014 POR PASAJEROS TRANSPORTADOS

### A330 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> POR PAX 2014

<b>A</b>	1.201.789,39 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.524.153,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,47612 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE POR PAX 2013

<b>A</b>	1.036.689,28 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.177.299,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,47614 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE POR PAX 2014

<b>A</b>	1.214.112,50 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.524.153,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,48100 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES SO<sub>2</sub> POR PAX 2013

<b>A</b>	325,77 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.177.299,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00015 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES SO<sub>2</sub> POR PAX 2014

<b>A</b>	381,52 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.524.153,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00015 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES HC POR PAX 2013

<b>A</b>	651,53 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.177.299,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00030 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES HC POR PAX 2014

<b>A</b>	763,04 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.524.153,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00030 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES CO POR PAX 2013

<b>A</b>	4.886,51 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.177.299,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00224 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES CO POR PAX 2014

<b>A</b>	5.722,81 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.524.153,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00227 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2013

<b>A</b>	6.515,35 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.177.299,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00299 Toneladas por pasajero

### A330 TN. EMISIONES NOX POR PAX 2014

<b>A</b>	7.630,41 Toneladas Totales
<b>B</b>	2.524.153,00 Pasajeros
<b>R</b>	0,00302 Toneladas por pasajero

### Comportamiento Ambiental Conjunto de todas las flotas en el 2014:

Según el valor publicado en la directiva del comercio de emisiones por la reacción química de la combustión de los hidrocarburos que produce el keroseno, para poder sacar la cantidad de CO<sub>2</sub> que se emite, se tiene que multiplicar por 3,15 el factor de Kg de combustible.

En la actualidad los 2 principales fabricantes de aeronaves, tienen el medio ambiente muy presente en la fabricación de sus modelos:

- Airbus muestra su preocupación por el medio ambiente con la construcción del A380, un avión que es el más silencioso a pesar de su tamaño y a la vez consigue un consumo de 3 litros por pasajero cada 100 km.
- Boeing lo hace con el B787 Dreamliner un modelo de avión que ahorra hasta un 20% de combustible. Air Europa recibirá sus primeras unidades en 2016.

#### E-195:

En la flota E-195, el total de toneladas de CO<sub>2</sub> aumentó, respecto al año anterior, en un 21,53%. Se han operado 3.443 vuelos más que en el 2013 con esta flota, un 17,57% mas.

En cambio, las toneladas de CO<sub>2</sub> por piloto, disminuyeron en un 10% debido a que hubo un aumento considerable en el número de pilotos (35,76% más).

En relación a las toneladas por pasajeros transportados, éstas aumentaron a pesar de que se han transportado 289.818 pasajeros más en esta flota, concretamente un 15,50% más.

#### B738:

En la flota 738 el total de toneladas de CO<sub>2</sub> disminuyó levemente, respecto al año anterior, en un 0,49%, aumentando el total de vuelos operados respecto al año anterior, 458 vuelos más, esto significa un 1,53%, así como también la flota en un avión más.

Las toneladas de CO<sub>2</sub> por piloto, disminuyeron en un 6,8% debido a que hubo un aumento en el número de pilotos (6,79%).

En relación a las toneladas por pasajeros transportados también disminuyeron levemente, un 0,28%, aunque hubo una pequeña disminución en el total de pasajeros transportados de la flota 738, concretamente un 0,19%.



#### A332 - A333:

Se tienen en cuenta todos los aviones de la flota Airbus (A-332 y A-333), por lo que el análisis es de forma conjunta.

En el año 2014, se incorporaron 2 aviones de la Flota Airbus, 1 del A-333 y 1 del A-332, es por ello que las toneladas totales de CO<sub>2</sub> aumentaron en un 17,11% respecto al año anterior. De igual manera el número de pilotos aumentó 16,31% y las emisiones de CO<sub>2</sub> por piloto también aumentaron un 1%.

Se operaron 1.446 vuelos más que el año 2013 lo que supone un 17,13% más de vuelos de esta flota.

En relación al número de pasajeros transportados, las toneladas por pasajero aumentaron en un 1%, a pesar de que hemos aumentado los pasajeros transportados en un 15,93% respecto al año 2013.

#### 2.2.2.6.2. Emisiones de CO<sub>2</sub> de los Vehículos y Equipos

Un vehículo convencional adquiere la energía que se encuentra almacenada en un combustible fósil, que se libera mediante la combustión en el interior de un motor térmico convencional. Estos combustibles fósiles son primordialmente derivados del petróleo: gasolina y diesel.

Las emisiones de CO<sub>2</sub> se producen por la quema del combustible y son expulsadas a través del tubo de escape. La cantidad de CO<sub>2</sub> emitida, si atendemos únicamente al tipo del vehículo -y no a la forma de conducción- depende de la cantidad de energía necesaria para circular y de la eficiencia del motor. La cantidad de energía necesaria depende del peso del vehículo

y de su potencia. Por tanto, a mayor potencia y mayor peso, mayor consumo de combustible y mayores emisiones de CO<sub>2</sub>.

Aunque gran parte de los gases de combustión está compuesto por el dióxido de carbono y por agua en forma de vapor, también contiene otras sustancias nocivas o tóxicas.

Para este indicador de emisiones solo se tendrán en cuenta la de CO<sub>2</sub> por ser las que se emiten en mayor cantidad.

Se ha considerado que 1 L de diesel es igual a 2,61 Kg de CO<sub>2</sub> y 1 L de Gasolina es igual 2,38 Kg de CO<sub>2</sub>. Por lo tanto, para evaluar las emisiones de CO<sub>2</sub> de los vehículos se sigue siempre este criterio debido a que no podemos tener en cuenta las fichas técnicas y antigüedad de cada vehículo. Estos datos se han obtenido de la Guía Práctica para cálculo de emisiones de vehículos de la Oficina Catalana del cambio climático.

Las emisiones de los vehículos y equipos de las oficinas de aeropuertos y Handling locales afecta a la calidad del aire en los alrededores de los aeropuertos, así como también repercute en el proceso de cambio climático.

**Control de las Emisiones:** Las emisiones de los equipos y vehículos se controlan a través del consumo

de combustible que los Enlaces registran en la herramienta informática GESMED.

**Aspectos sobre el que se incide:** Contaminación del aire. Afección de las vías respiratorias. Calentamiento Global, Cambio Climático.

**Objeto del Indicador:** Mantener un control sobre la estabilidad de las Emisiones de gases de efecto invernadero, en este caso del CO<sub>2</sub>.

**Control y Seguimiento:** El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las zonas, puesto que el consumo de cada departamento es distinto y el uso que se le da varía según la operativa. Las emisiones se calculan en toneladas y por empleado de cada departamento y base. Si bien el seguimiento se realiza mensualmente, el cálculo del indicador se hará anual.

#### • Emisiones de CO<sub>2</sub> de los Vehículos de Oficinas de Aeropuertos:

**Control y seguimiento para Emisiones de CO<sub>2</sub> de los Vehículos de Oficinas:** El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las zonas, puesto que el consumo de cada departamento es distinto y el uso que se le da varía según la operativa. Las emisiones se calculan en toneladas y por empleado de cada departamento y base.

### VEHÍCULO SERVICIOS A BORDO MAD

#### PUNTO DE PARTIDA

#### TN CO<sub>2</sub> DE SERVICIOS A BORDO MAD 2013

<b>A</b>	3,50 Tn Totales
<b>B</b>	7,33 Empleados
<b>R</b>	0,4772 Tn por empleado

#### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014

#### TN CO<sub>2</sub> DE SERVICIOS A BORDO MAD 2014

<b>A</b>	2,71 Tn Totales
<b>B</b>	6,67 Empleados
<b>R</b>	0,4062 Tn por empleado

Las toneladas totales de CO<sub>2</sub> de los vehículos que utiliza esta oficina, disminuyeron un 22,57%, así como también las Toneladas de CO<sub>2</sub> entre los empleados respecto al año 2013. El número de empleados de la base también se redujo, concretamente en un 9%.

### DIRECCIÓN DE OPERACIONES VEHÍCULO JEFE DE DÍA

#### PUNTO DE PARTIDA

#### TN CO<sub>2</sub> DE DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE LLUCMAJOR 2013

<b>A</b>	0,54 Tn Totales
<b>B</b>	118,00 Empleados
<b>R</b>	0,0045 Tn por empleado

#### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014

#### TN CO<sub>2</sub> DE DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE LLUCMAJOR 2014

<b>A</b>	0,88 Tn Totales
<b>B</b>	157,00 Empleados
<b>R</b>	0,0056 Tn por empleado

Las toneladas totales de CO<sub>2</sub> del vehículo que utilizan los Jefes de Día, de otras bases que no son PMI, tuvo un incremento del 63,60%, respecto al año 2013. El número de jefes de día, de fuera de Palma, también aumentó en un 33,05% por lo que las toneladas entre los Jefes de día crecieron en un 22,96%.

### JEFE ESCALA MAD

#### PUNTO DE PARTIDA TN CO<sub>2</sub> DE JEFATURA DE ESCALA MAD 2013

<b>A</b>	1,27 Tn Totales
<b>B</b>	4,08 Empleados
<b>R</b>	0,3120 Tn por empleado

#### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014 TN CO<sub>2</sub> DE JEFATURA DE ESCALA MAD 2014

<b>A</b>	1,56 Tn Totales
<b>B</b>	7,00 Empleados
<b>R</b>	0,2235 Tn por empleado

Las toneladas totales de CO<sub>2</sub> de los vehículos que se utilizan en la escala de Madrid aumentaron un 22,8% respecto al año anterior, ya que también se tiene en cuenta el coche de la oficina de Lost&Found, aunque las toneladas entre los empleados disminuyeron levemente, un 2,17%, debido a que hubo un incremento en el número de empleados, concretamente un 71,57%, de 4 empleados que había en la base en el año 2013, en el 2014 han sido 7.

### ÁREA TÉCNICA DEL AEROPUERTO DE PMI

#### PUNTO DE PARTIDA TN CO<sub>2</sub> ÁREA TÉCNICA PMI 2013

<b>A</b>	1,48 Tn Totales
<b>B</b>	4,50 Empleados
<b>R</b>	0,3294 Tn por empleado

#### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014 TN CO<sub>2</sub> ÁREA TÉCNICA PMI 2014

<b>A</b>	1,19 Tn Totales
<b>B</b>	4,00 Empleados
<b>R</b>	0,2972 Tn por empleado

Las toneladas totales de CO<sub>2</sub> del vehículo que utiliza la oficina técnica de operaciones en el aeropuerto de Palma disminuyeron en un 19,80% respecto al año anterior. También el número de empleados de la base, un 11,11%, por lo que hubo también una reducción de las toneladas por empleados, concretamente un 9,77%.

### ÁREA TÉCNICA DEL AEROPUERTO DE MAD

#### PUNTO DE PARTIDA TN CO<sub>2</sub> ÁREA TÉCNICA MAD 2013

<b>A</b>	1,45 Tn Totales
<b>B</b>	3,00 Empleados
<b>R</b>	0,4819 Tn por empleado

#### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL 2014 TN CO<sub>2</sub> ÁREA TÉCNICA MAD 2014

<b>A</b>	1,44 Tn Totales
<b>B</b>	3,00 Empleados
<b>R</b>	0,4800 Tn por empleado

Las toneladas totales del vehículo que utiliza esta oficina, así como las toneladas por empleados disminuyeron ligeramente un 0,40% en ambos casos. El número de empleados se mantuvo igual en ambos años.

#### • Emisiones de CO<sub>2</sub> de los Vehículos y

##### Equipos de Handling:

**Control y seguimiento:** El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las bases, aunque la significancia ha salido como resultado de evaluar el aspecto emisiones de CO<sub>2</sub> en todas las

bases en conjunto. El consumo de cada base es distinto y éste depende no sólo de la operativa, sino también de las distancias a recorrer en cada aeropuerto. Las emisiones se calculan en toneladas y por empleado de cada base.



**PUNTO DE PARTIDA TOTAL BASES DE AUTOHANDLING**

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING 2013**

<b>A</b>	413,76 Tn Totales
<b>B</b>	311,08 Empleados
<b>R</b>	1,3301 Tn por empleado

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014  
TOTAL BASES DE AUTOHANDLING**

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING 2014**

<b>A</b>	449,24 Tn Totales
<b>B</b>	348,75 Empleados
<b>R</b>	1,2882 Tn por empleado

**PUNTO DE PARTIDA BASES**

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING AGP 2013**

<b>A</b>	0,29 Tn Totales
<b>B</b>	16,67 Empleados
<b>R</b>	0,0175 Tn por empleado

**COMPORTAMIENTO AMBIENTAL POR BASES EN EL 2014**

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING AGP 2014**

<b>A</b>	0,11 Tn Totales
<b>B</b>	19,58 Empleados
<b>R</b>	0,0054 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING IBZ 2013**

<b>A</b>	27,03 Tn Totales
<b>B</b>	23,67 Empleados
<b>R</b>	1,1421 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING IBZ 2014**

<b>A</b>	25,69 Tn Totales
<b>B</b>	24,08 Empleados
<b>R</b>	1,0669 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING LCG 2013**

<b>A</b>	14,02 Tn Totales
<b>B</b>	22,33 Empleados
<b>R</b>	0,6276 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING LCG 2014**

<b>A</b>	26,74 Tn Totales
<b>B</b>	28,67 Empleados
<b>R</b>	0,9328 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING OVD 2013**

<b>A</b>	5,34 Tn Totales
<b>B</b>	17,17 Empleados
<b>R</b>	0,3111 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING OVD 2014**

<b>A</b>	14,50 Tn Totales
<b>B</b>	29,00 Empleados
<b>R</b>	0,4999 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING PMI 2013**

<b>A</b>	265,00 Tn Totales
<b>B</b>	152,42 Empleados
<b>R</b>	1,7386 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING PMI 2014**

<b>A</b>	275,96 Tn Totales
<b>B</b>	164,08 Empleados
<b>R</b>	1,6818 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING SCQ 2013**

<b>A</b>	4,96 Tn Totales
<b>B</b>	21,17 Empleados
<b>R</b>	0,2345 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING SCQ 2014**

<b>A</b>	3,65 Tn Totales
<b>B</b>	16,08 Empleados
<b>R</b>	0,2271 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING VLC 2013**

<b>A</b>	97,12 Tn Totales
<b>B</b>	57,67 Empleados
<b>R</b>	1,6842 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> HANDLING VLC 2014**

<b>A</b>	99,90 Tn Totales
<b>B</b>	60,75 Empleados
<b>R</b>	1,6445 Tn por empleado

La base de Handling de MLN (Melilla) se abrió en Junio del 2014 pero no se refleja en este indicador, ya que no se puede comparar con el año anterior (aunque sí se tiene en cuenta en el total de emisiones de 2014).

Se puede decir que las emisiones de CO<sub>2</sub> de los vehículos/equipos entre empleados de todas las bases de Autohandling han ido en descenso años tras año desde el 2011.

Año	Tn CO <sub>2</sub> / Empleados bases
2011	1,46
2012	1,33
2013	1,33
2014	1,29

Si comparamos las toneladas totales aumentaron respecto al año 2013 en un 9%, pero al aumentar los empleados de todas las bases, las toneladas por empleado disminuyeron un 3%.

Año	Tn CO <sub>2</sub> / Empleados bases
2013	413,76
2014	449,24

#### Tn CO<sub>2</sub> por Empleados

2013	Bases	2014
0,017	AGP	0,005
1,142	IBZ	1,067
0,630	LCG	0,930
0,311	OVD	0,500
1,739	PMI	1,682
0,235	SCQ	0,235
1,684	VLC	1,644

Analizando los datos por bases, sólo en la bases de LCG y OVD aumentaron las toneladas por empleados, en un 48% y 61% respectivamente. La base que mas redujo fue AGP, un 69%.

La base de MLN no se refleja en los indicadores ya que se abrió en junio de 2014. Por otro lado LCG se abrió a mediados de 2013 y tanto en LCG como en OVD hubo un aumento considerable en la operativa.

#### • Emisiones de CO<sub>2</sub> de los Vehículos y Equipos de Mantenimiento

**Control y seguimiento:** El seguimiento de este indicador se realiza por separado en cada una de las bases. El consumo de cada base es distinto y éste depende

no sólo de la operativa, sino también de las distancias a recorrer en cada aeropuerto. Las emisiones se calculan en toneladas y por empleado de cada base.

##### PUNTO DE PARTIDA TOTAL BASES DE MANTENIMIENTO

##### TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO 2013

<b>A</b>	131,15 Tn Totales
<b>B</b>	299,75 Empleados
<b>R</b>	0,4375 Tn por empleado

##### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL EN EL 2014 TOTAL BASES DE MANTENIMIENTO

##### TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO 2014

<b>A</b>	142,93 Tn Totales
<b>B</b>	313,00 Empleados
<b>R</b>	0,4566 Tn por empleado

##### PUNTO DE PARTIDA POR BASES TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO BCN 2013

<b>A</b>	7,73 Tn Totales
<b>B</b>	15,08 Empleados
<b>R</b>	0,5126 Tn por empleado

##### COMPORTAMIENTO AMBIENTAL POR BASES EN EL 2014

##### TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO BCN 2014

<b>A</b>	5,92 Tn Totales
<b>B</b>	18,00 Empleados
<b>R</b>	0,3289 Tn por empleado

##### TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO MAD 2013

<b>A</b>	64,78 Tn Totales
<b>B</b>	117,08 Empleados
<b>R</b>	0,5533 Tn por empleado

##### TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO MAD 2014

<b>A</b>	85,29 Tn totales
<b>B</b>	136,00 Empleados
<b>R</b>	0,6271 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO LPA 2013**

<b>A</b>	19,53 Tn Totales
<b>B</b>	33,42 Empleados
<b>R</b>	0,5844 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO LPA 2014**

<b>A</b>	15,17 Tn Totales
<b>B</b>	28,00 Empleados
<b>R</b>	0,5418 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO PMI 2013**

<b>A</b>	39,10 Tn Totales
<b>B</b>	134,17 Empleados
<b>R</b>	0,2915 Tn por empleado

**TN CO<sub>2</sub> MANTENIMIENTO PMI 2014**

<b>A</b>	36,55 Tn totales
<b>B</b>	131,00 Empleados
<b>R</b>	0,2790 Tn por empleado

En comparación con el año 2013, las toneladas totales de CO<sub>2</sub> de 2014, de los vehículos de Mantenimiento han aumentado un 9%. En cuanto a las toneladas de CO<sub>2</sub> por empleados totales de mantenimiento éstas aumentaron un 4%, al igual que el número de empleados que también se vio incrementado en un 4%.



<b>Año</b>	<b>Tn CO<sub>2</sub> de Mantenimiento</b>
2013	0,44
2014	0,46

Se puede decir que las emisiones de CO<sub>2</sub> fueron en descenso hasta el año 2013, y que aunque en 2014 aumentaron, no se ha llegado al nivel de 2011.

<b>Año</b>	<b>Tn CO<sub>2</sub> / Empleados bases</b>
2011	0,47
2012	0,44
2013	0,44
2014	0,46

Analizando los datos por bases, sólo en MAD se ha generado un aumento de Tn CO<sub>2</sub> por empleados de un 13%. Sin embargo el resto de las base redujeron las emisiones de CO<sub>2</sub>, BCN un 36%, LPA un 7% y PMI un 4%.

Tal y como se ha explicado en otros indicadores de mantenimiento, el aumento de la flota y los aviones que pasan por MAD para las revisiones, ha provocado este aumento.

<b>Tn CO<sub>2</sub> por Empleados</b>		
<b>2013</b>	<b>Bases</b>	<b>2014</b>
0,513	BCN	0,329
0,553	MAD	0,627
0,584	LPA	0,542
0,291	PMI	0,279

### 2.2.2.7. Vertidos

Las actividades de Air Europa que inciden sobre dicho aspecto ambiental son:

- Aguas con resto de de-icing
- Limpieza de la aeronave.
- Limpieza de vehículos de actividades de apoyo en tierra
- Aguas residuales del avión
- Aguas sanitarias
- Limpieza de vertidos accidentales (combustible, hidráulico, aceites).

El Control Operacional de las actividades de limpieza y todo lo referente a los vertidos de aguas residuales, viene reflejado en el Procedimiento General “Gestión y Control de Residuos, Vertidos y Emisiones”, que define la metodología empleada por Air Europa, para que la gestión de los residuos, vertidos y emisiones generados en sus actividades, se lleve a cabo en las condiciones definidas en la legislación ambiental aplicable, asegurando una adecuada protección de las personas y del medio ambiente.

Si bien, se tienen definidos y evaluados estos aspectos, no se gestionan a través de ningún indicador puesto que no son significativos.

• **Aguas con restos de de-icing:** Cuando se dan condiciones atmosféricas que propician la formación de hielo en tierra, se espera que haya adherida a las superficies del avión escarcha, hielo o nieve, por lo que, se realiza la maniobra de deshielo / antihielo en tierra, para facilitar la operación segura de aviones de Air Europa en condiciones de engelamiento. Air Europa contrata la función a proveedores externos de servicio, que deberán seguir el programa de “deshielo / anti hielo” de Air Europa así como los requerimientos locales.

El fluido de deshielo / anti hielo es un producto químico con impacto medioambiental. Durante la manipulación de fluido (almacenaje, manipulación y gestión) se evitarán derrames innecesarios y se cumplirá con las reglamentaciones internacionales y locales medioambientales y sanitarias; y con los criterios establecidos por el fabricante del avión y por Air Europa. Según el aeropuerto, la maniobra de deshielo / anti hielo, se efectuará, o bien, en el estacionamiento del avión, o bien, en una zona del aeropuerto destinada a ello.

• **Limpieza de la aeronave y limpieza de vehículos de actividades de apoyo en tierra:** La limpieza de los vehículos y de las aeronaves, se efectúa en los lugares previstos para tal efecto, ya sea los puntos habilitados por AENA o los propios de la escala, teniendo en cuenta las siguientes fases:

- a) Antes de iniciar la limpieza: Se observa si la zona destinada a la limpieza está limpia y libre de contaminantes tales como aceites, grasas, fuel, etc.; si esto fuera así, se procederá a la limpieza de los contaminantes mediante sepiolita o absorbentes y posteriormente a su gestión.
- b) Durante la limpieza: Se emplea jabón biodegradable y de pH neutro para evitar la eutrofización (la contaminación de las aguas por el uso de detergentes). Se hace un uso responsable del agua en la limpieza de los vehículos, equipos y aviones, evitando gastos innecesarios y economizando el consumo lo máximo posible.
- c) Después de la limpieza: Se cierran los grifos (en caso de que no se hayan utilizado cubas) y se comprobará que éstos no goteen.

En caso de subcontratarse la actividad de limpieza, Air Europa, dispone de un procedimiento específico para el “Control de Aspectos de Contratistas y Proveedores”, que establece el sistema de información y seguimiento sobre las especificaciones medioambientales que han de seguir los contratistas que trabajen en nombre de AEA o dentro de las instalaciones de AEA.

• **Aguas residuales del avión:** La contrata de limpieza es la responsable de la correcta gestión de estos vertidos, la cual consiste básicamente en la recogida de las aguas residuales sanitarias de los aviones mediante una cuba y su traslado a la correspondiente EDAR (Estación Depuradora de Aguas Residuales) del aeropuerto donde se lleva a cabo esta operación.

• **Aguas Sanitarias:** En las instalaciones, de vestuarios y lavabos, asignadas para las actividades de Air Europa, se asegura que no se vierten contaminantes a la red de alcantarillado de AENA, a través de la concienciación y formación del personal.

• **Limpieza de vertidos accidentales:** En caso de producirse cualquier vertido accidental que se considere que pueda contaminar el alcantarillado, Air Europa dispone de un Procedimiento General “Respuesta a Incidentes Medioambientales”, que describe la metodología empleada en Air Europa para prevenir y controlar los aspectos ambientales potenciales derivados, o que pudieran derivarse, de incidentes, accidentes y situaciones de emergencia.

Todo el personal debe evitar contaminar los cauces receptores de los vertidos o verter sustancias que puedan dañar los sistemas de tratamiento de aguas residuales, para ello: no se arrojará o verterá cualquier sustancia u objeto tóxico o peligroso a la red de alcantarillado y/o que pueda afectar a los sistemas



de tratamiento. Las arquetas y aco-drains (canales de recogida de aguas con rejillas), se mantendrán limpios de residuos o de productos que pudiesen contaminarlos.

### 2.2.2.8. Ruidos

El ruido constituye una de las principales preocupaciones del sector aeronáutico, debido al impacto sobre las poblaciones en torno a los aeropuertos. Además de las sanciones que se pueden llegar a recibir.

Las aeronaves deben cumplir unos estándares de ruido que dependen de su fecha de diseño para poder certificarse y operar. Toda la flota de Air Europa es de última generación con lo que cumple con los estándares definidos por la Organización de Aviación Internacional (OACI) contenida en el Volumen I del Anexo 16.

Los aviones que actualmente están entrando en operación son 20 decibelios más silenciosos que hace 30 años.

En octubre de 2005, Air Europa obtiene aprobación operacional P-RNAV (Sistema de Precisión de Navegación) para toda flota, siendo, la primera y única compañía española en recibir esta aprobación lo que nos ayuda a tener mayor precisión a la hora de navegar y evitar zonas, por ejemplo, "acústicamente sensibles".

El ruido, está regulado a través de los AIP (Aeronautical Information Publication) de cada aeropuerto. Los AIP incluyen procedimientos anti ruido, que abarcan las operaciones de llegada, en tierra y salida de cada aeropuerto, incluso se indican restricciones operativas nocturnas por cuota de ruido y procedimientos de atenuación de ruido, que solamente podrán ser omitidos por motivos de seguridad.

En los aeropuertos, se realiza un seguimiento radar de las trayectorias de salida y entrada al aeropuerto, así como medición del nivel acústico producido por cada operación. Generalmente este sistema funciona durante las 24 horas de forma automática y para la identificación de la aeronave dispone de los datos radar y de planes de vuelo así como la posición de la aeronave en cada instante.

Si AENA detecta algún incumplimiento, envía una notificación a la compañía, para que ésta aporte un informe del Comandante o cualquier información al respecto para averiguar el motivo del incumplimiento. AENA su vez investiga todas las comunicaciones del Centro de Control y de la Torre de Control, y así averiguar el motivo del incidente acústico, el cual generalmente suele ser por desvíos por afluencia de tráfico aéreo o por causas meteorológicas.

El ruido de los vehículos en plataforma y de los equipos de asistencia a la aeronave, pueden considerarse insignificantes frente al ruido generado por las aeronaves, no siendo tampoco un aspecto significativo para Air Europa.

### 2.2.3. Aspectos Sociales

Para el año 2014, la organización decidió continuar analizando los aspectos sociales de 2013, ya que son los que más se ajustan a la realidad de la empresa.

- Prácticas laborales y ética del trabajo
  - Empleo
  - Relaciones empresa / trabajadores
  - Salud y Seguridad en el Trabajo
  - Formación e Instrucción
  - Prácticas Laborales
- Derechos Humanos
  - No discriminación
  - Libertad de asociación y negociación colectiva
  - Trabajo Infantil
- Sociedad
  - Comunidades Locales
  - Lucha contra la corrupción
  - Políticas de Calidad y Medio Ambiente Públicas
  - Comportamiento anticompetitivo
- Responsabilidad del Producto
  - Salud y Seguridad del Cliente
  - Comunicaciones de Marketing
  - Privacidad del Cliente
  - Cumplimiento con la normativa

Se ha elaborado una encuesta, a la que han contestado los grupos de interés para la compañía. En esta encuesta había una serie de preguntas que se pueden clasificar en dos bloques: Uno hace referencia a la importancia general que se le da a un aspecto social concreto, y el otro pregunta en qué grado cree el encuestado que Air Europa está cumpliendo con ese aspecto. Es decir, para cada uno de los aspectos sociales se han preguntado cuál es la importancia que se le daba, y el grado de implicación de Air Europa en relación a este aspecto social. Por lo tanto, en cada una de las preguntas se podía llegar a valorar de 0 (Nada importante / Air Europa no se implica nada en este aspecto) a 3 (Muy importante / Air Europa se implica totalmente en este aspecto).

Para la evaluación de aspectos se han tenido en cuenta los grupos de interés Estratégicos y las Instituciones y Autoridades. Es decir, se ha enviado la encuesta a los siguientes grupos de interés:

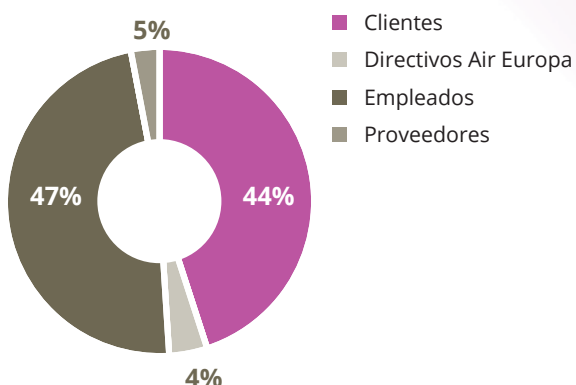
## ESTRATÉGICOS

## Instituciones y Autoridades

Clientes	Administraciones Públicas
Empleados	AENA
Cuadro Directivo	AESA
Proveedores / subcontratistas	Gobiernos

La participación de los grupos de interés queda resumida en el siguiente gráfico. Los grupos que decidieron no responder la encuesta, no aparecen representados en la gráfica:

### Grupos de interés



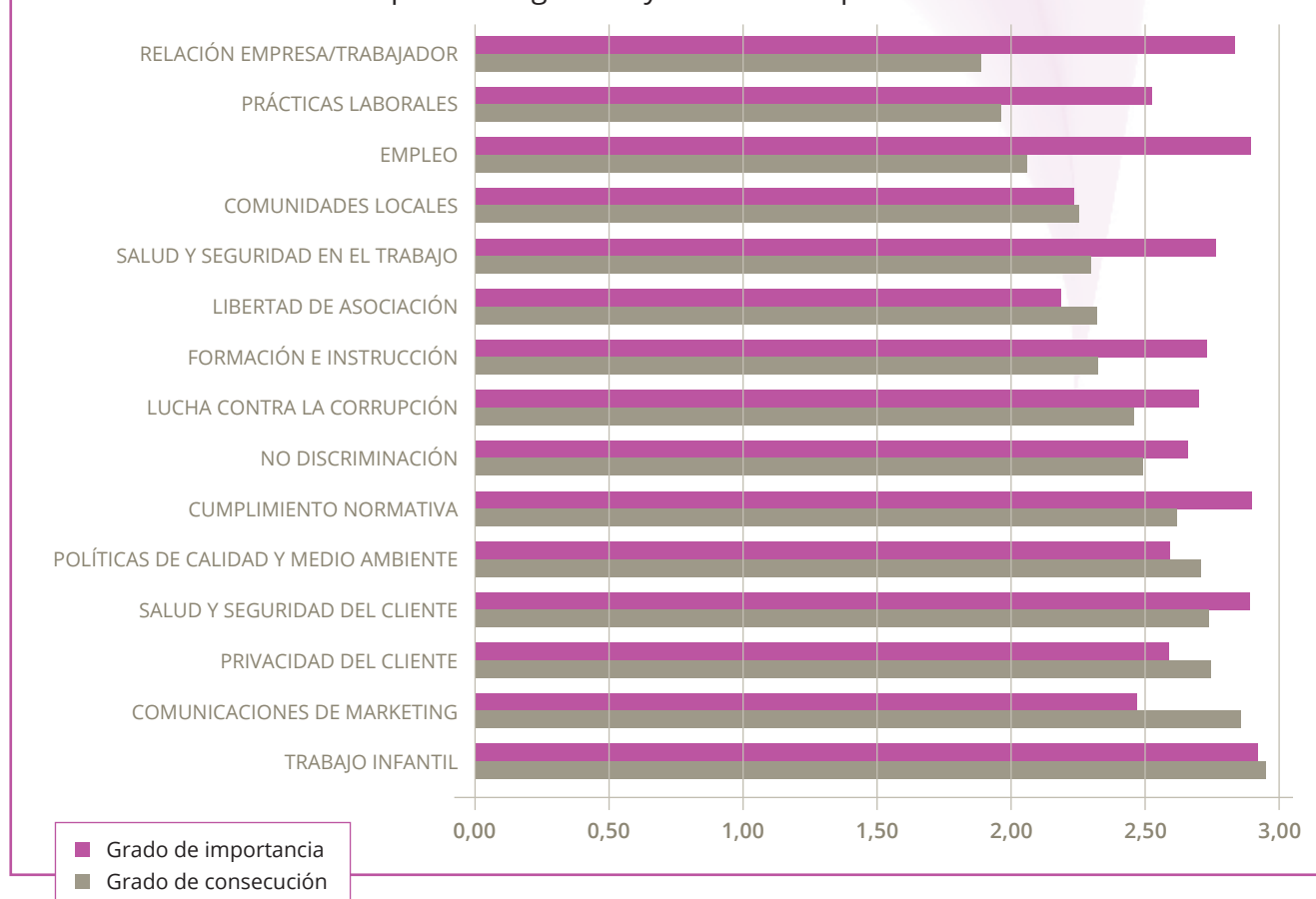
Fotografía: Marta Andreu

A cada uno de los grupos de interés se les preguntó sobre la importancia que le daban a cada aspecto y después cómo creían que era el grado de consecución de ese aspecto por parte de Air Europa.

A continuación se muestra el resultado de la evaluación.

Con este análisis comparativo se reflejan cuáles son los aspectos en los que la compañía debería incidir más, debido a que son importantes, y cuáles reciben la implicación necesaria. Es un ejercicio de autoevaluación que la compañía ha querido aplicar a partir de este año 2014 para poner de manifiesto su implicación y reflejar así el compromiso con la vertiente social.

### Grado de importancia general y Grado de Implicación AEA Global

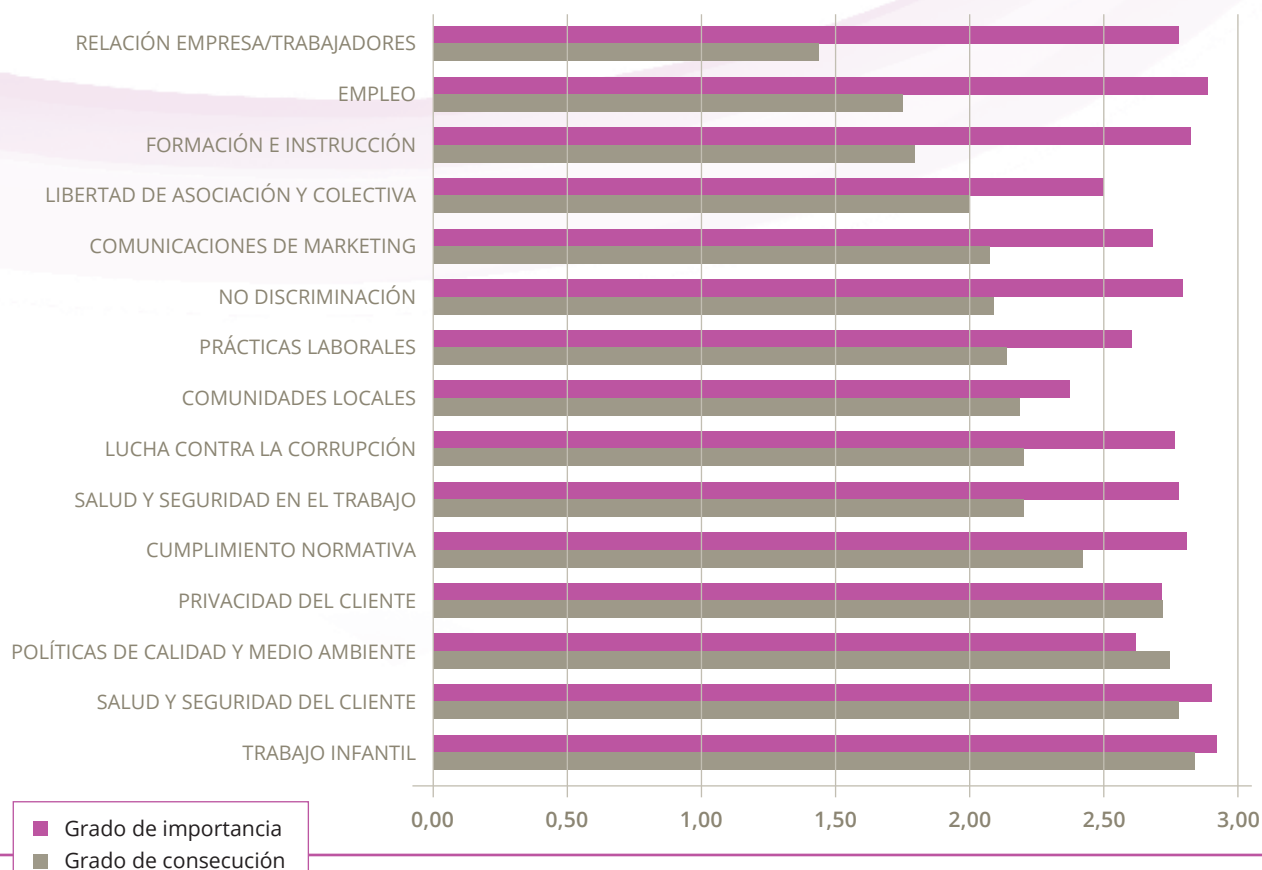


En cuanto a la gráfica, sólo se ha contado con la valoración de los grupos de interés "Empleados", "Proveedores" y "Directivos". El grupo de interés "Clientes" no ha

sido consultado en cuanto al grado de implicación de Air Europa, ya que se comprende que los Clientes no tienen por qué tener conocimiento acerca del mismo.

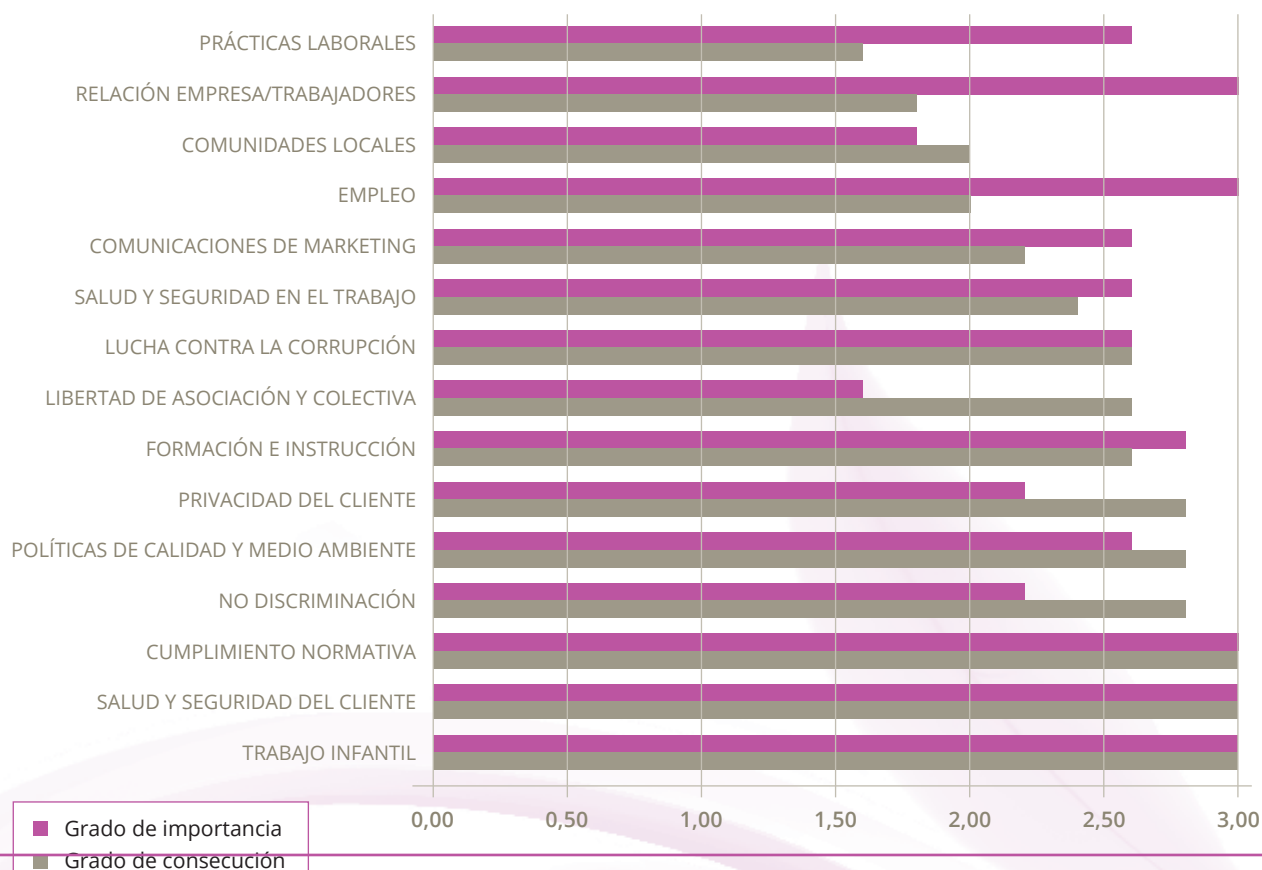
## Empleados

### Grado de importancia general y Grado de Implicación AEA según Empleados



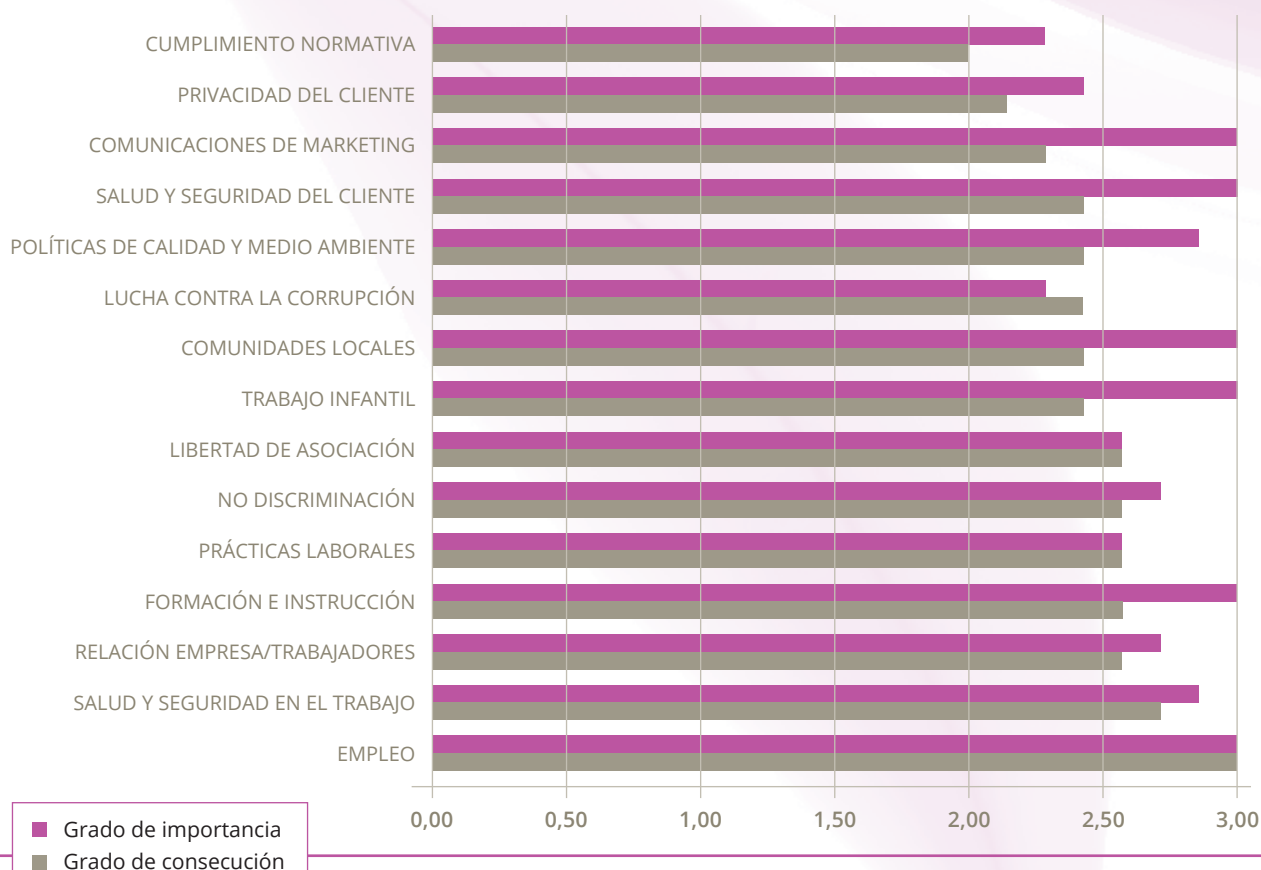
## Directivos

### Grado de importancia general y Grado de Implicación AEA según Directivos



## Proveedores

### Grado de importancia general y Grado de Implicación AEA según Proveedores



## Cientes

### Ranking Importancia Aspectos Sociales

#### Cientes

#### Orden de importancia

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	1
CUMPLIMIENTO NORMATIVA	2
TRABAJO INFANTIL	3
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	4
EMPLEO	5
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	6
NO DISCRIMINACIÓN	7
RELACION EMPRESA/TRABAJADORES	8
FORMACIÓN E INSTRUCCIÓN	8
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	8
POLÍTICAS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	9
PRÁCTICAS LABORALES	10
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y COLECTIVA	11
COMUNICACIONES DE MARKETING	12
COMUNIDADES LOCALES	13

Para este Grupo de Interés, sólo se han consultado la importancia general de los aspectos sociales. Se ha considerado que los "Clientes" no tienen por qué conocer el grado de implicación de Air Europa en la mayoría de los Aspectos Sociales consultados. Por tanto, para este grupo sólo se puede mostrar el ranking de importancia de los aspectos sociales.

### TRABAJO INFANTIL

El rechazo hacia el trabajo infantil lleva siendo el aspecto social más valorado desde hace varios años. Air Europa apoya y respeta los Derechos Humanos, y no permite el trabajo infantil de ningún tipo.

Como aspecto social, ha sido valorado en primer lugar en la valoración de todos los grupos de interés. En el caso de los Directivos de la Organización, Proveedores y Empleados, este aspecto quedó igual valorado que otros que se analizarán más adelante.

Los grupos de interés de Air Europa están muy sensibilizados con este aspecto, al igual que con los otros principios del UN Global Compact. Es por ello que, en los contratos con los Proveedores, además las cláusulas medioambientales, también figuran los 10 Principios del UN Global Compact, entre los cuales, está que los proveedores deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



## CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

Este aspecto fue valorado de forma global como el 2º en cuanto al Orden de importancia. En cuanto al Ranking según grupos, fue valorado como muy importante por los Directivos, en igual grado que otros aspectos como ya se mencionó en el Trabajo infantil. Los Proveedores y Clientes los valoraron en 1º y 2º lugar respectivamente, y los Empleados lo valoran en el 5º lugar.

Tanto para todos los grupos de interés como para el resto de la compañía y asociados, el cumplimiento de la normativa es algo básico y fundamental para poder desarrollar nuestras actividades. Por esta razón, la compañía cuenta con un procedimiento de "Identificación y Evaluación de Requisitos Ambientales". Con este método, la compañía identifica, accede y comprueba el cumplimiento de todos los requisitos legales a los que esté sujeta, de acuerdo a los aspectos ambientales de sus actividades, procesos, productos realizados e instalaciones con incidencia ambiental. Esta herramienta nos permite estar actualizados de una forma cómoda, ya que la normativa ambiental es muy dinámica y tiende a reformarse con asiduidad.

En cuanto al resto de Normativas, Air Europa se mantiene informado y las identifica a través de la página web del Ministerio de Fomento, en el apartado Áreas de Actividad y dentro de éste Aviación Civil, Normativa. Por otro lado se mantiene comunicación vía email con Seguridad Aérea, quien nos informa puntualmente de normativas, resoluciones y noticias referentes a la seguridad y otros aspectos. Para la identificación de los requisitos aplicables según la IATA, se realiza a través de la página de la IATA, en la sección Programs donde aparece IATA Operational Safety Audit (IOSA).

A medida que se realizan cambios en la normativa vigente, se adapta la documentación correspondiente, efectuando las revisiones oportunas.

## EMPLEO

Para este aspecto, se pidió a los grupos de interés que puntuasen el grado de importancia que tiene para ellos, que las condiciones laborales que ofrece una empresa sean motivadoras y de conformidad con los requisitos legales que aplican, y en qué grado cree que Air Europa consigue este objetivo.

El resultado general de la valoración es que el Empleo queda valorado en tercera posición. Sin embargo para el Cuadro Directivo y los Proveedores es incluso más importante, valorándolo en 1ª posición.

Desde Air Europa, creemos en la efectividad que unas condiciones laborales motivadoras proporciona.

Unos trabajadores satisfechos con sus condiciones laborales, siempre de conformidad con los requisitos legales, es algo por lo que apostamos y aspiramos a seguir mejorando.

Aseguramos la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores y apostamos por la promoción interna dentro de la empresa. A su vez, respetamos y cumplimos con las leyes laborales y solicitamos a nuestros proveedores y subcontratistas que cumplan con los mismos principios que nosotros brindamos.

Aunque no existe una política de contratación de empleados fijos como tal, se realizan cambios de contratos eventuales a fijo en la medida en que lo permite la evolución del negocio y la calidad profesional de los empleados afectados. No obstante existe un rango para el colectivo de Handling y de Tripulantes de Cabina que establece el orden en que se debe pasar a fijo en caso que sea viable y siempre y cuando tengan una evaluación del desempeño favorable.

El establecimiento de los salarios del personal de oficina de ventas, handling y vuelo se rige por el convenio colectivo, en el que a cada puesto o función la tabla salarial del convenio se le asigna una categoría o salario bruto anual. Después, se le añaden las variables por trabajar en festivos, nocturnos, horas extra, etc. En periodos donde algún trabajador desempeña funciones de nivel superior se le complementa el salario hasta alcanzar el importe de dicho nivel (es lo que se denomina funciones superiores).

Para el personal de las sedes corporativas tienen bandas salariales marcadas por valoración de puesto de trabajo. Para cada puesto se hace la descripción y con ésta, la valoración basada en criterios objetivos del puesto que se ocupa, no del ocupante. Cuando un Director solicita incremento salarial para su personal, se estudia el puesto que ocupa y si la cantidad solicitada tiene cabida en la banda salarial del puesto.

No existe discriminación en la selección de empleados y la diversidad es la que permite el propio mercado de candidatos/as. A pesar de ello, hay colectivos en los que la tendencia de género es muy clara: el colectivo de Tripulantes de Cabina es mayoritariamente femenino y el de Tripulantes Técnicos mayoritariamente masculino. Técnicos de Mantenimiento y Operarios de Rampa son de nuevo colectivos muy masculinizados y Oficina de Ventas muy feminizado.

## SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

Air Europa es consciente del compromiso que tiene con sus clientes y de la importancia que éstos le dan a las medidas que se establezcan para asegurar su

salud y seguridad en los vuelos. De forma global, este Aspecto ha sido valorado en 3ª posición, coincidiendo con la valoración al Aspecto Social "Empleo".

Uno de los pilares básicos sobre el que se sustenta la compañía es la implantación de un Sistema de Gestión. Este sistema va creciendo de forma progresiva, fruto de la implicación de la compañía en el establecimiento de estándares que garanticen un servicio de calidad, fiable, que respete el medio ambiente y que ofrezca seguridad tanto a sus trabajadores como a los clientes.

Todas las áreas de la compañía están certificadas por la Norma ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, así como también contamos con la Certificación EMAS y Madrid Excelente. Además, el Departamento de Sistemas de Gestión cuenta con la certificación de la norma ISO/IEC 27001:2001 de Seguridad e Información de los datos y la certificación OHSAS 18001:2007 de Prevención de Riesgos Laborales. Por esta razón, las distintas actividades son controladas periódicamente tanto con auditorías, tanto externas como internas, como con inspecciones.

Como garantía de la salud y seguridad del cliente, Air Europa cuenta con un sistema de aseguramiento que regula las operaciones de vuelo y el mantenimiento aeronáutico, cumpliendo siempre con las normativas nacionales (EASA) e internacionales.

Además, somos Operador IOSA (IATA's Operational Safety Audit), y desde 2014 también contamos en nuestro equipo con dos evaluadores.

Air Europa organiza dos comités de seguridad de vuelo, que velan por la seguridad de nuestros clientes.

- Comité de Seguridad de Vuelo
- Comité Técnico de Seguridad de Vuelo

Anualmente Air Europa realiza el Comité de Función de Control de la Conformidad donde se analizan, además de aspectos de Seguridad, todos los referentes al Aseguramiento de la Calidad como los de la satisfacción del Cliente. Este Comité es una estrategia fundamental que ofrece una perspectiva holística, lo analiza como un todo formado por diferentes engranajes sin los que la garantía del servicio no funcionaría.

## RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

Al incluir esta pregunta en la encuesta realizada a los grupos de interés, se pretendía conocer la importancia que le dan a las relaciones entre una empresa y sus trabajadores, y si piensa que las relaciones empresa/trabajadores que establece Air Europa son las adecuadas.

En líneas generales ha quedado valorado en cuarta posición, aunque ha sido más valorado por los Directivos y Proveedores (han dado una 1ª posición, coincidiendo con algunos otros Aspectos a los que le han dado la misma importancia).

Las relaciones que mantiene una empresa con sus trabajadores son fundamentales si se quiere un funcionamiento óptimo de la empresa. Air Europa está compuesto por un amplio equipo que, más allá de profesional, experto y serio, es humano.

Por eso la natalidad, maternidad, paternidad y el cuidado de los mayores, son aspectos que la organización tiene muy en cuenta. Se cumple estrictamente con todo aquello que indica la legislación laboral en vigor, con el fin de favorecer en todo momento la conciliación de la vida laboral y familiar de sus empleados. Un ejemplo que pone de manifiesto la compatibilidad de la vida familiar con la profesional, es el establecimiento por convenio de horarios de invierno y verano. Para el horario de invierno, se dejan libres los viernes por la tarde, mientras que para el horario de verano, todas las tardes serán libres.

Por otro lado, en el proceso de elección de vacaciones, se prioriza a los empleados con cargas familiares, para que aquellos más comprometidos con temas personales puedan escoger sus vacaciones en periodo que coincida con el no lectivo y se permite la solicitud de reducción de jornada de manera diaria, semanal, o mensual.

En cuanto a las jubilaciones, ya que corresponde a una decisión propia del trabajador, cualquier trabajador que muestre interés en su jubilación, total o parcial, puede ponerlo en conocimiento del departamento de RRHH desde donde se le dará un asesoramiento personalizado en todo el proceso.

Aquellas vacantes de las que dispone la empresa se gestionan desde Recursos Humanos, evaluándose si suponen una mejora económica, contractual o profesional y de ser el caso, y siempre que la Dirección General lo considere apropiado, se lanza la vacante como convocatoria interna.

Air Europa ofrece planes de progresión económica para los colectivos de Oficina de ventas, Ingenieros, Tripulantes de Cabina y Tripulantes Técnicos. Dichos planes marcan periodos, criterios e incrementos predeterminados. Para las Oficinas de ventas el incremento se realiza en el primer año de contrato y siempre y cuando se tenga una evaluación favorable.

Los ingenieros que ejercen como tales, entran a formar parte de la organización con un salario que se ve incrementado en 3 ocasiones y, de nuevo siempre,

cuando la evaluación sea favorable. Los Tripulantes Técnicos y de Cabina tienen un sistema establecido en convenio y que se basa en antigüedad y horas de vuelo.

En los convenios colectivos se recoge el derecho a disponer del tiempo necesario para que los empleados puedan asistir a sus exámenes, facilitándoles flexibilidad horaria para asistir a clases magistrales o prácticas y prioridad en elegir las vacaciones para que puedan prepararse los exámenes.

Air Europa ofrece una serie de beneficios sociales que se dan a conocer en el Portal del Empleado, que es uno de los canales de comunicación continuo que la organización tiene con sus empleados. En algunos casos, la empresa no participa económicamente pero consigue condiciones muy ventajosas que repercuten directamente en la economía de los empleados, en otras la empresa participa con aportación económica.

- Beneficios sociales colgados en el Portal del Empleado precios especiales para múltiples actividades y sectores como: Formación, turismo y Ocio, salud, seguro médico, etc.
- Seguro de pérdida de licencia para pilotos: este seguro corre a cargo de la empresa.
- Comedor de Eurest situado en las instalaciones de Globalia en Lluçmajor para los empleados, que cubre una parte del coste del menú del personal.
- Plus transporte: Este es un concepto que forma parte de la nómina y consiste en 187€ mensuales. Dicho importe es el mismo para mandos intermedios y administrativos.

### SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Las buenas prácticas de Salud y Seguridad que lleva a cabo Air Europa para los empleados han sido valoradas en quinto lugar en el ranking global, mientras que para los Proveedores y Directivos este Aspecto Social ha sido valorado como más importante.

El Grupo Globalia ha desarrollado un Plan de Prevención en el que se recogen las tareas de Prevención de Riesgos Laborales que se desarrollan. Este Plan de Prevención es una herramienta integradora que conduce a aumentar la conciencia preventiva de todos los miembros de la organización desde el conocimiento y asunción de sus responsabilidades en esta materia. Dentro del Plan, hay un apartado específico para Air Europa en el que aparecen los datos de inspecciones, auditorías, formación, etc. llevadas a cabo en la compañía en esta materia.



Fotografía: Marta Andreu

Con este plan de Prevención de Riesgos Laborales, se pretende dotar a la compañía de una herramienta básica de acción permanente con tres objetivos claros:

- Reducir la siniestralidad
- Realizar una mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Colaborar en la mejora de la productividad, elevando los niveles de eficiencia y reduciendo costes

Las responsabilidades en materia preventiva están jerarquizadas desde la Dirección hasta el último miembro de la organización. De esta manera se asegura la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos, el seguimiento de las actividades preventivas, la incorporación de nuevos aspectos de seguridad y salud al plan, etc. así como todas las tareas derivadas de auditorías e inspecciones periódicas, para verificar el cumplimiento del Plan y de la normativa en esta materia.

Cada una de las Direcciones de Air Europa cuenta con un Oficial de Prevención al que se le han asignado unas atribuciones, descritas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.



La política de la compañía garantiza la vigilancia de la salud de los trabajadores, en función de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo. Las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores, se llevan a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud. Los datos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores nunca se usan en perjuicio o discriminación de los mismos.



Fotografía: Marta Andreu

Se informa a los trabajadores, por escrito, de los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo y de las medidas de protección y prevención aplicables, así como de las medidas de emergencia. Esta información se entrega al empleado en una ficha de "Información de riesgo, seguridad y salud en el trabajo, medidas y actividades de protección y prevención"

Air Europa se asegura que todos los trabajadores reciben formación suficiente y adecuada en materia

preventiva, mediante el Plan de Formación en Prevención, en algunos casos la formación es on-line y siempre está relacionada con el tipo de riesgo al que se exponen al desempeñar sus funciones.

Durante 2014, se han realizado auditorías en un total de 23 aeropuertos, además de en las oficinas centrales de Air Europa. Se han invertido un total de 83 horas para la realización y comprobación de estas auditorías, sin contar con aquellas que ya forman parte de una programación anual de Auditorías.

A partir 2014, el departamento de Sistemas de Gestión obtiene y opera con los principios que rige la certificación OHSAS 18001:2007 de Prevención de Riesgos Laborales.

### FORMACIÓN E INSTRUCCIÓN

La formación e Instrucción en una empresa como Air Europa es fundamental para el desarrollo efectivo del servicio que ofrecemos. Cada Dirección establece las necesidades formativas relacionadas con sus requisitos laborales y con sus aspectos ambientales por cada puesto de trabajo y proporciona dicha formación a sus empleados en caso de ser necesarios. Este aspecto ha sido valorado en sexta posición en el global de aspectos, por los grupos de interés que participaron en la encuesta. Los grupos que más importancia le han dado a la formación interna han sido los Empleados, Proveedores y Directivos.

Todas las personas que ocupan puestos, cuyo desempeño pueda afectar tanto a la seguridad de vuelo como a la seguridad aeroportuaria, tienen conocimientos, formación y experiencia apropiada a su puesto de trabajo y Air Europa se asegura que estas personas mantengan actualizada su formación y competencias mediante cursos de refresco y/o otras metodologías.

Además, cada Dirección se asegura de que cualquier persona que realice tareas que potencialmente puedan causar uno o varios impactos ambientales significativos identificados por la empresa, tenga una formación y/o experiencia adecuadas.

Desde las distintas Direcciones se lleva el control de la formación que realiza cada empleado y se evalúa la eficacia de las acciones formativas tomadas. Por otro lado es desde cada dirección donde se establecen los programas de formación que deben tener los empleados según el puesto de trabajo, tanto a nivel inicial como de refresco, si fuera necesario.



Los Directores se aseguran que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

Entre la formación impartida en Air Europa a los distintos colectivos, podíamos nombrar la siguiente:

- Actualizaciones de competencias técnicas
- Amadeus
- Atención al cliente
- Atención PMCR
- Factores Humanos (FFHH)
- Formación en el Plan de Vigilancia de Seguridad Operacional
- Inglés Intermedio y Avanzado para todos los colectivos que así lo deseen
- LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos)
- Medio Ambiente
- Prevención de Riesgos Laborales
- Procedimientos ETOPS
- Renovaciones de licencias de vuelo y de mantenimiento
- Reparación Estructural Ingenieros III NTD Ensayos no destructivos
- Seguridad Aeroportuaria
- Sistemas de Calidad

En 2014 se impartieron unos 3.840 cursos repartidos en un total de 13.639 horas de formación.

Las principales formaciones que se imparten son:

- Cursos iniciales y de refresco referidos a Operaciones Tierra
- Cursos iniciales y de refresco referidos a Operaciones Vuelo
- Formación en Inglés
- Formación en Sistemas de reservas aéreos

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La lucha contra la corrupción que Air Europa realiza a través de controles exhaustivos para evitar el fraude tanto interno como externo, está valorado en el global de aspectos, en séptimo lugar, aunque ha tenido diferentes valoraciones para los grupos de interés. Los Proveedores lo valoraron en tercer lugar, al igual que los Directivos. Los empleados lo valoraron en octavo lugar, y los clientes en el 4º.

Este aspecto social se ve beneficiado, al igual que otros, por las sinergias del Grupo Globalia, ya que los riesgos de fraude (tanto de origen interno como externo) se controlan mediante la estructura organizativa de los servicios centrales del Grupo. Las dos principales características de esta estructura son: Identificación y diversificación de funciones por de-

partamento, evitando la acumulación de funciones en un único responsable, y el mantenimiento de un ambiente de control interno efectivo que prevenga irregularidades. Surge así un modelo eficiente, en cuanto a la rapidez en la detección del fraude, como en su solución.

Existe por nuestra parte, una continua mejora e implementación de nuevos desarrollos informáticos para apoyar el análisis y control anti fraude en la empresa por parte de la Dirección.

Desde 2009 Air Europa elabora procedimientos internos con la finalidad de limitar al máximo el fraude que se haga en ventas directas, especialmente, a través de Internet y en ventas directas no presenciales de Air Europa. Para tal fin se creó un equipo específico, que cada tres horas recibe listados de compras y valora los índices de riesgo, establecidos por la compañía.

### NO DISCRIMINACIÓN

Este aspecto ha sido valorado en 8º lugar por todos los participantes, aunque sigue siendo de mayor importancia para los Proveedores y Directivos.

El principio de no discriminación tiene por objeto garantizar la igualdad de trato entre los individuos. Es por ello que Air Europa cuenta con un Comité de Igualdad, constituido por una representación de la dirección (2 directivos y 2 directivas) así como un Comité Social integrado por una muestra representativa de los representantes sindicales de cada convenio (Mantenimiento, Tierra, Tripulantes de Cabina, Tripulantes Técnicos). Su misión última es velar porque no se produzcan dentro de la empresa, discriminación alguna por razón de sexo.

### PRIVACIDAD DEL CLIENTE (LOPD)

Este aspecto ha sido valorado por los grupos de interés en novena posición. En la encuesta se preguntó qué importancia tenía para el encuestado que los datos de carácter personal estuvieran protegidos, y en qué grado pensaba que Air Europa cumplía con la Privacidad del Cliente.

En lo que respecta a los datos de carácter personal de clientes, proveedores, empleados y otros colectivos, Air Europa cumple con todos los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/99 (LOPD), ha elaborado la documentación pertinente, inscrito en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos todos sus ficheros, desarrollado documentación de apoyo y comprensión de las funciones y responsabilidades de los empleados en materia de protección de datos, y en la realización

de las auditorías internas se contempla dentro del alcance de las actividades a auditar.

Air Europa creó en su momento un Manual de Normas Básicas de la LOPD para que a los empleados les resultase más sencillo comprender y dar cumplimiento a la Ley Orgánica de protección de datos. Este manual sigue en uso y les sirve de guía en unos puntos básicos que son:

- Tipos de datos de carácter personal
- Seguridad a aplicar a los datos según su nivel
- Buenas prácticas a aplicar según el tipo de dato y de manera general
- Uso correcto de las contraseñas personales
- Tiempos de archivos de los documentos
- Calidad de los datos

Por otro lado también contamos con una herramienta informática que gestiona y agiliza los ejercicios de derecho ARCO que pudieran ejercer los clientes. Ade-

más, en los anexos de los contratos, se incluye una cláusula referente al cumplimiento de la LOPD.

En 2014 el departamento de Sistemas de Gestión obtuvo la certificación ISO/IEC 27001:2001 de Seguridad e Información de los datos.

Es por ello que en cuanto a la formación en material de LOPD, en 2014 se han preparado cursos online para cada uno de los colectivos que conforma Air Europa. La separación de los cursos Online se ha realizado para así impartir una formación más aproximada a la realidad de la profesión de cada uno de los colectivos de la empresa. De esta manera, la formación es personalizada y mucho más válida para los empleados.

Además, desde 2014 y conscientes de la importancia que reside en la LOPD, se realizan campañas de sensibilización mediante noticias periódicas a los empleados en materia de LOPD, con el fin de mantenerlos actualizados a la vez que formados.

## POLÍTICAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PÚBLICAS (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES)

El hecho de hacer públicas las políticas de Calidad y Medio Ambiente de Air Europa ha sido más valorado por los Directivos y Proveedores, aunque hay que tener en cuenta que para estos grupo de interés ha habido varios aspectos que coincidían en grado de importancia. De forma global ha sido valorado en 9º posición, junto con la Privacidad del Cliente (LOPD).

La Política del Sistema Integrado de Gestión tiene la finalidad de integrar las dos certificaciones ISO/IEC 27001:2005 de Seguridad de la Información y OHSAS 18001:2007, de Prevención de Riesgos Laborales, incorporadas desde 2014, con aquellas certificaciones firmemente consolidadas en nuestra actuación empresarial: Calidad y Medio Ambiente. Con esta nueva Política, las certificaciones reciben la misma prioridad e importancia, para consolidar así una perfecta integración.

Se entiende que sin una relación “Calidad de Servicio-Coste” competitiva, sería muy difícil mantener nuestra actual posición de liderazgo. Las directrices y objetivos en relación con la Calidad y el Medio Ambiente

que guían a Air Europa, se plasman en su Comité de Función de Control de la Conformidad y son definidos y aprobados por el Director/a General. Estos forman parte de la Política General, Misión y Visión de la Compañía, y de la estrategia del Grupo Globalia al que pertenece, y es consecuente con ella.

En este sentido, se ha establecido la Política del Sistema Integrado de Gestión entendida como “un enfoque continuo hacia la mejora de los procesos y procedimientos de trabajo, para conseguir un servicio que incorpore el nivel de Calidad, Seguridad y Sostenibilidad esperado por nuestros clientes, en el tiempo deseado y dentro de los objetivos de rentabilidad y de coste fijados”.

La Política del Sistema Integrado de Gestión está expuesta en todos los lugares que son de atención al público y además es conocida por todos los empleados, ya que también está expuesta en todas las áreas de las instalaciones de la empresa y se distribuye a los empleados a través del Manual del Sistema Integrado de Gestión mediante la herramienta de gestión de la Documentación, Platonnet.

## POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Dirección de **Air Europa**, consciente del compromiso que contrae con sus clientes, establece el objetivo general de implantar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, basado en la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente, la seguridad de la información y la prevención de riesgos laborales contando con la participación de todos sus empleados. Se pretende con ello obtener un reconocimiento externo de **Air Europa** como Compañía Aérea líder, no sólo desde el punto de vista de la calidad del servicio prestado, sino también por la continua mejora en los métodos de trabajo, en la atención a sus clientes, la salud laboral, la confidencialidad de los datos y el respeto hacia nuestro entorno.

### **Air Europa se compromete a:**

- Utilizar todos los recursos necesarios para garantizar que el servicio que ofrecemos es seguro, fiable y cumple estrictamente todas las especificaciones requeridas en materia de Sistemas de Gestión de la Calidad (OPS 1.035, EASA Parte M. A. 712 y UNE-EN-ISO 9001:2008), Medio Ambiente (Reglamento EMAS CE nº 1221/2009, UNE-EN-ISO 14001:2004 y los requisitos legales que apliquen), Seguridad de la Información y los Datos (ISO 27001:2007), Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001:2007), así como el resto de la normativa del sector que le sea aplicable (OPS1, EASA, IATA, OACI, etc.).
- Hacer de la Seguridad Operacional, Aeroportuaria, de Vuelo y de la Información; de la Calidad; del Medio Ambiente; de la Prevención de Riesgos Laborales y de la Mejora Continua, elementos prioritarios en la cultura de la compañía.
- Desarrollar programas de mejora en los procesos, servicios y en la atención al cliente, buscando siempre su satisfacción y teniendo en cuenta la relación calidad-coste.
- Establecer acciones orientadas a la prevención y no sólo a la detección de problemas. Evaluar los riesgos y prevenir los riesgos laborales y la contaminación que puedan ser causados por nuestras actividades y procesos, identificando, revisando y controlando todos los aspectos que puedan ser generados, para garantizar la Salud y Seguridad de las personas y la protección del Medio Ambiente.
- Asegurar la adecuada protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de todos los documentos y datos necesarios en las operaciones de la empresa, con especial énfasis en aquéllos que contienen información de carácter personal, financiera, de clientes y de procesos.
- Mejorar tanto nuestro comportamiento medioambiental como la eficacia y eficiencia de nuestros procesos mediante la planificación periódica de nuestros objetivos.
- Establecer programas de formación permanentes que nos permitan disponer de un personal con un alto nivel de cualificación para desempeñar las actividades comprendidas en el Sistema Integrado de Gestión.
- Mantener contacto permanente con nuestros Clientes con objeto de poder colaborar conjuntamente en la mejora continua del servicio prestado y evaluar su grado de satisfacción con nosotros.
- Optimizar permanentemente el proceso global de Air Europa, mediante una estrategia orientada a conseguir y mantener el liderazgo en el sector.

La Dirección establecerá dentro del Sistema Integrado de Gestión de **Air Europa** la planificación y recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión es el documento donde se recogen la filosofía y directrices de la Compañía. Es responsabilidad de todo el personal de **Air Europa** el obligado cumplimiento de lo establecido en dicho Manual.

Llucmajor, 03 Enero de 2014

Fdo. Dña. María José Hidalgo  
Directora General

## POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

La Dirección de **Air Europa** es consciente de que la seguridad operacional es una de sus funciones comerciales centrales. Estamos comprometidos en desarrollar, implantar, mantener y mejorar en forma sistemática y proactiva la Gestión de la Seguridad Operacional, a fin de asegurar que todas nuestras actividades de aviación son conducidas en base a una asignación equilibrada de recursos y orientadas a alcanzar el más alto nivel de Seguridad. Este compromiso se refleja en esta política que se implementa, explica y mantiene en toda la Organización.

Comenzando por el Director Responsable, todos los niveles de gestión, son responsables (en cualquier sentido) de la entrega del más alto nivel de desempeño de la seguridad operacional. En particular, el Director Responsable se compromete a poner todos los medios para cumplir los objetivos de seguridad operacional y es responsable de su definición, seguimiento y cumplimiento.

### **Nuestro compromiso es:**

Apoyar la gestión de la seguridad operacional a través de la asignación adecuada de recursos humanos y financieros (los cuales serán controlados por el Director Responsable) para dar lugar a una cultura organizacional que fomente las prácticas seguras, aliente el reporte de seguridad efectivo, la comunicación y administre activamente la seguridad operacional con la misma atención que se le presta a los resultados de la gestión financiera;

- Hacer cumplir la gestión de la seguridad operacional como responsabilidad primaria de todos los Responsables;
- Definir claramente para todo el personal sus responsabilidades y obligaciones de rendir cuenta por su desempeño con relación a la seguridad operacional;
- Establecer e implantar los procesos de identificación de los peligros y de gestión de riesgos que permitan eliminar o reducir los riesgos asociados con la operación de aeronaves a un nivel tan bajo como sea razonablemente;
- No subordinar la seguridad operacional a condicionantes comerciales, económicos u operativos, sino equilibrarlos todos;
- Cumplir con, y donde sea posible exceder, las normas y los requisitos legislativos y reglamentarios. Se considerarán las buenas prácticas de la industria. Se hará especial hincapié en el mantenimiento preventivo, la seguridad de vuelo y la seguridad en plataforma;
- No utilizar las herramientas de que dispone el sistema con otro fin que no sea la mejora de la seguridad operacional (Informes de Seguridad, Flight Data Monitoring, etc...) ni para aplicar medidas punitivas o buscar culpables, excepto por llevar a cabo acciones, omisiones o decisiones –de acuerdo a su experiencia y entrenamiento– como puedan ser una negligencia grave, un atentado a la seguridad o actos de destrucción; Se podrán adoptar

medidas punitivas de acuerdo a la cultura justa ante comportamientos inaceptables tales como: falsificación de documentos, obstrucción de investigaciones de seguridad, desviación deliberada de los procedimientos...

- Asegurar el establecimiento y utilización de un sistema de reportes de seguridad que permita recopilar información útil sobre cualquier suceso y que éste no se utilizará para culpar a nadie (excepto en casos de negligencia grave o dolo) si reporta algo que no se hubiera detectado de otra forma.
- Asegurar que se dispone de suficientes recursos en experiencia y entrenamiento para poner en ejecución las estrategias y los procesos de seguridad operacional, considerando la importancia que tienen los factores humanos en ese aprendizaje y en el posterior desempeño de cada tarea;
- Asegurar que todo el personal reciba formación e información adecuada y concreta sobre la seguridad operacional, que sea competente en materia de seguridad operacional y que se le asigne solamente aquellas tareas adecuadas a sus habilidades y competencias;
- El Director Responsable pondrá los recursos para establecer y medir nuestra capacidad en materia de seguridad operacional utilizando para ello indicadores y objetivos de seguridad;
- Mejorar continuamente nuestro desempeño en materia de seguridad operacional y conducir las revisiones de la gestión de la seguridad operacional con el objeto de asegurar que se toman acciones de seguridad operacional pertinentes y efectivas; y
- Asegurar que los sistemas que provienen del exterior y los servicios en apoyo a nuestras operaciones se entregan de conformidad a nuestras normas de seguridad operacional.

Llucmajor, Octubre 2014

**Fdo. María José Hidalgo**  
Directora General, CEO



## PRÁCTICAS LABORALES

Este aspecto ha sido valorado de forma global en 10ª posición, aunque según grupos fue valorado por los Directivos como importante en tercer lugar, y por los Proveedores en segundo. Sin embargo, para los Clientes y Empleados ocupa las posiciones 10ª y 12ª respectivamente.

Air Europa colabora con la integración de estudiantes al mundo laboral, contratando becarios/as y realizando acuerdos con universidades y escuelas para la realización de prácticas. Aquellas universidades o centros de formación profesional cuyos estudios estén vinculados con la actividad de la compañía, pueden firmar un acuerdo de colaboración que garantiza el cumplimiento de la normativa en materia de actividades formativas en el entorno empresarial.

De esta forma, cuando sus alumnos/as están interesados en realizar prácticas en la empresa, pueden acceder a las vacantes que tengamos para becarios en ese momento. También existe labor proactiva por parte de la empresa, contactando con universidades y centros para solicitar alumnos que quieran realizar las prácticas con nosotros.

Los estudiantes que realizan sus prácticas con Air Europa tienen la posibilidad de recibir una ayuda económica, dependiendo del tipo de convenio establecido entre el centro de estudios y Air Europa, del tiempo de actividad diaria, de la duración de las mismas y del lugar donde se realicen.

Los centros con los que Air Europa tuvo los acuerdos principales en 2014 fueron:

Centro	Base	Departamento	Total
CENTRO ESTUDIOS AERONAUTICOS	VLC	CALIDAD	5
		CALIDAD/PASAJE	10
		PASAJE	10
CESDA	LLUC	APOYO Y SEGUIMIENTO	1
CITHE	MAD	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	4
	PMI	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	1
FEI	LLUC	RELACIONES CON LOS CLIENTES	1
FORMACION Y EDUCACION INTEGRAL	LLUC	CALIDAD, SEGURIDAD Y MED AMBIENTE	1
FUEIB	LLUC	CONTROL HANDLING EXTERNO	1
		CONTROL PRODUCCION	1
		INTERLINE	1
IES BENLLIURE	VLC	CALIDAD/PASAJE	2
IES ILLA DELS BANYOLS	BCN	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	3
IES MIRALBUENO	PMI	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	2
IES MISLATA	VLC	PASAJE	3
IES PROFESOR RAUL VAZQUEZ	MAD	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	1
	PMI	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	1
ILLA DELS BANYOLS	BCN	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	1
INSTITUTO SUPERIOR MEDIO AMBIENTE	LLUC	CALIDAD, SEGURIDAD Y MED AMBIENTE	1
SON PACS	PMI	MANTENIMIENTO-PRODUCCION	6
TEZENAS DU MONTCEL	AGP	OFICINA VENTAS	1
UAB	LLUC	CALIDAD	1
UAM	MAD	CRM	1
		JEFATURA VENTAS NACIONAL	1
UNIVERSITAT ROVIRA Y VIRGILI	LLUC	SEGURIDAD VUELO	2
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>62</b>

## COMUNICACIONES DE MARKETING

Este aspecto ha resultado más valorado por los Directivos de la compañía que por el resto de grupos, posiblemente porque conocen mejor la importancia de una buena comunicación tanto interna como externa. De forma global, ha sido valorado en 11º posición.

En 2014, Air Europa ha enfocado sus esfuerzos en transmitir las bondades de volar en nuestra compañía, reforzando la comunicación con nuestros clientes asiduos e intentando captar la atención de nuevos clientes. La comunicación este año se ha basado en la promoción de nuestra red de vuelos, la cual ha aumentado considerablemente tanto a nivel de frecuencias como abriendo nuevas rutas, destacando la calidad y nuestro compromiso con el medio ambiente, teniendo certificados que lo demuestran, y sin olvidar seguir dando un gran servicio al pasajero, ofreciendo gran calidad en el servicio dado a bordo, así como en el contacto que tiene el pasajero en tierra, ya sea en nuestro Contact Center, Oficinas de ventas en el aeropuerto, etc.

En cuanto a la estrategia de medios, Air Europa ha invertido en medios convencionales como prensa, radio, Tv, Exteriores y por supuesto cada día más en el público internauta tanto en España como en los 20 países a los que actualmente operamos y tenemos presencia con oficinas propias.

No nos olvidamos de nuestra fuerte afinidad por los patrocinios deportivos, una clientela con la que siempre hemos estado muy involucrados, equipos de fútbol, baloncesto, tenis, pádel y otros muchos deportes representados por Air Europa.

## COMUNIDADES LOCALES

Este aspecto ha resultado valorado en penúltimo lugar por los grupos de interés de forma global, aunque no por ello se le da menos importancia por parte de la organización.

Como viene haciendo desde hace años, Air Europa, sigue basando en los valores deportivos sus señas de identidad. Espíritu de equipo, esfuerzo, técnica, perfección, precisión y afán de superación son los valores que Air Europa quiere destacar. Conscientes de que estos son los valores que identifican al deporte, se ha decidido unirlos a la acción local, y patrocina desde hace ya casi 10 años a distintos equipos deportivos y deportistas locales para desarrollar diferentes acciones y así potenciar esta vinculación.

Durante el 2014 Air Europa, conocedora de los problemas que vivir en una isla puede causar a un deportista o equipo deportivo por la imposibilidad de poder hacer frente a los gastos de los desplazamientos, ha

querido colaborar con deportistas/entidades deportivas de las que destacamos las siguientes:

### AIR EUROPA COMPAÑÍA AÉREA COLABORADORA DE:

- Palma Air Europa
- RCD Mallorca
- Palma Futsal
- CB Canarias
- Cb Gran Canaria
- At Baleares
- CD Tenerife
- UD Las Palmas
- CB Andratx
- CV Manacor

### AIR EUROPA COMPAÑÍA AÉREA PATROCINADORA DE:

- Amaya Valdemoro
- At Madrid Fémias
- Dami Edibson
- CB Estudiantes
- Fed Española de Balonmano
- Intermovistar Futbolsala
- Ursula Pueyo
- Fernando Belasteguin

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

La libertad de asociación y negociación colectiva entra dentro de los aspectos valorados como menos importantes para todos los grupos de interés, excepto para Empleados y clientes, que lo han valorado en la posición 13º y 11º respectivamente. De forma global ha quedado valorado en 13º posición.

Air Europa cuenta con 7 sindicatos: SEPLA, UPPA, CCOO, ASETMA, USO, SITCPLA Y UGT, distribuidos en los siguientes comités por centro de trabajo:

- MAD: SEPLA, SITCPLA, USO, CCOO, ASETMA.
- PMI: SEPLA, UPPA, USO, CCOO, ASETMA.
- BCN: SEPLA, SITCPLA, USO, ASETMA.
- GP: SEPLA, SITPLA, USO.
- VLC: USO, CCOO, UGT.
- LPA: SEPLA, SITCPLA, USO, CCOO, ASETMA.
- SCQ: UGT.
- IBZ: USO, CCOO.
- OVD: UGT.
- TNF: SEPLA, SITCPLA, USO, ASETMA.
- LCG: USO

El inicio de los Convenios Colectivos en AEA

**Convenio Tripulantes Técnicos de Vuelo:** Entró en vigor con la Resolución de 10 de febrero de 1995, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación del texto del convenio colectivo de los pilotos de «Air España, Sociedad Anónima»

**Convenio de Mantenimiento Aeronáutico:** Entró en vigor con la Resolución de 4 de junio de 2003, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación de la Sentencia de 29 de abril de 2003, dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, relativa al I Convenio Colectivo entre la empresa Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U., y sus Técnicos de Mantenimiento de Aeronaves.

**Convenio de Tripulantes de cabina de pasajeros:** Entró en vigor con la Resolución de 25 de noviembre de 2004, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación del I Convenio Colectivo de la empresa «Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.» y los Tripulantes de Cabina de Pasajeros.

**Convenio Colectivo de Tierra:** Entró en vigor con la Resolución de 20 de junio de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispuso la inscripción en el registro y publicación del I Convenio colectivo de la empresa Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U., para su personal de tierra (excepto técnicos de Mantenimiento Aeronáutico).

### ESTADO ACTUAL DE LOS CONVENIOS COLECTIVOS

En Air Europa Líneas Aéreas SAU hay en la actualidad 3 convenios colectivos:

**Convenio de Mantenimiento Aeronáutico:** El IV convenio colectivo se encuentra en vigor y su ámbito temporal abarca desde el 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2015.

**Convenio de Tripulantes de cabina de pasajeros:** El III convenio colectivo se encuentra en vigor y su ámbito temporal abarca desde el 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2016.

**Convenio Colectivo de Tierra:** El IV convenio colectivo se está negociando.

Respecto al convenio colectivo de los Tripulantes Técnicos de Vuelo, el mismo perdió su vigencia en julio del año 2013 y en la actualidad se está negociando el IV Convenio".

## 3. COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS

Air Europa está comprometida con los siguientes grupos, para el desarrollo de su gestión:

- Clientes
- Sociedad
- Proveedores
- Administración Pública
- Accionistas
- Empleados

Como compañía aérea pionera que es, Air Europa se convirtió, en enero del 2006, en la primera compañía aérea española certificada según la norma ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental. En un primer momento, la certificación se aprobó para las actividades que se desarrollan en las oficinas centrales (Llucmajor), transporte de pasajeros y mercancías en general (Operaciones de la aeronave, Servicios a Bordo y Servicio de Autohandling). Dos años más tarde, y consciente de las mejoras que ello traía, la compañía en su totalidad se certificó bajo la norma ISO 14001:2004, pasando a ser la única compañía española con Mantenimiento en línea y Autohandling propio que obtiene dicho certificado.

La certificación tiene por objetivo la minimización del impacto ambiental que generan todas las actividades, centrándose en la disminución del consumo de recur-

sos naturales (papel, agua, electricidad, combustible, etc.); en la correcta gestión de los residuos y en la optimización de los procedimientos para reducir tanto el ruido como las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Air Europa, como compañía aérea, dedica gran parte de sus esfuerzos en tratar de reducir la contaminación atmosférica tanto como sea posible. Es por eso, que adquiere aviones más modernos. Éstos, entre otras cosas, consiguen un uso optimizado del combustible, consumiendo menos y aportando menos gases contaminantes a la atmósfera. Aún así, la compañía es consciente que la gestión ambiental no sólo abarca la contaminación atmosférica, sino que alcanza a todas las áreas. Por esta razón, la gestión de la compañía también recoge acciones tales como control de consumos, gestión adecuada de los residuos, ahorro de recursos naturales, etc.

### 3.1. Clientes

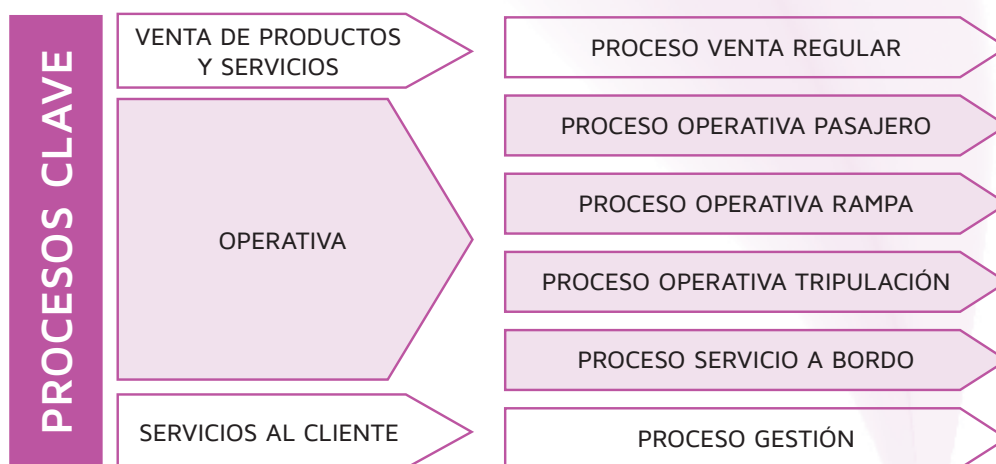
La Dirección General ha adquirido el compromiso con los clientes de desarrollar programas de mejora en los procesos, servicios y en la atención al cliente, buscando siempre su satisfacción a través de su Política del Sistema Integrado de Gestión. El cliente, su seguridad y satisfacción son nuestra prioridad.

Como muestra de la importancia que tiene el cliente y su satisfacción en nuestros procesos, se han establecido dos objetivos generales que les afectan directamente y que son: el Aumento de la Puntualidad y la Disminución de las Reclamaciones. Estos objetivos son atemporales, por lo que se hace un seguimiento continuo con tal de conseguir aumentar de cada vez más la puntualidad del servicio, a la vez que se consigue disminuir progresivamente el número de reclamaciones recibidas.

Ambos objetivos y sus indicadores, están relacionados con los procesos clave de compañía, que son los que repercuten directamente al cliente.



Fotografía: Marta Andreu



## 3.2. Sociedad

La cooperación internacional y el compromiso firme con las necesidades detectadas en nuestra sociedad actual dan lugar a nuestras líneas de colaboración con asociaciones y ONG'S, que convierten nuestra predisposición en resultados tangibles en las diferentes áreas de actuación en las que centran su labor cada una de las mismas.



Es una Asociación sin ánimo de Lucro, formada por un grupo de trabajadores de Air Europa, con sede en

Llucmajor - Mallorca, cuyo objetivo es ayudar a los más necesitados mediante la creación de proyectos tanto nacionales, como internacionales destinados a la mejora de la calidad de vida de los niños que viven en extrema pobreza, padecen discapacidad o exclusión social.

El objetivo principal es el de Proteger los derechos de la infancia a través de las acciones que se realizan como son:

- La cooperación tanto en las Islas Baleares como a nivel nacional e internacional.
- La promoción de la acción social en Baleares, y otras comunidades.
- La atención a las personas en riesgo de exclusión social por razones físicas, económicas o culturales.
- El apoyo educativo.
- El desarrollo de programas nutricionales y sanitarios.

La labor social crece día a día y es cada vez más auténtica. Es un orgullo poder decir, que se cumplen con unos programas de ayuda humanitaria en los que colaboramos todos, desde el personal de tierra, de aire, pasando por oficinas, hoteles y lo mejor de todo, de la mano de las distintas direcciones del grupo Globalia. Ayudamos todos para poder ayudar a todos.



En el año 2014 se sigue bajo la línea de pensamiento de utilizar todos los recursos que se tienen y que el grupo nos aporta. AEA Solidaria se ha embarcado en una serie de proyectos en 2014 tanto de índole nacional como de cooperación internacional.

## Proyectos en Bolivia

### • Proyecto "Mis manos son tus manos"

Este proyecto, que se realiza en colaboración con la entidad "Plataforma Solidaria", tiene como fin financiar cinco casas que se pretenden construir. AEA Solidaria ha conseguido financiar la totalidad de la primera casa. Concretamente, AEA Solidaria y Plataforma Solidaria se plantea el proyecto con varios objetivos:

- Mejorar las condiciones de las viviendas de cinco familias con escasos recursos económicos, sociales y culturales
- Prevenir enfermedades que puedan afectar a los miembros de la familia
- Realizar un trabajo comunitario e igualitario entre los participantes del proyecto
- Mejorar la relación entre los habitantes del lugar.

El proyecto se ubica en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, que se encuentra administrativamente dividida en 23 distritos municipales. El barrio marginal de "Los Lotes", situado en el distrito 12, ocupa áreas que rodean la cárcel de Palmasola y llega hasta un Parque Nacional. Constituye uno de los barrios más pobres de la ciudad.

Este proyecto ha finalizado con la financiación y construcción de las cinco casas. Se prevé que de cara a 2015, y junto con la colaboración del Palma Futsal, se construirá un baño en la casa de Don Roberto.

### • Proyecto de actualización de la biblioteca del CECAP

El CECAP es el Centro de Capacitación Profesional. En este lugar, cualquier ciudadano puede matricularse para realizar cursos profesionales. Es, además, una de las mayores fuentes de ingresos con las que se sustenta el Hogar de Niños de Santa Cruz.

Para que el CECAP siga teniendo licencia de Centro de Capacitación Profesional para hacer cursos profesionales, necesita pasar una auditoría. La última auditoría que realizaron las autoridades competentes del país no les permitió seguir con la licencia, ya que contaban con libros y manuales desactualizados.

El presupuesto para renovar estos libros y manuales y, por tanto, para volver a conseguir la licencia como centro de capacitación profesional, ascendía a 2500 euros. AEA Solidaria donó la totalidad del capital necesario para volver a obtener la licencia.

### • Proyecto de financiación de uniformes

Durante el año 2014, se les ha donado un total de 600 eu-

ros para financiar una serie de uniformes para los niños, ya que son una prenda obligatoria para acudir al colegio.

### • Proyecto de entrega de material escolar

Este proyecto ha sido producto de la voluntad de las distintas bases de Air Europa en recolectar material escolar para los niños de Santa Cruz. Durante 2014, se ha ido entregando progresivamente este material escolar a los niños.

### • Donación "Apotecaris Solidaris"

Se han recibido por parte de "Apotecaris Solidaris" dos cajas llenas de medicamentos genéricos que se han repartido entre Bolivia y la República Dominicana. Estas cajas contenían, entre otros, medicamentos tales como ibuprofeno, paracetamol, antibiótico, cremas antiinflamatorias, corticoides...

### • Donación de zapatos LINEAG

La zapatería LINEAG hizo una donación de más de 600 pares de zapatos tanto de invierno como de verano, que durante 2014 han sido distribuidos tanto en Bolivia como en República Dominicana.

### • Campaña de Navidad en Bolivia

La noche de Nochebuena, todos los niños del Hogar pudieron abrir el regalo que habían pedido para ese día, además de ser acompañados por toda la tripulación que realizó este destacamento.

## Proyectos en Santo Domingo-República Dominicana

### • Proyecto de colaboración con Hotel Belive Hamaca

De forma progresiva año a año, el grado de colaboración y compromiso por parte de la Dirección del Hotel y de sus empleados es de cada vez mayor. Esto tiene una excelente repercusión de la marca Belive en Boca Chica.

De forma semanal, hacen donaciones de alimentos al Hogar Pasitos de Jesús, al igual que lo hacen de forma quincenal para el barrio de los Cocos, donde se han habitado todos los ciudadanos desplazados por motivo del terremoto de Haití.

### • Campaña de navidad junto con el Hotel Hamaca

AEA Solidaria, junto con el Hotel Hamaca, hicieron realidad el sueño de navidad de 70 niños, gracias a la fabulosa recepción que se les hizo, a la vez que disfrutaron de la fiesta y entrega de regalos de Navidad. Todo el personal del hotel se involucró y comprometió de forma admirable.

### • Construcción de la Casa de Fanny

Fanny era una trabajadora de un orfanato donde vivía y a la vez criaba a sus tres hijos. Allí, uno de sus hijos fue víctima de abusos sexuales. Como es lógico, Fanny denunció esta situación y el resultado fue que despi-



dieron a Fanny, dejándola a ella y a su familia en la calle y sin ningún recurso con el que poder sobrevivir.

Durante varios meses, AEA Solidaria le estuvo pagando el alquiler de una chabola, hasta que hace unas semanas se le hizo entrega de una casa de madera construida con los recursos de AEA Solidaria.

#### • Financiación del transporte para estudiantes

La cantidad de escuelas es reducida, por lo que hay muchos niños que se ven obligados a tomar transportes para poder llegar hasta allí. El problema es que las familias de muchos de ellos no pueden permitirse este gasto. Por eso AEA Solidaria ha financiado el pago de los boletos de autobús diarios durante tres meses a 10 niños, hasta que éstos completaron su formación.

## Proyectos Nacionales

AEA Solidaria también encabeza proyectos de participación y colaboración en el contexto nacional.

### • Desayunos Solidarios

Este proyecto lleva realizándose de forma continua durante 2014 y debido al éxito que tiene, seguirá realizándose durante 2015. Se trata de ofrecer, el primer martes de cada mes, un desayuno a 1€ para los empleados de Air Europa (Oficinas Centrales y Sala de firmas de Madrid). Aunque pueda parecer insignificante, en realidad es una de las mayores fuentes de ingresos que sirve para financiar todos los proyectos. Además, es una buena manera de mantener a los empleados informados acerca de los proyectos que se llevan a cabo y para animarles a participar. En algunas ocasiones, los desayunos solidarios vienen acompañados de la mano de deportistas de Baleares, jugadores del Palma Air Europa, etc.

Fotografías: Marta Andreu



### • Donación STOP- SAN FILIPPO

Gracias a la fuente de ingresos que suponen los Desayunos Solidarios, se pudo hacer una donación de 3000 euros a la Asociación Stopsanfilipo. Esta donación fue a parar a una familia de cinco miembros con tres hijos que, por desgracia, padecen esta enfermedad. Es un caso único en el mundo, ya que se trata de un caso en el que la totalidad de los hijos que componen la familia tienen esta enfermedad.

### • Participación en la "I Mostra de la Ensaïmada" en Llucmajor

Gracias a la invitación de la Fundación Mallorca Universal, AEA Solidaria fue una colaboradora más en la I Mostra de la Ensaïmada, celebrada en Llucmajor. AEA Solidaria dispuso de un stand en la mostra que utilizó vendiendo chocolate caliente y merchandising de la asociación "Dar un paso con Rodrigo", un niño mallorquín que sufre una de las enfermedades etiquetadas como raras.



## Otras Colaboraciones con otras ONGs:

Durante el año 2014 Air Europa ha cooperado iniciando y renovado convenios de colaboración con las siguientes organizaciones:

- FAAE
- Ardilla Conecting Life
- Plataforma Solidaria Bolivia
- Cirujanos Plásticos Mundi
- Fundación Ecomar
- Fundación Integra
- Fundación Lqdv
- Infancia Sin Fronteras
- Mensajeros De La Paz
- Fundación Respiralia
- UNICEF
- Asociación Rana
- Asociación De Familiares Enfermos De Alzheimer De Salamanca
- Asamblea ALA
- Fundación Real Mallorca
- Delta\_ Day Of Hope
- Encuentro Benefico De Coches Americanos
- Fundación Pequeño Deseo
- Mensajeros De La Paz\_20 De Septiembre
- Fundación Clínica Menorca
- ASPANOB
- ASEM
- Acoger y Compartir
- BUSF

## Colaboraciones con la Sociedad

### • Perdiendo el Miedo a Volar

Debido al alto porcentaje, cercano al 25%, de pasajeros con miedo/fobia a volar en diferentes grados, las grandes compañías disponen de programas de superación del miedo a volar orientados a este sector afectado. Dichos programas además de contribuir a mejorar un problema social consiguen la fidelización de dicho sector así como de sus entornos particulares y laborales, como demuestran diferentes estudios sobre Marketing y fidelización de clientes.

Air Europa se suma a esta iniciativa colaborando de forma exclusiva con Blue Takeoff Consulting S.L. cuyo curso "Perdiendo el Miedo a Volar" lleva impartándose desde 2009 con un índice de éxito superior al 98%.

Los cursos están dirigidos por el piloto de la flota E-195, Alfonso de Bertodano, licenciado además en psicología por la Universidad Autónoma de Madrid y miembro de la European Association for Aviation Psychology, con experiencia en cursos para superar el miedo a volar desde 2008. Le apoya en sus cursos un equipo multidisciplinar compuesto por técnicos de mantenimiento, ingenieros aeronáuticos y auxiliares de vuelo de Air Europa. También colaboran controladores aéreos y otros co-terapeutas que asisten a las personas con fobia a volar durante los vuelos.

A lo largo de 2014 se han realizado 12 cursos repartidos entre Madrid, Barcelona y Palma de Mallorca y han sido ya más de cien personas las que han superado el miedo a volar en esta etapa. Algunos eran casos que llevaban más de diez años sin volar, otros se habían bajado del avión varias veces por el ataque de pánico que les entraba al ir a subir al avión y en alguna ocasión incluso habían fingido una baja para no tener que realizar el vuelo de trabajo, situación que, de no superarlo, le iba a suponer perder su empleo.



Cuando finalizan los cursos se les incluye en un foro de seguimiento y es muy gratificante ver cuánto vuelan a partir de la finalización especialmente a las personas que llevaban muchos años sin volar y cómo sonríen en los "selfies" que nos envían.

En los casos más extremos nos hemos encontrado con varios que hasta se han hecho pilotos. El caso más significativo es el de nuestra colaboradora en Barcelona que de tener miedo a volar pasó a hacer el curso de piloto acrobático y ahora está participando el Campeonato de España de Vuelo Acrobático.

Finalizado el curso se les pasan unos cuestionarios periódicamente (a los tres, seis y doce meses) para ver el nivel de ansiedad que mantienen durante los vuelos siendo éste inferior al 50% del nivel con el que llegaron a nuestro curso.

Este año además hemos comenzado a incluir a niños mayores de 12 años. Pasan previamente por la consulta de una psicóloga infantil que colabora con nosotros, que evalúa su caso y comprueba si el curso será eficaz para ese niño en concreto. Además deberá de ir acompañado de un adulto que no tenga miedo a volar. El resultado de esta iniciativa han sido tres niños con situaciones personales y familiares que hacían importante y necesaria la superación de este miedo, uno que acabó decidiendo que de mayor quería ser piloto y otras dos que acabaron el curso con ansiedad cero.

Está previsto para finales de este año además un curso en Canarias para un grupo de entre 50 y 100 personas aunque las fechas y la ubicación están aún por decidir.

Para el 2015 se prevén la misma cantidad de cursos, cuatro en Madrid, tres en Barcelona, dos en Palma de Mallorca y uno en Canarias.

Los cursos están expuestos en las redes sociales con unos impactos de más de 100.000 visualizaciones cada vez que aparecen los resultados de los cursos en las fotos de entrega de diplomas.

## La Sociedad a través de las Redes Sociales

El año 2014 ha marcado un importante punto de inflexión, en cuanto a la presencia de Air Europa en los medios sociales. El pasado mes de noviembre se lanzó el nuevo website con una nueva imagen visual que ha servido de referencia para la actualización de todos los perfiles sociales.

Nuestro blog se ha rediseñado para adaptarse a esta nueva imagen y también ha cambiado su nombre por Billete 996. Además, seguimos apostando con fuerza por contenidos propios, que permiten acercar más la compañía a todos los lectores, con el fin de que éstos puedan conocer el día a día de las operaciones que llevan a cabo todos los profesionales de Air Europa. Todo ello, con dos importantes objetivos: proyectar una identidad propia y convertirnos en una referencia.

A lo largo de este pasado año, también hemos fortalecido las relaciones con bloggers e influencers vinculados al mundo aeronáutico y de viajes. De esta manera, hemos logrado construir una red de colaboradores y generadores de con-

tenido, que aporta una mayor proyección de la marca.

Por lo que respecta a los perfiles de las redes sociales en los que Air Europa tiene presencia –Facebook, Twitter, Pinterest, LinkedIn, Google+ y YouTube–, hemos actualizado los elementos visuales y apostado por contenidos que refuerzan la esencia y los valores de la compañía. Para ello, hemos focalizado toda nuestra atención en el detalle y en la calidad de cada una de las publicaciones, poniendo especial énfasis en la comunicación visual mediante una línea gráfica muy diferenciadora.

En esta nueva etapa de Air Europa en las redes sociales, también están presentes las diferentes áreas y departamentos –mantenimiento, operaciones, etc.–. Gracias a su conocimiento y experiencia, se han convertido en destacados productores de contenidos de los perfiles sociales.



## Más y Mejor

En el 2014 hemos incrementado el servicio de atención a nuestros clientes –en horarios e idiomas– a través de Facebook y Twitter. Un hecho que ha sido favorecido gracias a la in-

corporación de la innovadora plataforma Chrysalis, que centraliza y gestiona todas las consultas de nuestros pasajeros para darles el mejor servicio. Mediante esta plataforma, tanto el equipo de Social Media como de Call-Center, trabajan coordinados para resolver el gran número de cuestiones que llegan diariamente a través de los perfiles Social Media.

Nuestras delegaciones internacionales también han sido protagonistas en la nueva estrategia de Social Media. Poco a poco se han ido incorporando en los perfiles sociales, pu-



blicando sus contenidos de forma segmentada a su mercado y su idioma, reforzando los planes de internacionalización de la compañía. Así, a lo largo de los próximos meses, nuestro objetivo es llegar a todos los mercados de Air Europa con un contenido segmentado para cada uno de ellos.

En resumen, durante el pasado 2014, la presencia de Air Europa en las redes sociales ha crecido de forma muy destacada, reforzando los valores de la marca e incrementando la calidad del servicio a los clientes.

Un conjunto de acciones, con un único propósito: ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia para su viaje.

### 3.3. Proveedores

Air Europa quiere que todos los principios bajo los que se rige (ya sean suscripciones, certificaciones, políticas, etc.) se cumplan en todos los estamentos y relaciones externas en las que da servicio. Por tanto, los proveedores y contratistas deben cumplir las especificaciones medioambientales de AEA.

Las empresas contratadas que puedan provocar aspectos sobre el medio ambiente, reciben información sobre el Sistema de Gestión de Medioambiental establecido en Air Europa, con la finalidad de que puedan respetarlo y cumplir con él, en lo que a su actividad se refiere.

Basándonos en los Listados de Proveedores y los Aspectos Ambientales de éstos, se entrega a cada empresa contratada, los siguientes documentos informativos:

- Comunicación Ambiental: En la que se informa del Sistema de gestión Ambiental de la compañía y lo que se espera de la empresa contratada.
- Carta a Contratistas: En la que el proveedor o contratista firma, comprometiéndose a cumplir con los requisitos legales en materia de medio ambiente.
- Control Operacional: Documento que identifica los aspectos ambientales que genera ese proveedor y las acciones de control para cada uno de estos aspectos.
- Manual de Buenas Prácticas Medioambientales de Air Europa
- Checklist Ambiental: Una vez cumplimentada nos permite conocer el grado de implicación con el medio ambiente de ese proveedor y evaluarle según criterios establecidos en los procedimientos de la compañía.

Por otro lado, la compañía tiene establecido en su Procedimiento General de Compras que en la selección de proveedores se favorezca a aquellos que dispongan de certificaciones de medio ambiente y calidad, siempre que los proveedores estén en igualdad de condiciones. Los departamentos que se rigen bajo este procedimiento, que son los que realizan compras, evalúan si la adquisición realizada satisface los requisitos estableci-

dos. Se realizan las pruebas de resistencia del producto o las pruebas que sean necesarias para certificar que el producto o servicio es válido para su uso en función del tipo de producto que se trata.

Una vez contratado un proveedor, si su producto o servicio afecta directamente al servicio final, a la seguridad operacional (de vuelo y aeroportuaria) y al medio ambiente, se le evalúa según lo especificado en el Procedimiento General de Auditorías de Air Europa y/o en el Procedimiento Específico Control de Aspectos de Contratistas y Proveedores.

En caso de generarse incidencias con las empresas contratadas, se realiza un seguimiento de las mismas. Los informes de incidencias derivadas del seguimiento están siempre a disposición del equipo de auditores de Calidad y Medio Ambiente. Se ha desarrollado una herramienta "NEWINTCP" en la que los sobrecargos de cada vuelo reportan cualquier tipo de incidencia medioambiental, ya sea si la incidencia se ha producido internamente o por algún proveedor. El tratamiento de las incidencias medioambientales se realiza desde el departamento de Calidad y Medio Ambiente contactando con los proveedores y dando respuesta a los sobrecargos del vuelo.

Air Europa continúa con el objetivo de implementar la facturación electrónica en el porcentaje más elevado que nos sea posible, como consecuencia de nuestro compromiso con el medio ambiente, con el consiguiente ahorro de material administrativo, la reducción del uso del papel y la optimización de nuestros procesos.

### 3.4. Administración Pública

Las relaciones de Air Europa con la Administración pública son tanto de Cliente como de Empresa que garantiza el cumplimiento de la legislación. Esta garantía se comprueba a través de las inspecciones y auditorías.

A lo largo del año, se reciben inspecciones externas de diferentes organismos como AENA Medio Ambiente, Aviación Civil de otros países, AESA, Inspección seguridad, PSAVSEC, PVC, SANA, SAFA, etc...

Todas las inspecciones quedan registradas desde el departamento de Sistemas de Gestión. Algunas de ellas requieren la realización de acciones de seguimiento, porque de su resultado se han generado discrepancias, y otras simplemente se registran, o bien porque el seguimiento no se realiza desde Sistemas de Gestión (como por ejemplo las inspecciones Ruido, ACAM, SAFA y SANA), o bien, porque no han generado ninguna no conformidad.

Durante el 2014, Air Europa recibió 256 inspecciones repartidas de la siguiente manera:

## Resumen Inspecciones 2014

AENA	18
AESA	54
Aviación Civil Extranjera	14
Ministerio de Defensa	124
Otros (Consumo, Agencia Tributaria, Ruido, etc)	3
SAFA	22
SANA	21
<b>Total general</b>	<b>256</b>

## 3.5. Accionistas

Todas las acciones de Air Europa pertenecen a Globalia Corporación Empresarial, S.A. Don Juan José Hidalgo Acera es titular del 51,58% del capital social de la sociedad dominante. No existen personas jurídicas que posean una participación igual o superior al 10% del capital social de la sociedad dominante.

En el Informe Anual de Globalia Corporación Empresarial se detallan los hechos económicos más relevantes de cada año. Este informe muestra la gestión y las principales magnitudes de Globalia Corporación Empresarial S.A. y Entidades Dependientes.

Fotografía: Marta Andreu



## Gestión

Air Europa establece como meta convertirse en la aerolínea de referencia para vuelos entre Europa y América Latina. Este objetivo de cada vez es más cercano debido a la apertura, en 2014, de nuestro HUB en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, facilitando así el acceso entre la terminal de destinos internacionales (T1) con el resto de terminales (T2 y T3).

Otra de las apuestas que nos aproxima a la meta propuesta es la de la calidad y la eficiencia, dos de los valores que siempre han estado asociados a nuestra trayectoria: Calidad en el servicio tanto en tierra como a bordo de nuestros aviones y eficiencia para llegar puntuales al destino y para que las conexiones sean lo más rápidas y cómodas posibles.

### • Aumento de las frecuencias

Rutas	2013	2014
Ámsterdam	728	734
París (CDG y ORY)	4159	4183
Buenos Aires	368	372
Lima	350	358
Salvador de Bahía	176	250
La Habana	360	364
Nueva York	168	184
Bolivia	114	156

### • Nuevas Rutas 2014

A lo largo de 2014, se han iniciado nuevas rutas de medio y largo radio:

- Se abre la ruta a SJU (San Juan de Puerto Rico), en el mes de mayo.
- Se inicia la ruta MAD (Madrid)-FRA (Frankfurt) en el mes de Marzo y la ruta MAD (Madrid)-MUC (Múnich), en el mes de Mayo.
- Reapertura de la ruta a MIA (Miami), desde junio.
- En Noviembre se inicia la ruta MAD (Madrid)-OZZ (Ouarzazate).
- Se puso en marcha la ruta AGP (Málaga)-MLN (Melilla) a partir del 21 de julio, con la flota ATR.

### • Acuerdos





Air Europa establece acuerdos entre diferentes compañías para ofrecer un servicio más completo a sus clientes. De esta manera, podemos ofrecer a nuestros clientes otros destinos o un mayor número de frecuencias, en caso que sea una ruta operada por Air Europa. Algunos de estos acuerdos se iniciaron en años anteriores, y se han mantenido hasta la actualidad, mientras que otros se establecieron en 2014, después de haber detectado nuevas necesidades en nuestros clientes.

A continuación se exponen dos tablas que hacen referencia a los acuerdos establecidos durante 2014 y los acuerdos firmados con anterioridad a 2014. En estas tablas aparecen conceptos que hacen referencia a las rutas UX como operador y rutas UX como marketing. Las rutas de UX como operador son aquellas en las que Air Europa (Código UX) funciona como el operador del vuelo: es decir, Air Europa provee del avión, pilotos y tripulantes de cabina de pasajeros, etc., aunque la compañía aliada también publicita este vuelo como si fuera

suyo. En cambio, cuando la ruta es UX como marketing, se produce el caso contrario: la compañía aliada es la que suministra el avión y el personal, mientras que Air Europa publicita el vuelo como suyo.

Este tipo de acuerdo operador/marketing puede producirse para un número ilimitado de plazas hasta que se completen (Free-flow) o para un número limitado de plazas (Block-space).

ACUERDOS EN 2014	TIPO DE ACUERDO		RUTAS UX OPERADOR		RUTAS UX MARKETING	
	UX Operador	UX Marketing	Block-space	Free-flow	Block-space	Free-flow
	Free-flow	Free-flow		MAD-EZE-MAD		MAD-EZE-MAD
	Free-flow	Free-flow		Domésticas AGP-CDG-AGP VLC-CDG-VLC MAD-LIS-MAD MAD-OPO-MAD		MAD-JED  RUH-MAD
	Free-flow	Free-flow		MAD-LPA-MAD MAD-TFN-MAD		Algunas domésticas Canarias-África
	Free-flow	Free-flow		Domésticas Europa MAD-DKR-MAD MAD-SDQ-MAD		MAD-AUH-MAD Rutas por AUH
		Free-flow				SCL-GRU-SCL SCL-EZE-SCL

ACUERDOS ANTERIORES A 2014	TIPO DE ACUERDO		RUTAS UX OPERADOR		RUTAS UX MARKETING	
	UX Operador	UX Marketing	Block-space	Free-flow	Block-space	Free-flow
	Free-flow	Free-flow		Domésticas MAD-LIS-MAD MAD-OPO-MAD		MAD-SVO-MAD BCN-SVO-BCN AGP-SVO-AGP
	Free-flow	Free-flow		Domésticas Europa MAD-CUN-MAD CDG-AGP-CDG CDG-VLC-CDG		MAD-MEX-MAD  Rutas por MEX
	Block space Free-flow	Free-flow	AGP-CDG-AGP MAD-ORY-MAD VLC-CDG-VLC	Domésticas PMI-ORY-PMI		BCN-CDG-BCN BIO-CDG-BIO MAD-CDG-MAD VGO-CDG-VGO
	Block space Free-flow	Block space	MAD-FCO-MAD	Domésticas	MAD-FCO-MAD	

ACUERDOS ANTERIORES A 2014	TIPO DE ACUERDO		RUTAS UX OPERADOR		RUTAS UX MARKETING	
	UX Operador	UX Marketing	Block-space	Free-flow	Block-space	Free-flow
	Free-flow	Free-flow				BCN-PRG-BCN MAD-PRG-MAD BIO-PRG-BIO
	Free-flow	Free-flow		Domésticas AGP-CDG-AGP VLC-CDG-VLC MAD-LIS-MAD MAD-JFK-MAD MAD-MIA-MAD		MAD-JFK-MAD BCN-JFK-BCN AGP-JFK-AGP Rutas por JFK
	Free-flow	Free-flow		Domésticas MAD-AMS-MAD		MAD-AMS-MAD Rutas por AMS
	Free-flow	Free-flow		Domésticas		MAD-OTP-MAD BCN-OTP-BCN VLC-OTP-VLC
	Free-flow			MAD-FRA-MAD		FRA-HAN / SGN-FRA
	Acuerdo de código compartido. Al ser un acuerdo con una compañía de ferrocarriles, se indican sólo los destinos que se han acordado			Destinos: Sevilla, Pamplona, Zaragoza, Murcia, Córdoba, Albacete, Valladolid, Almería, Burgos, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, León, Oviedo, Palencia, Segovia, Toledo y Vitoria		

#### • Flota

Durante este año, la flota total de Air Europa ha llegado a las 45 aeronaves:

- Se ha recibido una unidad de A330-200 con matrícula MAJ.
- Se ha recibido una unidad de B737-800 con matrícula LYR.
- No se han realizado devoluciones de aeronaves.

### EVOLUCIÓN DE LA FLOTA DE AIR EUROPA





### • En un futuro próximo

Cada vez queda menos para que recibamos las cuatro primeras unidades del revolucionario Boeing 787 Dreamliner, que llegarán en 2016. Esta apuesta nos ilusiona especialmente ya que su adquisición supone mejoras de rendimientos y emisiones, que tanto nos esforzamos por reducir, a la vez que conseguimos una mejor calidad del servicio.

### - Mejor Comportamiento Ambiental

El nuevo 787 Dreamliner presenta una serie de avances tecnológicos que aumentan la eficiencia del consumo de combustible. Uno de los avances que lo convierten en pionero es el cambio del 50% de los materiales compuestos, siendo éstos más resistentes y ligeros que el aluminio. Estos materiales mejoran el rendimiento del combustible, ya que además se han utilizado para las principales secciones: El fuselaje, las alas y la cola.

La morfología del nuevo 787 Dreamliner, más aerodinámica, con nuevos motores y sistemas avanzados es la responsable de que legue a consumir un 20% menos de combustible, generándose a su vez menos cantidad de emisiones de carbono.

### - Calidad Mejorada del Pasajero

Pero las mejoras de esta nueva flota no serán sólo tangibles para la dinámica y consumo del avión: el pasajero también experimentará mejoras que se traducirán en un aumento de la calidad de la experiencia del pasajero. Las ventanillas son un 30% más grandes que en el Boeing 767 y permiten al pasajero controlar el nivel de luminosidad con sólo apretar un botón.

Los materiales compuestos que permitían un mayor rendimiento del combustible, también permiten un menor nivel de altitud en la cabina, haciendo el viaje más confortable para los pasajeros. La cabina del 787 está presurizada a un nivel de 1.828,8 metros (609.6 metros por debajo de la mayoría de los aviones). Las pruebas muestran que, debido a que el cuerpo absorbe un 8% más de oxígeno en la sangre a esta altitud, los pasajeros sufren menos dolores de cabeza, mareos y cansancio.

Para casos de turbulencias, el 787 Dreamliner garantiza un vuelo más suave para turbulencias moderadas. La tecnología de vuelo más suave permitirá reducir por ocho los casos de pasajeros que experimentan cinetosis al detectar la turbulencia y enviar a la superficie de control del ala la orden de contrarrestarla, suavizando el viaje.

Dentro del avión, un sistema de filtración de aire más avanzado permitirá filtrar, además de bacterias y virus, olores y otros agentes contaminantes que puedan producir irritación de garganta, ojos y nariz.

Aun así, una de las características del nuevo 787 Dreamliner que será más beneficiosa para el pasajero será el aumento del espacio para el equipaje de mano. Todos los pasajeros tendrán suficiente espacio de almacenaje para colocar, al menos, un bulto grande en compartimientos superiores cerca de sus asientos. De hecho, serán más grandes que los de cualquier otro avión.

### - Calidad Mejorada De Las Poblaciones

Uno de los problemas de mayor impacto social en relación al establecimiento de un aeropuerto es el impacto acústico derivado de las aeronaves. El nuevo 787 Dreamliner produce un 60% menos de ruido si se compara con el de otros aviones de su tamaño. Esto se traduce en una reducción notable del impacto acústico para las poblaciones cercanas a los aeropuertos.



### • Hitos 2014

#### Certificación EMAS:

En el 2012 Air Europa entró en el selecto "club" de las empresas con Certificación Medioambiental EMAS (Eco Management Audit System), recibiendo el diploma de adhesión a este reglamento por parte del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

La Declaración Medioambiental de Air Europa fue validada de nuevo, por la entidad certificadora AENOR, a través de auditoría en marzo de 2014.



#### Certificación Madrid Excelente:

En el 2011 Air Europa obtuvo el sello de Calidad Madrid Excelente, una prestigiosa distinción que la Comunidad Autónoma de Madrid otorga a aquellas empresas que apuestan por la innovación y la mejora constante, la responsabilidad social, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo económico y social. En 2014 la compañía superó satisfactoriamente la auditoría de renovación.



#### Certificación ISO 9001:

En el 2001 Air Europa apostó por el liderazgo y fue la primera compañía aérea en española en obtener la certificación ISO 9001 en todas sus áreas operativas. Actualmente ostenta la certificación en Calidad, ISO 9001:2008 en todas sus áreas, operativas y administrativas, que renovó satisfactoriamente en 2014.



#### **Certificación ISO 14001:**

En el 2006, consciente de la importancia que el Medio Ambiente tiene en el desarrollo sostenible, se convirtió en la primera compañía aérea española en certificarse según la norma ISO 14.001 Sistemas de Gestión Ambiental. Actualmente, la compañía ostenta la certificación ISO 14001:2004 en todas sus áreas, renovándola satisfactoriamente en 2014.

#### **Certificación OHSAS 18001:**

En 2014, el Departamento de Sistemas de Gestión se certificó en la OHSAS 18001 de Salud y Seguridad en el Trabajo. Esta certificación llega al alcance de Operador Logístico para las Fuerzas Armadas, a pesar de que el departamento certificado es el de Sistemas de Gestión.



#### **Certificación ISO 27001:**

En 2014, el Departamento de Sistemas de Gestión se certificó en la ISO 27001 de Seguridad de la Información. Esta certificación, al igual que la OHSAS 18001, ocupa al departamento de Sistemas de Gestión como Operador Logístico para las Fuerzas Armadas.

Pero Air Europa no ha sido sólo pionera en certificaciones de calidad y medio ambiente: adelantándose a los estándares de seguridad, Air Europa el registro de operador IOSA (IATA Operacional Safety Audit.) en Enero de 2.006, dos años antes de que ésta pasara a ser requerida a todas las compañías aéreas pertenecientes a IATA. Esta certificación acredita que la aerolínea se rige por los máximos estándares de seguridad exigidos mundialmente. Cada 2 años recibe la auditoría por parte de las entidades certificadoras aprobadas por IATA, para comprobar que efectivamente, se sigue operando con los máximos estándares de seguridad establecidos.



#### **Operador IOSA**

IOSA establece un programa mejorado (Enhanced) del

que Air Europa ya fue auditado antes de que sea obligatorio para todas las compañías pertenecientes a IATA. Este programa se basa en establecer una continuidad de la conformidad con los requisitos IOSA a través de las auditorías internas de cada compañía aérea, dejando así, que las aerolíneas demuestren la fiabilidad de su programa de calidad. El programa Enhanced IOSA, está

basado en cuatro pilares: Continuidad, Implementación, Fiabilidad y Estandarización. Como cumplimiento de este programa mejorado, durante todo el año 2014 todas las auditorías internas a las áreas afectadas por IOSA, se realizaron según el modelo Enhance IOSA.

#### **• Premios y reconocimientos:**

- Premios Travelranking

Air Europa fue galardonado en la XXII edición de los premios Travelranking, que concede anualmente la revista especializada en viajes Agenttravel a través de los votos recibidos por parte de los propios agentes de viaje. Air Europa recibió el galardón a la aerolínea con la mejor relación calidad-precio.

- Condecoraciones

Dos profesionales de Air Europa han recibido sendas condecoraciones por su colaboración, respectivamente, con los ministerios de Defensa e Interior. Se trata de Andrés Bello Navarro, Subdirector General de Operaciones, que ha recibido la Cruz del Mérito Militar con distintivo blanco, y Jesús Pérez Azurmendi, director de Seguridad de la compañía, que ha sido recompensado con la Cruz de Plata del Orden del Mérito de la Guardia Civil.

- Puntualidad

Air Europa ha sido premiada por el aeropuerto de Bruselas como la aerolínea mas puntual durante el año 2013, operando en hora el 94% de sus vuelos. Así mismo, Air Europa se encuentra en el 6º lugar dentro de las 10 aerolíneas más puntuales del mundo, con un 87,27%, según FlightStats, organismo independiente con sede en Portland, Estados Unidos, líder global en cuanto a información sobre vuelos y aeropuertos a nivel mundial (dato febrero 2014).

- Premio a la empresa más ecológica

El aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha otorgado su premio a la empresa más ecológica a la compañía Air Europa. Este galardón, que este año cumple su sexta edición, está destinado a distinguir a la aerolínea "con mejor comportamiento ambiental en el desarrollo de su actividad aeroportuaria durante el 2013, de acuerdo a la evaluación realizada por el Servicio de Control Ambiental de Empresas de Madrid-Barajas.

## **3.6. Empleados**

Air Europa puede afirmar que el fruto de su éxito no hubiera sido posible sin el equipo que conforman todos sus empleados. La compañía es consciente de que son su principal activo, y por ello se preocupa no sólo de su bienestar laboral, sino también de su salud y de proporcionales beneficios sociales tal como aparece desarrollado en el aspecto social de Relaciones empresa/trabajadores.

La organización mantiene canales de comunicación interna y externa permanentes con sus empleados a través de la revista Fórum y el Portal del Empleado, donde entre otras noticias se publican logros de Air Europa de los que los empleados son partícipes.

### Programa de Participación Medioambiental para los empleados:

La mejora ambiental que se plantea Air Europa y que consigue mejorar año a año es sólo posible gracias a la implicación constante de los empleados. Por parte de la empresa, se consigue esta participación activa mediante la sensibilización permanente a través de las distintas herramientas contempladas dentro del Sistema de Gestión Ambiental.

Desde el departamento de Sistemas de Gestión, se pretende que todos los empleados de la compañía tomen consciencia de la importancia y necesidad de tener un sistema de Medio Ambiente implantado. Por esta razón, se envía a todos los trabajadores una información dirigida a la concienciación ambiental. Además, la formación en medio ambiente que tiene cada uno de los empleados es diferente según el tipo de colectivo al que pertenezca y el tipo de actividades que desarrolla en su trabajo:

- El personal administrativo realiza formación on-line y son evaluados a través de un examen que deben realizar y superar en mínimo de un 80%, para validar dicha formación
- Los TMA's (Técnicos de Mantenimiento Aeronáutico) reciben la formación ambiental durante los cursos de refresco
- El personal de Handling recibe la formación en Medio Ambiente al incorporarse en la compañía.
- Los Tripulantes Técnicos reciben formación en Medio Ambiente cada tres años coincidiendo con los cursos de refresco
- Los Tripulantes Auxiliares reciben formación en Medio Ambiente cada tres años coincidiendo con los cursos de refresco

Además, al menos una vez al año, se imparte, desde el Departamento de Sistemas de Gestión, un curso sobre la utilización de la herramienta de Gestión del Sistema, denominado Platonnet, en el que también, se hace una introducción al Sistema de Gestión de la compañía, además de profundizar en la Gestión de la Documentación y los Registros, Auditorías y No conformidades y Acciones Correctoras y Preventivas. Estos cursos se hacen públicos vía e-mail con una antelación de al menos 20 días para que quien lo desea pueda inscribirse.

Además de la formación obligatoria según cada colectivo, el departamento de Sistemas de Gestión de Air Europa elaboró un Manual de Buenas Prácticas Medioam-

bientales, para complementar la formación ambiental y para aclarar cualquier tipo de duda que pueda surgir en el día a día de las actividades de la compañía. Es de aplicación a todos los empleados, y se publica y difunde a través de la herramienta de gestión Platonnet, al igual que en el canal del Portal del Empleado. Las Buenas Prácticas que se exponen en el manual son muy útiles y sencillas de aplicar, tanto por su simplicidad como por los resultados que se obtienen, contribuyendo de esta manera a conseguir entre todos, un objetivo fundamental: el Desarrollo Sostenible.

Cada Dirección de Air Europa tiene asignado uno o varios Enlaces de Medio Ambiente, que son personas pertenecientes a cada uno de los departamentos de compañía, que funcionan como interlocutor entre el departamento de Sistemas de Gestión y todos los empleados. Estos Enlaces de Medio Ambiente, se encargan de mantener informados a todos los trabajadores del departamento de las noticias ambientales, buenas prácticas ambientales, etc. Es al que se deben dirigir en caso de que tengan alguna duda medioambiental y el que debe asegurarse del correcto cumplimiento de los procedimientos relativos a las buenas prácticas de todos los trabajadores.

Mensualmente, desde el departamento de Sistemas de Gestión, se envía a los Enlaces de Medio Ambiente, noticias de Calidad y Medio Ambiente, y adicionalmente se envían consejos que puedan también servir para contribuir a la mejora del medio ambiente para poner en práctica fuera del entorno laboral. Desde la obtención de las certificaciones de Seguridad de la Información y Prevención de Riesgos Laborales, también se incluyen noticias de estos ámbitos.

El Enlace Medioambiental de cada área debe asegurarse que todo el personal a su cargo conoce dónde se encuentra el Manual de Buenas prácticas y así se comprueba durante la realización de las auditorías internas, reflejadas en el planning anual de auditorías anual, aprobado por la Dirección General de Air Europa. Estas auditorías se realizan para comprobar que, efectivamente, el Enlace Medioambiental informa debidamente a todos los empleados de su área.

### Mejoras

La organización elaboró un Plan de nuevos proyectos para 2013-2014 y consolidación de proyectos ya afianzados de relación directa con el departamento, cuyo contenido es el siguiente:

**- Comunicación:** Envío semestral y anual de boletines informativos. Se consolida el proyecto de realización de boletines medioambientales, que incluye la información de todos los indicadores de residuos y con-



sumos que se gestionan desde el departamento de Sistemas de Gestión. Estos boletines son personalizados para cada uno de los sectores que involucran a la actividad de la empresa: boletines para la actividad de asistencia en tierra, boletines para la actividad de mantenimiento aeronáutico, etc. De esta manera, la información que llega a los trabajadores de cada uno de los sectores es la apropiada, de forma que los boletines se convierten en una información útil y concreta de su actividad profesional.

- **GESMED:** Se afianza el Proyecto de Creación de la aplicación on-line GESMED. Esta herramienta se utiliza para la transmisión en línea de datos sobre consumos y residuos, comunicaciones, así como método adicional para sugerencias entre las diferentes bases y departamentos de la compañía. Hasta este momento, la comunicación sólo se realizaba a través de la dirección de correo electrónico medioambiente@air-europa.com, pero se detecta una posibilidad de mayor comunicación a través de GESMED. Gracias al éxito del proyecto y su continuidad, es posible la consulta instantánea de datos históricos de consumos y residuos.

- **e-learning.** Debido a la cantidad de certificaciones con las que cuenta la compañía, y a la voluntad y obligación de ésta de mantener formados a sus empleados en materia de las certificaciones, se crea el proyecto de establecimiento de una plataforma online de formación de los empleados. De esta manera, los cursos de formación son on-line. En estos cursos, los trabajadores se aprenden lo necesario a través de una presentación con audio, texto e imágenes. Para comprobar que se han entendido los conceptos, los cursos acaban con una prueba tipo test. Gracias a este proyecto, es el empleado el que elige el momento oportuno para realizar los cursos, aportando la máxima flexibilidad a la formación obligatoria de los trabajadores.

- **NEWINTCPS.** Esta nueva aplicación permite que todos los TCP's puedan introducir informáticamente, los informes y partes de vuelo, con el consiguiente ahorro de papel y rapidez en la gestión de incidencias que surjan en la actividad diaria. Esta mejora resulta ser más ágil e intuitiva utilizando la actual tecnología y así descentralizar la introducción de datos desde Jefatura de TCP's. Este desarrollo supone beneficios tanto tecnológicos, ya que el actual sistema, está diseñado en una tecnología obsoleta que necesitaba renovarse, como beneficios cualitativos y cuantitativos, puesto que se evita la realización manual de los partes e informes y que estos tengan que llegar físicamente a Jefatura de TCP's. El departamento de Sistemas de Gestión recibe todas las incidencias medioambientales que se puedan detectar en un vuelo de forma más inmediata, permitiendo de este modo responder al tripulante con las medidas que se vayan a tomar.

Este seguimiento se une al conjunto de medidas que se llevan a cabo, entre ellas las inspecciones medioambientales, con la finalidad de mejorar día a día la gestión medioambiental de la compañía.

## Proyectos y participaciones

### - Proyecto Air Planet

Air Europa lleva desarrollando desde hace cuatro años junto con Boeing, AENA y la ONG Cooperación Internacional, el programa Air Planet, y este año 2014 no ha sido una excepción. Este proyecto pretende concienciar a los niños de lo importante que es el respeto al medio ambiente y, al mismo tiempo, hacer que valoren los esfuerzos que se realizan para minimizar el impacto medioambiental de la aviación comercial. En esta edición se ha llevado a cabo nuevamente un concurso de concienciación en el que han participado varios colegios de la Comunidad de Madrid.

Los alumnos de sexto de primaria del Colegio Los Olmos, han sido los ganadores gracias al proyecto "Guía Básica para el Cuidado del Entorno".

El 21 de mayo todos los premiados y sus profesores pudieron disfrutar de su premio que consistía en un viaje a Palma de Mallorca donde pudieron visitar el hangar de Globalia Mantenimiento, que se encuentra dentro del aeropuerto de Son Sant Joan.

### - Proyecto "HUB" de Air Europa en aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

El proyecto tiene como objetivo el aumento de la conectividad entre tres de las cuatro terminales del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, además de reducir el tiempo de conexiones entre vuelos, mejorar los espacios comerciales y las zonas de parking, y facilitar el aterrizaje y despegue de aviones. Con este proyecto, Air Europa consigue afianzarse como principal centro de conexiones entre Europa e Iberoamérica. Finalmente, el proyecto culminó el pasado 11 de mayo de 2014, cuando el presidente del Grupo Globalia, Juan José Hidalgo, presentó en Madrid el nuevo HUB de Air Europa.

### - Proyecto de implementación de política "Care and Assistance Policy"

En 2014 se crea, por el hecho de pertenecer a la alianza de compañías SkyTeam, el "Care and Assistance Policy". Se trata de una política común en todas las compañías de la Alianza en cuanto a la asistencia de un pasajero en caso de irregularidad. Paralelamente a esta Política, se ha creado el Customer Rebooking Prioritization, prioridad de acople, también común para todas las compañías de la Alianza.

### - Proyecto de implementación del sistema BRS

En periodo de implementación durante 2014, se encuentra el Sistema BRS, Baggage Reconciliation System



(Sistema de reconciliación de equipaje), diseñado para asociar cada maleta facturada y en tránsito con su correspondiente vuelo y pasajero. El BRS provee información fidedigna acerca de dónde se encuentra una maleta, localizada en todo momento, desde el check-in hasta la bodega del avión y si esa maleta se encuentra asociada con un pasajero embarcado o no.

#### - Proyecto ICATS (Interoperability Cross Atlantic Trials)

El proyecto ICATS tiene como propósito la integración de información de diferentes sistemas utilizados por los Centros ATC y por los operadores aéreos, para así poder tomar decisiones de forma coordinada en tiempo real y poder optimizar el vuelo.

En los meses de marzo y abril de 2014 se realizaron vuelos de demostración, confirmando los beneficios cuantificables que este tipo de proyectos suponen para la optimización del vuelo: Mayor calidad para los usuarios del espacio aéreo y reducción del consumo de combustible y, por tanto, de emisiones de CO<sub>2</sub>.

#### - Proyecto SATISFIED

El proyecto SATISFIED, en el que Air Europa participa activamente con anterioridad a 2014, sigue ejecutándose.

Este proyecto contiene como objetivo primordial la investigación de posibles optimizaciones en las rutas que transcurren por el corredor EUR-SAM (zona Atlántico Sur). Como consecuencia de esta optimización, se obtiene además ahorro de combustible y emisiones a la atmósfera.

Air Europa participó en este proyecto mediante rutas a SSA y GRU con la flota A330.



#### - Proyecto OPTA-IN

El proyecto OPTA-IN tiene como objetivo el desarrollo de procedimientos para el ahorro de combustible, aprovechando las capacidades RNP del avión (Required Navigation Performance), el espacio aéreo actual y la infraestructura de los sistemas de tierra.

El proyecto se desarrolló en el espacio aéreo terminal de Palma de Mallorca con vuelos realizados por varias flotas (Airbus 320, Boeing 738 y Embraer 190. Air Europa participó en un total de 64 vuelos, efectuados entre los meses de febrero y abril de 2014.

#### - Proyecto ICARUS

El proyecto ICARUS está especialmente dirigido a apoyar la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 y su plan de implementación. Contribuirá a iniciar cambios en los servicios y actividades del transporte aéreo. Se pretende permitir un acceso más sencillo a estos servicios para todos los ciudadanos, proporcionando una profunda comprensión desde las áreas de I+D que puedan mejorar la accesibilidad de los diferentes ámbitos del transporte aéreo.

Este proyecto, después de haberse iniciado en 2013, finaliza en 2014. En el Workshop se vieron los resultados finales del proyecto que abrirá las puertas a las recomendaciones que serán transferidas a la CE para mejorar el acceso al transporte aéreo a las personas con discapacidad y mayores.

#### - Proyecto de participación en la Reforestación de la Serra de Tramuntana

En noviembre de 2014, Air Europa junto con otras empresas del sector turístico participaron en las jornadas solidarias para reforestar la Serra de la Tramuntana.

En el mes de julio del 2013, Mallorca sufrió el incendio forestal más devastador de su historia, con más de 2.000 hectáreas quemadas. El incendio provocó un grave impacto ambiental en el Paraje Natural de la Serra de Tramuntana. La Campaña de voluntariado "Tot(s) per Sa Serra" está liderada por la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio y el Ayuntamiento de Andratx, con el apoyo de técnicos del Instituto Balear de la Naturaleza (IBANAT).

#### - Participación en Máster Air Europa Pádel

La cuarta edición del Máster Air Europa de pádel tuvo lugar en las instalaciones de s'Aigua Bla-

va en Maiores. Como novedad, este año contó entre sus participantes con la representación de Air Europa por parte de su subdirector general José María Hoyos, el cual concluyó su participación en la máxima categoría de las 3 realizadas disputando la final junto a Iván Risueño López alcanzando un más que meritorio segundo puesto. Los ganadores del Máster fueron la pareja Sergio Sanz Cantarero y Toni Méndez Ferrer.

#### - Participación en el Desfile Ommegang

El Ommegang (que significa dar la vuelta) es una reconstitución que conmemora la llegada de Carlos V a Bruselas, en 1549, para presentar a su hijo, el futuro Felipe II. El pueblo belga agasajó a los monarcas con un desfile por el centro de Bruselas. Desde entonces, cada año se celebra este gran evento en el que participan más de 1400 personas y que constituye una de las fiestas más importantes del folclore del país.

El equipo de Air Europa en Bélgica patrocinó el evento con un stand ubicado en el parque real de la ciudad compartido con la Oficina Española de Turismo y la región de Extremadura. Durante las jornadas nuestra aerolínea distribuyó globos e información a los asistentes.

#### - Participación en la "World Trade Market" de Londres

Air Europa, además de otras compañías del Grupo Globalia, participó en la Feria Mundial de Turismo World Trade Market, que tuvo lugar en Londres del 2 al 5 de noviembre. Este evento, que este año alcanzó su edición 35, es un referente del sector turístico a nivel mundial y constituye un punto de encuentro para los mejores profesionales y empresas del sector, ya no sólo por las novedades que en ella se podrán observar, sino por los importantes contactos comerciales que se podrán establecer. Durante la feria, el stand recibió la visita del Presidente de las Islas Baleares, José Ramón Bauzá, que felicitó al equipo por la organización de su expositor.



## 4. PERFIL DEL INFORME

Este informe comprende el periodo de enero a diciembre de 2014. Se trata de la tercera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que realiza Air Europa de forma anual.

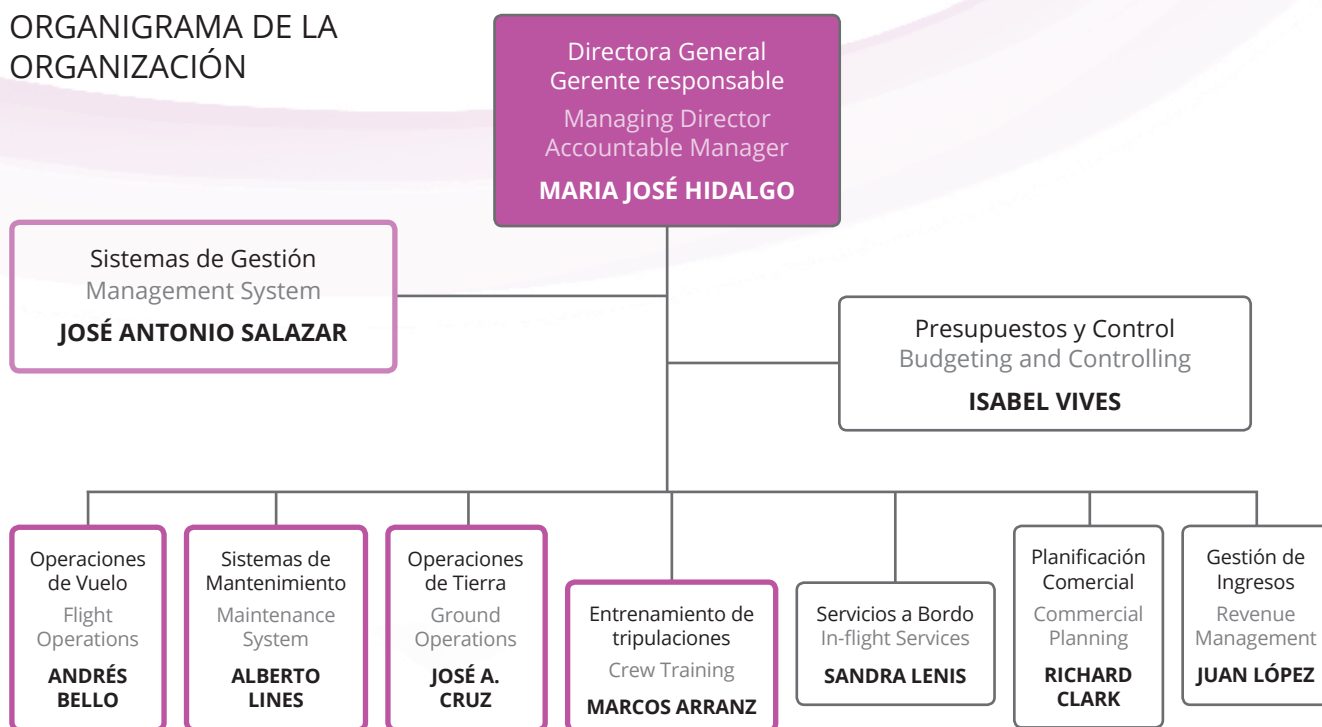
Si desean cualquier información sobre algún detalle de la misma, contacten con Rosa Nordfeldt, Jefa de Sistemas de Gestión de Air Europa [rnordfeldt@air-europa.com](mailto:rnordfeldt@air-europa.com).

Para la realización de esta Memoria de Responsabilidad

Social Corporativa, se ha seguido el Implementation Manual "G4 Sustainability Reporting Guidelines de Global Reporting Initiative (GRI)", aunque no en su totalidad, puesto que no está el cuadro con la correspondencia de cada uno de los puntos, ni el de los indicadores. Por otro lado, Air Europa cuenta con las certificaciones ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, EMAS y Madrid Excelente, cuyo alcance en todas éstas es de la totalidad de la compañía, y siendo la Empresa Certificadora Aenor.

## 5. GOBERNANCIA

### ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN



La Dirección General se involucra y se compromete al establecimiento de un Sistema de Gestión en la compañía mediante la Política del Sistema Integrado de Gestión. A través de los Comités de Dirección semanales comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios. En los Comités de Función de Control de la Conformidad, que se realizan de forma anual, aprueba los objetivos anuales de la Compañía y asegura la disponibilidad de recursos.

Dña. M<sup>a</sup> José Hidalgo Gutiérrez, Directora General de Air Europa Líneas, queda nombrada y aprobada por la Autoridad Nacional Competente como Gerente Responsable y con autoridad corporativa, para que todas las operaciones y actividades de mantenimiento de la Compañía sean financiadas y realizadas de acuerdo con el estándar requerido por la Dirección General de Aviación Civil.

La Dirección de Air Europa proporciona tanto los recursos humanos y conocimientos especializados, como los recursos tecnológicos y financieros para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión

La Dirección asignará los recursos necesarios en cada caso, para poder alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas anuales, y la ejecución de los programas de gestión ambiental.

Air Europa revisa anualmente (como mínimo) el Sistema de Gestión de la organización, para asegurarse de su

conveniencia, adecuación y eficacia continuas, a través del Comité de Función de Control de la Conformidad. Esta revisión incluirá la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de ésta.

Además de las reuniones de carácter ordinario (anuales) se podrán realizar reuniones de carácter extraordinario a petición de cualquier miembro del Comité de Función de Control de la Conformidad, solicitándola por escrito al Secretario del Comité, quien a su vez hará llegar el requerimiento al Presidente del Comité. La Directora General, como Presidenta del Comité, será la encargada de decidir la realización de estas reuniones extraordinarias. Su dinámica será igual que la de cualquier reunión ordinaria.

Para poder hacer un seguimiento más cercano al Sistema, se convocarán tantos Comités como sean necesarios para poder realizar el control. A continuación se detallan algunos comités que ya están en funcionamiento.

**Comité de Dirección:** Se reúne de forma semanal para hacer un seguimiento de la operativa y establecer la estrategia de la compañía a medio-corto plazo. Los asistentes a dicha reunión son los directores de las distintas Direcciones de Air Europa, o sus sustitutos en caso de que éstos no puedan asistir.

**Comité de Función de Control de la Conformidad:** Se reúne de forma anual, a no ser que sea necesario reu-



nirse antes, para tratar temas que afecten a la implantación del Sistema de Gestión, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento, y en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

El Comité de Función de Control de la Conformidad está compuesto por los directores y máximos responsables de las Direcciones de Air Europa, así como cualquier otra persona que el presidente o secretario estime su asistencia oportuna, considerándose válidamente constituido cuando comparezca el 60% de sus miembros.

**Comité de Puntualidad:** Se reúne una vez al mes, participan en el mismo los representantes de las áreas operativas de la compañía y se convoca por parte de la Dirección de Sistemas de Gestión. La principal función de este comité es la de hacer un seguimiento exhaustivo del Objetivo General de Puntualidad, a través de los distintos indicadores y propuestas de mejora. Se levanta un acta de cada reunión y se hace llegar a los asistentes al Comité de Dirección para mantenerles informados de forma que puedan tomar acción si fuera necesario.

**Comité de Reclamaciones:** Se reúne mensualmente y participan en el mismo los representantes de aquellos departamentos que si bien no han provocado la reclamación del pasajero, si tienen poder de decisión para evitar que siga ocurriendo o proponer soluciones a diversos motivos. Este comité realiza seguimiento y estudio de las reclamaciones y las propuestas para evitar que los pasajeros las realicen. Se levanta un acta de cada reunión que se hace llegar a los asistentes al Comité de Dirección para mantenerles informados y para que puedan tomar acción si fuera necesario.

**Comité de Seguridad de Vuelo:** Está formado por la Directora General, el Responsable del Control de la Conformidad y Responsable de la Seguridad, y miembros de las Direcciones de Operaciones de Vuelo, Operaciones en Tierra, Jefe/a de Pilotos, Jefes de Flota, Jefe/a de Seguridad de Vuelo, Jefe/a de Calidad de Mantenimiento y Jefe/a de TCP's. Además podrá asistir el personal de la Compañía que se designe para asesorar al Comité en áreas que se considere oportuno. Se reúnen al menos una vez al año o siempre que se requiera por parte del Presidente, Vicepresidente o Secretario del Comité.

Las reuniones se realizan de acuerdo a un orden del día en el que se incluyen al menos los siguientes temas:

- Feedback Operacional
- Informes de Incidentes y cuasi colisiones
- Incumplimiento de las regulaciones

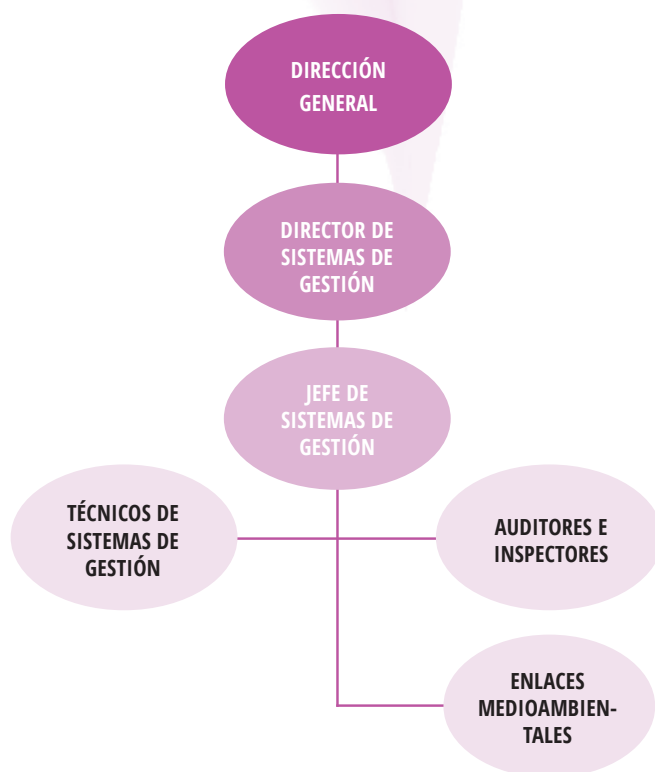
Se levanta acta de las reuniones de Comité con las resoluciones en él adoptadas y al menos contiene los siguientes puntos:

- Decisiones y acciones de mejora para los procesos del sistema de gestión
- Requerimientos de seguridad (security y safety)
- Decisiones y acciones para la mejora de los recursos

**Comité Técnico de Seguridad de Vuelo:** Está formado por el Responsable del Control de la Conformidad y Responsable de la Seguridad y miembros de las Direcciones de Operaciones de Vuelo, Operaciones en Tierra, Jefe/a de Pilotos, Jefes de Flota, Jefe/a de Seguridad de Vuelo, Jefe/a de Calidad de Mantenimiento, Jefe/a del Área de Seguridad Aeroportuaria y el Oficial de Seguridad Aeroportuaria. Además puede asistir el personal de la Compañía que se designe para asesorar al Comité en áreas que se considere oportuno. Se reúne cada 3 meses o siempre que se requiera por parte del cualquier miembro del Comité.

**Otros Comités:** Su funcionamiento se describe en documentos específicos de los diferentes departamentos. Y una de sus principales funciones es realizar el seguimiento de los indicadores establecidos en los Procesos de los cuales son responsables, así como las acciones derivadas de dicho seguimiento. Todas las actuaciones planteadas durante la celebración de estos comités quedan reflejadas en actas de reunión.

## ORGANIZACIÓN AMBIENTAL



## FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Director General:** El Gerente Responsable tendrá la responsabilidad sobre el Sistema Integrado de Gestión



de Air Europa, incluyendo la frecuencia, el formato y la estructura de las actividades de gestión de la evaluación interna, a través de la revisión por la dirección en los Comités de Función de Control de la Conformidad.

**Director de Sistemas de Gestión (Responsable del Control de la Conformidad y Responsable de la Seguridad):** La Dirección General de AEA, máxima responsable de la organización y desarrollo de las actividades relacionadas con los Sistemas de Gestión, la conformidad y la seguridad, delega en el Director de Sistemas de Gestión, Control de la Conformidad y seguridad, las funciones de gestionar y supervisar la definición e implantación del Sistema Integrado de Gestión. Además coordina y gestiona el Comité de Función de Control de la Conformidad. Para ello le confiere la responsabilidad y autoridad necesarias y se compromete a proporcionar los medios técnicos, humanos y financieros necesarios para desarrollar la labor delegada.

**Jefe de Sistemas de Gestión:** Desarrolla y mantiene el Sistema Integrado de Gestión y toda la normativa y requisitos legales vigentes en materia medioambiental en todos aquellos lugares donde Air Europa tenga bases con personal propio. Coordinará y gestionará todas las actividades necesarias para la formación toma de conciencia. Define la estructura ambiental de la compañía.

**Técnicos de Sistemas de Gestión:** Realizan las labores de información y sensibilización de las Buenas Prácticas Medioambientales en la compañía así como el seguimiento de los indicadores medioambientales y de calidad. Dan soporte a los Enlaces Medioambientales, además de otras funciones.

**Auditores:** Preparan las auditorías que les han sido asignadas mediante el estudio de la normativa que aplica al auditado. Realizan las auditorías y elaboran el resumen de las actividades realizadas, las conclusiones, informe final, creación y seguimiento de las acciones correctoras si se han abierto no conformidades.

**Inspectores:** Realizan las inspecciones de Medio Ambiente asignadas para poder realizar un seguimiento del Control Operacional. Se realizan tanto en las oficinas, en el área de Mantenimiento, Handling y en los aviones.

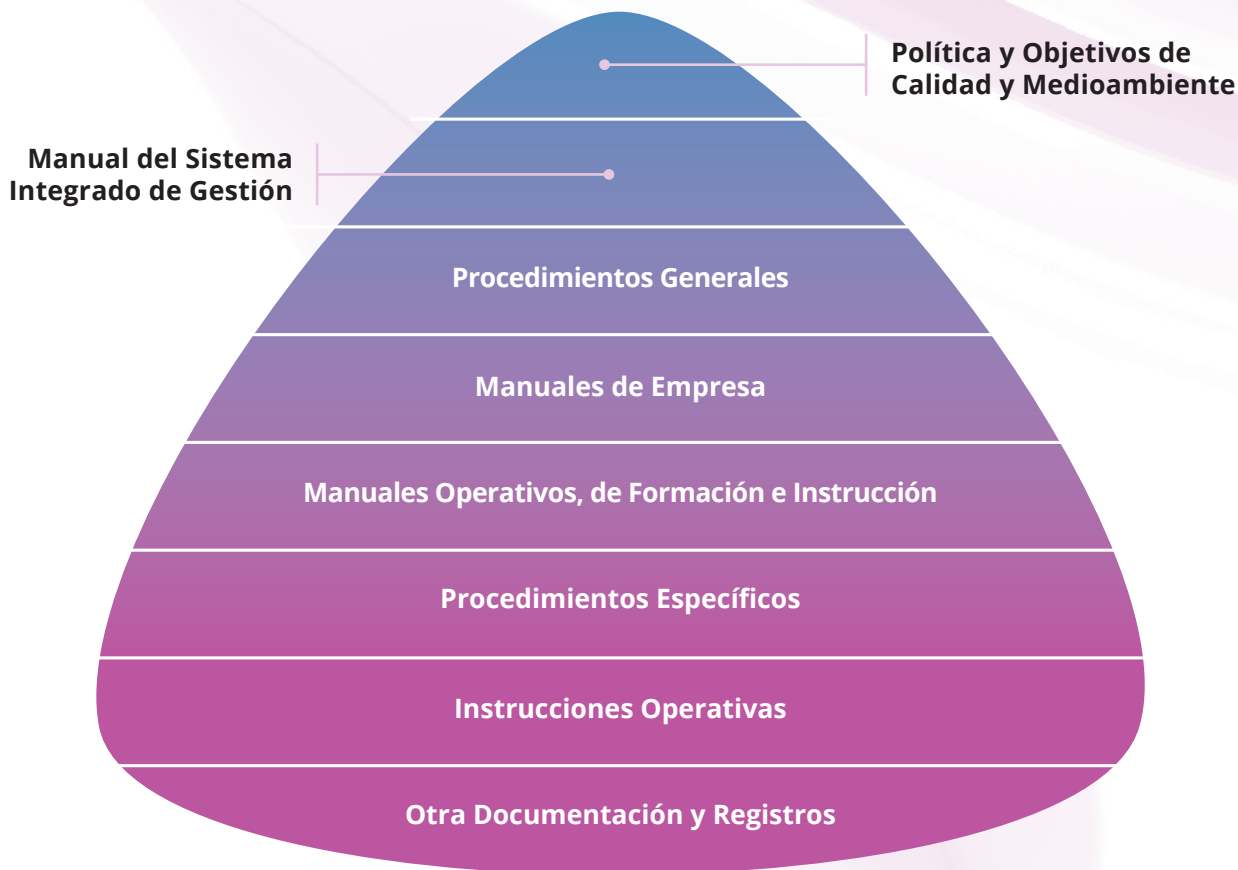
**Enlaces de Medio Ambiente:** Son los responsables de controlar los consumos de papel, combustible y demás consumos de cada departamento/área/base. Se responsabilizarán de que se realice una correcta segregación de los residuos especiales, peligrosos y urbanos. Realizarán el seguimiento y registro de resi-

duos peligrosos, además del resto de actividades relacionadas con el Medio Ambiente en su área. El control y seguimiento tanto de los consumos como de los residuos se gestiona a través de la herramienta de gestión ambiental GESMED.

**Revisión por la Dirección:** Air Europa revisará anualmente el sistema de gestión de la organización a través del Comité de Función de Control de la Conformidad, formado por todos los directores de la Compañía y de la Dirección General. Se tratan los temas de los Sistemas de la Gestión además de incluir el resultado de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas, el desempeño ambiental, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, el estado de las acciones correctivas y preventivas y el seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección, los cambios en las circunstancias y las recomendaciones para la mejora. También se revisan los sistemas en cuanto a temas de Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad de la Información. En definitiva, se tratarán los temas que afecten a la implantación del Sistema Integrado de Gestión de la compañía, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento, y en caso necesario, aplicar acciones para su mejora.

**Comité de Combustible:** Con el fin de gestionar eficientemente el consumo de combustible, Air Europa creó el Comité de Gestión de Combustible formado por personal de las distintas Áreas implicadas en la Operación. Se realizan reuniones mensuales de Coordinadores de Combustible, en las que se establecen diferentes medidas para mantener estable el Consumo de Combustible y como consecuencia, la reducción en las emisiones de CO<sub>2</sub>.

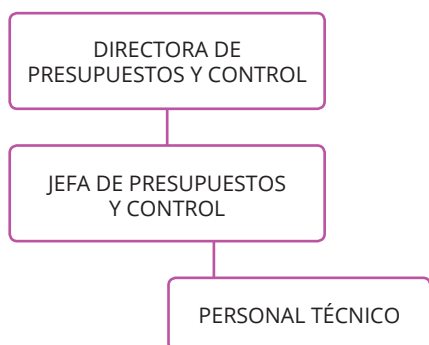
**Documentación del Sistema:** El Sistema Integrado de Gestión de Air Europa, está compuesto, principalmente, por la Política del Sistema Integrado de Gestión y por documentos cuyo objetivo es normalizar las actividades contempladas en el Sistema de Gestión y evitar incongruencias que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de dichas actividades. La documentación del Sistema es accesible a todo el personal que la necesite para desempeñar su actividad en Air Europa. Para ello, la compañía dispone de un programa de gestión documental llamado Platonnet que es utilizado por todos los empleados de Air Europa, bien a través de un entorno web o bien a través del portal del empleado. La documentación del Sistema de Gestión, se encuentra jerarquizada según la siguiente pirámide:



### ORGANIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE AIR EUROPA

Todas las Acciones Sociales de Air Europa, se gestionan y supervisan desde la Dirección General de la Compañía y incluyendo todas las actividades llevadas a cabo por Air Europa Solidaria.

### ORGANIZACIÓN ECONÓMICO/FINANCIERO



Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U. es una sociedad del grupo empresarial Globalia. El Grupo desarrolla conjuntamente su política de gestión de riesgos, que por tanto, es de cumplimiento también para nosotros. De esta política de Riesgos se pueden extraer las siguientes tipologías:

- Riesgos derivados de las variaciones de tipo de cambio: los riesgos derivados de las variaciones de tipo de cambio

están cubiertos a través de contratos de cobertura que mantienen tanto la Sociedad dominante como sus filiales.

- Riesgos derivados de las variaciones de precio de combustible: La División Aérea mantiene una política de cobertura de riesgo de fluctuaciones de precio de combustible, por la que asegura el precio de una parte del consumo de combustible necesario para las operaciones de sus aeronaves, gestionada por la Dirección del Grupo.
- Riesgos de liquidez: Globalia es un grupo integrado de transporte, viajes y turismo con distintas ramas de actividad (transporte aéreo, agencias de viajes mayoristas y minoristas, asistencia en tierra de pasajeros, hotelería, etc...). La Sociedad dominante gestiona toda la tesorería generada por las distintas sociedades para cubrir posibles riesgos de liquidez, motivados por los distintos ciclos de actividad de las sociedades integrantes del Grupo.
- Riesgos de fraude: Los riesgos de fraude, tanto de origen interno como externo, se controlan mediante la estructura organizativa de los servicios centrales del Grupo establecida por la Dirección de Globalia. Se trata de un modelo eficiente en cuanto a la rapidez en la detección del fraude como en su solución. Las dos principales características de esta estructura son: una clara identificación y diversificación de funciones por departamento, evitando la acumulación de funciones en un único responsable; y, el mantenimiento de un ambiente de control interno efectivo que prevenga irregularidades.

## 6. ÉTICA E INTEGRIDAD

### MISION

Garantizar el transporte de pasajeros y mercancías con los máximos niveles de seguridad y de servicio al cliente.

### VISION

Ser la compañía aérea de referencia en España y en los destinos que operamos teniendo como meta a medio plazo alcanzar la excelencia.

### VALORES

Nos comprometemos con los Clientes, nos basamos en la mejora continua para tratar de alcanzar la excelencia con la Seguridad Operacional como pilar básico y apostamos por la Innovación para hacer un mundo más Sostenible.

### PRINCIPIOS

Air Europa está comprometida a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Por ello, esta compañía se adhirió en 2012 a UN Global Compact, que es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo.

1. Air Europa apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro del ámbito de influencia.
2. Air Europa se asegura de no ser cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Air Europa apoya la libertad de afiliación y reconoce el derecho a la negociación colectiva.
4. Air Europa apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Air Europa apoya la erradicación del trabajo infantil.
6. Air Europa apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Air Europa mantiene un enfoque preventivo que favorece el medio ambiente.
8. Air Europa fomenta las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.
9. Air Europa favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Air Europa trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Para cualquier tipo de consulta, Air Europa pone a disposición dos tipos de comunicaciones para asegurar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión: internas y externas:

- Comunicación interna es aquella que se realiza entre el personal de Air Europa.

- Comunicación externa es aquella que se realiza a otras empresas, organismos oficiales, etc.

En cuanto a la identificación de riesgos que puedan derivar en accidentes, suelen ser las personas que están en la operativa las que están en la mejor posición para detectarlos. Los errores no premeditados o inadvertidos no dan lugar a acciones punitivas o a medidas disciplinarias contra la persona que lo reporta o informa u otras personas envueltas en la circunstancia, excepto en caso de negligencia o dolo. Los empleados que reportan cualquier tipo de error no premeditado o inadvertido permanecen en el anonimato a menos que el propio empleado acuerde por escrito que se haga público o sea requerido legalmente. Cada Dirección establece en un procedimiento la forma de reportar dichos actos.

Air Europa comunica externamente a través de la Declaración Medioambiental, la información acerca de sus aspectos ambientales significativos. Esta se puede consultar en la misma página web de Air Europa.

Las sugerencias, quejas, demandas, expedientes de sanciones de la administración y requerimientos de cualquier información referente o relacionada con el Sistema de Gestión Medioambiental de AEA son estudiados por el Departamento de Sistemas de Gestión, previa notificación al Director de Sistemas de Gestión (Responsable de Control de la Conformidad y Responsable de Seguridad) si se cree necesario, contando también con la ayuda de responsables de departamentos y/o servicio jurídico externo, si se cree oportuno.

Como garantía de que los informes y notificaciones de errores y peligros no se utilizan para penalizar a quién los realiza, se protegen las fuentes de información de dos maneras diferentes:

1. Para aquellas partes que llegan del modelo CSR ("Confidential Safety Report"), la protección consiste en contactar con el informante y consensuar cada paso que pretenda darse para resolver el motivo de su escrito. En caso de no conseguir una solución aceptable para aquél, se podría finalizar el proceso o incluso eliminar todo el proceso.
2. Para aquellas partes que llegan por otros medios, la protección consiste en la desidentificación de los mismos (eliminando toda referencia personal del informante) una vez que ya se han hecho las averiguaciones pertinentes y se sabe con certeza que no será necesario recurrir de nuevo a aquél.

## Ambiente de trabajo

Cada dirección establece las pautas para desarrollar un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a través de los Oficiales de Seguridad y Prevención. A través del manual de Sistema Integrado de Gestión se pide a todos los trabajadores acudir a su puesto de trabajo en condiciones físicas y mentales adecuadas para sus funciones.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Dirección de Air Europa, consciente del compromiso que contrae con sus clientes y el Medio Ambiente, establece el objetivo general de implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente basado en la sostenibilidad, la mejora continua, la satisfacción del cliente y la participación de todos sus empleados. Se pretende con ello obtener un reconocimiento externo de Air Europa como Compañía aérea líder, no sólo desde el punto de vista de la Calidad del servicio prestado, sino también por la continua mejora en los métodos de trabajo, en la atención a sus clientes y el respeto hacia nuestro entorno. En este sentido, Air Europa adopta los siguientes principios:

Air Europa está comprometida con la prosperidad económica sostenible:

- Somos responsables de nuestros resultados financieros y garantizamos la transparencia en la información que proporcionamos.
- Nos asociamos con organizaciones locales, nacionales e internacionales para ayudar a construir y fortalecer las comunidades que servimos a través del empleo y el crecimiento económico.
- Actuamos con integridad y nos esforzamos en ganarnos la confianza de nuestros clientes.
- Air Europa hace de la Seguridad Operacional y de la Calidad un elemento prioritario en la cultura de la compañía.

Air Europa está comprometida en promover la responsabilidad social:

- Air Europa ofrece seguridad laboral, condiciones laborales motivadoras y de conformidad con los requisitos legales que nos apliquen.
- En Air Europa apostamos por la promoción interna y por asegurar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores.
- Fomentamos las oportunidades de ascenso a través de los planes de carrera.
- Nos comprometemos en respetar y cumplir con todas las leyes laborales en los lugares donde operamos y en solicitar a nuestros proveedores y subcontratistas que cumplan con nuestros principios.

Air Europa está comprometida con la protección del Medio Ambiente

- Nos esforzamos por aplicar las mejores tecnologías disponibles, en las renovaciones de las flotas en la aplicación de los procedimientos y operar lo más eficazmente posible para reducir el ruido y las emisiones atmosféricas, incluidos los gases de efecto invernadero.
- Analizamos nuestras instalaciones y procesos para identificar las oportunidades para mejorar nuestro desempeño ambiental.
- Implementamos medidas para reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades y pedimos a nuestros proveedores y contratistas que hagan lo mismo.
- Nos aseguramos que todas las instalaciones donde trabaja Air Europa y nuestras actividades cumplan con los requisitos legales de protección del medio ambiente.
- Mantenemos comunicación con nuestros empleados para garantizar la sensibilización de las metas y objetivos medioambientales y apoyar las iniciativas de protección del medio ambiente propuestas por nuestros empleados.



## **7. ANEXOS (Certificados)**



## CERTIFICADO DE REGISTRO

La Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio certifica que la empresa

### **AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.**

ubicada en el Polígono industrial Son Noguera, carretera Arenal- Lluçmajor, km. 21,5; 07620 Lluçmajor (Illes Balears) está registrada con el número

**ES-IB-000080**

de acuerdo con lo previsto en la Resolución de 5 de julio de 2013 del consejero de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio y en el Reglamento 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), para las actividades de transporte aéreo de pasajeros (NACE 51.10) y actividades anexas al transporte aéreo (NACE 52.23)

para los siguientes centros:

- Oficinas, Polígono Industrial Son Noguera, carretera Arenal- Lluçmajor, km.21,5; 07620 Lluçmajor
- Aeropuerto de Son Sant Joan (Palma de Mallorca)
- Aeropuerto de Ibiza
- Aeropuerto de Mahón
- Aeropuerto de Málaga
- Aeropuerto de Granada
- Aeropuerto de Sevilla
- Aeropuerto del Prat (Barcelona)
- Aeropuerto el Altet (Alicante)
- Aeropuerto de Valencia
- Aeropuerto de Santiago
- Aeropuerto de Peinador (Vigo)
- Aeropuerto de Gran Canaria
- Aeropuerto Reina Sofia (Tenerife)
- Aeropuerto de Arrecife de Lanzarote
- Aeropuerto de Fuerteventura
- Aeropuerto de los Rodeos (Tenerife)
- Aeropuerto de Madrid Barajas
- Aeropuerto de Sondika (Bilbao)
- Aeropuerto de Avilés (Asturias)
- Aeropuerto de Sanjurjo (Zaragoza)
- Aeropuerto de Matacán (Salamanca)

La directora general de Medio Natural, Educación Ambiental y Cambio Climático  
Por delegación de competencia del consejero (Resolución de 28 de noviembre de 2012, BOIB nº185 de 13 de diciembre de 2012)

Neus Lliteras Reche

Palma, 9 de julio de 2013

Fecha de registro CAIB: 05/07/2013  
(Fecha registro Ministerio: 24/07/2012)  
Validez del certificat: 31/05/2015



**Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori

# DIPLOMA DE ADHESIÓN AL REGLAMENTO EMAS

**La Sra. Directora General de Calidad y Evaluación Ambiental  
y Medio Natural**

**Declara que la organización corporativa:**

## **AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.**

con dirección en Polígono Industrial Son Noguera, carretera Arenal – Llucmajor, Km 21,5; 07620 – Llucmajor – (Islas Baleares), está adherida al sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental de acuerdo con el artículo 13 del Reglamento (EC) N° 1221/2009, con el número de registro:

**ES-SB-000116**

para sus centros sitios

**en Islas Baleares:**

- Polígono Industrial Son Noguera, carretera Arenal - Llucmajor, Km 21,5; 07620 – Llucmajor
- Aeropuerto de Son Sant Joan
- Aeropuerto de Ibiza
- Aeropuerto de Mahón

**en Andalucía:**

- Aeropuerto de Málaga
- Aeropuerto de Granada
- Aeropuerto de Sevilla

**en Cataluña:**

- Aeropuerto del Prat

**en Valencia:**

- Aeropuerto el Altet
- Aeropuerto de Valencia

**en Galicia:**

- Aeropuerto de Santiago
- Aeropuerto de Peinador

**en Islas Canarias:**

- Aeropuerto de Gran Canaria
- Aeropuerto Reina Sofía
- Aeropuerto de Arrecife de Lanzarote
- Aeropuerto de Fuerteventura
- Aeropuerto de los Rodeos

**en Madrid:**

- Aeropuerto de Madrid Barajas

**en País Vasco:**

- Aeropuerto de Sondika

**en Asturias:**

- Aeropuerto de Avilés

**en Aragón:**

- Aeropuerto de Sanjurjo

**en Castilla y León:**

- Aeropuerto de Matacán

Madrid, 24 de julio de 2012

Válido hasta: 31 de mayo de 2015

  
Guillermina Yanguas Montero



# Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



**GA-2006/0010**

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.**

dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la norma UNE-EN ISO 14001:2004

para las actividades: El transporte aéreo de pasajeros y mercancías en general.

que se realiza/n en: OFICINAS AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U. PI SON NOGUERA, CR  
ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5. 07620 - LLUCMAJOR (ILLES BALEARS)

Direcciones indicadas en el Anexo

Fecha de primera emisión: 2006-01-23  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)





# Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2006/0010

## Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO DE SON SANT JOAN. HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 07000 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)  
AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 29004 - MÁLAGA (MÁLAGA)  
AEROPUERTO DE IBIZA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA (ILLES BALEARS)  
AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)  
AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 46940 - MANISES (VALENCIA)  
AEROPUERTO DEL PRAT. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 08820 - BARCELONA  
AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS. OFICINA DE VENTAS, MANTENIMIENTO Y HANDLING. 28042 - MADRID  
AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de primera emisión: 2006-01-23  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

  
Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



# Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2006/0010

## Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE. OFICINA DE VENTAS. 35500 - LANZAROTE (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO SONDIKA. OFICINA DE VENTAS. 48150 - BILBAO (VIZCAYA)  
AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA. OFICINA DE VENTAS. 35600 - PUERTO DEL ROSARIO (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO DE GRANADA. OFICINA DE VENTAS. 18329 - CHAUCHINA (GRANADA)  
AEROPUERTO DE ASTURIAS. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 33400 - AVILÉS (ASTURIAS)  
AEROPUERTO DE SAN PABLO. OFICINA DE VENTAS. 41007 - SEVILLA  
AEROPUERTO DE LOS RODEOS. OFICINA DE VENTAS. 38712 - LA LAGUNA - TENERIFE NORTE (S.C. DE TENERIFE)  
AEROPUERTO DE PEINADOR. OFICINA DE VENTAS. 36318 - VIGO (PONTEVEDRA)  
AEROPUERTO DE BADAJOZ. OFICINA DE VENTAS. 06195 - BADAJOZ  
AEROPUERTO DE ALVEDRO. OFICINA DE VENTAS Y HANDLING. 15180 - A CORUÑA

Fecha de primera emisión: 2006-01-23  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

  
Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)







THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

IQNet and  
AENOR

hereby certify that the organization

**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.**

OFICINAS AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.  
PI SON NOGUERA, CR ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5  
07620 - LLUCMAJOR  
(ILLES BALEARS)

SEE ADDRESSES SPECIFIED IN ANNEX

for the following field of activities

The passengers air transport and goods in general.

has implemented and maintains a

**Quality Management System**

which fulfills the requirements of the following standard

**ISO 9001:2008**

First issued on: 2001-05-17

Last issued: 2015-01-23

Validity date: 2018-01-23

*Registration Number:* **ES-0685/2001**



*Michael Drechsel*  
*President of IQNet*

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

**AENOR**

*Avelino BRITO*  
*Chief Executive Officer*

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany  
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina  
JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland  
Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia  
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

*Annex to IQNet Certificate Number ES-0685/2001*  
**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.**

AEROPUERTO DE SON SANT  
JOAN.  
HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y  
MANTENIMIENTO  
07000 - PALMA DE MALLORCA  
(ILLES BALEARS)

AEROPUERTO DE MÁLAGA -  
PABLO RUIZ PICASSO.  
HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
29004 - MÁLAGA  
(MALAGA)

AEROPUERTO DE IBIZA.  
HANDLING Y OFICINA DE  
VENTAS  
07800 - SAN JOSÉ - IBIZA  
(ILLES BALEARS)

AEROPUERTO DE SANTIAGO -  
LAVACOLLA.  
HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
15706 - SANTIAGO DE  
COMPOSTELA  
(A CORUÑA)

AEROPUERTO DE VALENCIA -  
MANISES.  
HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
46940 - MANISES  
(VALENCIA)

AEROPUERTO DEL PRAT.  
OFICINA DE VENTAS Y  
MANTENIMIENTO  
08820 - BARCELONA

AEROPUERTO DE GRAN  
CANARIA - TELDE.  
OFICINA DE VENTAS Y  
MANTENIMIENTO  
35200 - LAS PALMAS DE  
GRAN CANARIA  
(LAS PALMAS)

AEROPUERTO DE MADRID  
BARAJAS.  
OFICINA DE VENTAS,  
MANTENIMIENTO Y HANDLING  
28042 - MADRID

AEROPUERTO REINA SOFÍA.  
OFICINA DE VENTAS  
38610 - GRANADILLA  
(TENERIFE SUR)

AEROPUERTO ARRECIFE DE  
LANZAROTE.  
OFICINA DE VENTAS  
35500 - LANZAROTE  
(LAS PALMAS)

AEROPUERTO SONDIKA.  
OFICINA DE VENTAS  
48150 - BILBAO  
(VIZCAYA)

AEROPUERTO DE  
FUERTEVENTURA.  
OFICINA DE VENTAS  
35600 - PUERTO DEL ROSARIO  
(LAS PALMAS)

AEROPUERTO DE GRANADA.  
OFICINA DE VENTAS  
18329 - CHAUCHINA  
(GRANADA)

AEROPUERTO DE ASTURIAS.  
HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
33400 - AVILÉS  
(ASTURIAS)

AEROPUERTO DE SAN  
PABLO.  
OFICINA DE VENTAS  
41007 - SEVILLA

AEROPUERTO DE LOS RODEOS.  
OFICINA DE VENTAS  
38712 - LA LAGUNA - TENERIFE  
NORTE  
(S.C. DE TENERIFE)

AEROPUERTO DE PEINADOR.  
OFICINA DE VENTAS  
36318 - VIGO  
(PONTEVEDRA)

AEROPUERTO DE BADAJOZ.  
OFICINA DE VENTAS  
06195 - BADAJOZ

AEROPUERTO DE ALVEDRO.  
OFICINA DE VENTAS Y  
HANDLING  
15180 - A CORUÑA

First issued on: 2001-05-17 Last issued: 2015-01-23 Validity date: 2018-01-23

*This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.*



Michael Drechsler  
President of IQNet

Avelino BRITO  
Chief Executive Officer

Asociación Española de  
Normalización y Certificación **AENOR**

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany  
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina  
JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland  
Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia  
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

IQNet and  
AENOR

hereby certify that the organization

**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.**

OFICINAS AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.  
PI SON NOGUERA, CR ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5  
07620 - LLUCMAJOR  
(ILLES BALEARS)

SEE ADDRESSES SPECIFIED IN ANNEX

for the following field of activities

The passengers air transport and goods in general.

has implemented and maintains a

**Environmental Management System**

which fulfills the requirements of the following standard

**ISO 14001:2004**

First issued on: 2006-01-23

Last issued: 2015-01-23

Validity date: 2018-01-23

**Registration Number: ES-2006/0010**



*Michael Drechsel*  
*President of IQNet*

*Avelino BRITO*  
*Chief Executive Officer*

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany  
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina  
JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland  
Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia  
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

*Annex to IQNet Certificate Number ES-2006/0010*  
**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.**

AEROPUERTO DE SON SANT JOAN.  
 HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO  
 07000 - PALMA DE MALLORCA  
 (ILLES BALEARS)

AEROPUERTO DE IBIZA.  
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA  
 (ILLES BALEARS)

AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES.  
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
 46940 - MANISES  
 (VALENCIA)

AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE.  
 OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO  
 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
 (LAS PALMAS)

AEROPUERTO REINA SOFÍA.  
 OFICINA DE VENTAS  
 38610 - GRANADILLA  
 (TENERIFE SUR)

AEROPUERTO SONDICA.  
 OFICINA DE VENTAS  
 48150 - BILBAO  
 (VIZCAYA)

AEROPUERTO DE GRANADA.  
 OFICINA DE VENTAS  
 18329 - CHAUCHINA  
 (GRANADA)

AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO.  
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
 29004 - MÁLAGA  
 (MÁLAGA)

AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA.  
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA  
 (A CORUÑA)

AEROPUERTO DEL PRAT.  
 OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO  
 08820 - BARCELONA

AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS.  
 OFICINA DE VENTAS, MANTENIMIENTO Y HANDLING  
 28042 - MADRID

AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE.  
 OFICINA DE VENTAS  
 35500 - LANZAROTE  
 (LAS PALMAS)

AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA.  
 OFICINA DE VENTAS  
 35600 - PUERTO DEL ROSARIO  
 (LAS PALMAS)

AEROPUERTO DE ASTURIAS.  
 HANDLING Y OFICINA DE VENTAS  
 33400 - AVILÉS  
 (ASTURIAS)

First issued on: 2006-01-23 Last issued: 2015-01-23 Validity date: 2018-01-23

*This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.*



Michael Drechsler  
 President of IQNet

Avelino BRITO  
 Chief Executive Officer

AENOR  
 Asociación Española de  
 Normalización y Certificación

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
 CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany  
 FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina  
 JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland  
 Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia  
 SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
 IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

*Annex to IQNet Certificate Number ES-2006/0010*  
**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.**

AEROPUERTO DE SAN PABLO.  
 OFICINA DE VENTAS  
 41007 - SEVILLA

AEROPUERTO DE PEINADOR.  
 OFICINA DE VENTAS  
 36318 - VIGO  
 (PONTEVEDRA)

AEROPUERTO DE ALVEDRO.  
 OFICINA DE VENTAS Y HANDLING  
 15180 - A CORUÑA

AEROPUERTO DE LOS RODEOS.  
 OFICINA DE VENTAS  
 38712 - LA LAGUNA - TENERIFE NORTE  
 (S.C. DE TENERIFE)

AEROPUERTO DE BADAJOZ.  
 OFICINA DE VENTAS  
 06195 - BADAJOZ

First issued on: 2006-01-23 Last issued: 2015-01-23 Validity date: 2018-01-23

*This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.*



*Michael Drechsler*  
 President of IQNet

AENOR

Asociación Española de  
 Normalización y Certificación **AENOR**

*Avelino BRITO*  
 Chief Executive Officer

**IQNet Partners\*:**

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus  
 CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany  
 FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina  
 JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland  
 Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia  
 SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
 IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)



# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



**ER-0685/2001**

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U.**

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

para las actividades: El transporte aéreo de pasajeros y mercancías en general.

que se realizan en: OFICINAS AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U. PI SON NOGUERA, CR  
ARENAL-LLUCMAJOR, KM 21,5. 07620 - LLUCMAJOR (ILLES BALEARS)

Direcciones indicadas en el Anexo

Fecha de primera emisión: 2001-05-17  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 – [www.aenor.es](http://www.aenor.es)





# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0685/2001

## Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO DE SON SANT JOAN. HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 07000 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)  
AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 29004 - MÁLAGA (MALAGA)  
AEROPUERTO DE IBIZA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA (ILLES BALEARS)  
AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)  
AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 46940 - MANISES (VALENCIA)  
AEROPUERTO DEL PRAT. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 08820 - BARCELONA  
AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS. OFICINA DE VENTAS, MANTENIMIENTO Y HANDLING. 28042 - MADRID  
AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de primera emisión: 2001-05-17  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

  
Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)



# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0685/2001

## Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE. OFICINA DE VENTAS. 35500 - LANZAROTE (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO SONDIKA. OFICINA DE VENTAS. 48150 - BILBAO (VIZCAYA)  
AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA. OFICINA DE VENTAS. 35600 - PUERTO DEL ROSARIO (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO DE GRANADA. OFICINA DE VENTAS. 18329 - CHAUCHINA (GRANADA)  
AEROPUERTO DE ASTURIAS. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 33400 - AVILÉS (ASTURIAS)  
AEROPUERTO DE SAN PABLO. OFICINA DE VENTAS. 41007 - SEVILLA  
AEROPUERTO DE LOS RODEOS. OFICINA DE VENTAS. 38712 - LA LAGUNA - TENERIFE NORTE (S.C. DE TENERIFE)  
AEROPUERTO DE PEINADOR. OFICINA DE VENTAS. 36318 - VIGO (PONTEVEDRA)  
AEROPUERTO DE BADAJOZ. OFICINA DE VENTAS. 06195 - BADAJOZ  
AEROPUERTO DE ALVEDRO. OFICINA DE VENTAS Y HANDLING. 15180 - A CORUÑA

Fecha de primera emisión: 2001-05-17  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)





# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0685/2001

## Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO DE SON SANT JOAN. HANDLING, OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 07000 - PALMA DE MALLORCA (ILLES BALEARS)  
AEROPUERTO DE MÁLAGA - PABLO RUIZ PICASSO. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 29004 - MÁLAGA (MALAGA)  
AEROPUERTO DE IBIZA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 07800 - SAN JOSÉ - IBIZA (ILLES BALEARS)  
AEROPUERTO DE SANTIAGO - LAVACOLLA. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 15706 - SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)  
AEROPUERTO DE VALENCIA - MANISES. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 46940 - MANISES (VALENCIA)  
AEROPUERTO DEL PRAT. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 08820 - BARCELONA  
AEROPUERTO DE GRAN CANARIA - TELDE. OFICINA DE VENTAS Y MANTENIMIENTO. 35200 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS. OFICINA DE VENTAS, MANTENIMIENTO Y HANDLING. 28042 - MADRID  
AEROPUERTO REINA SOFÍA. OFICINA DE VENTAS. 38610 - GRANADILLA (TENERIFE SUR)

Fecha de primera emisión: 2001-05-17  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

 Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR**

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - [www.aenor.es](http://www.aenor.es)





# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0685/2001

## Anexo al Certificado

Establecimientos: AEROPUERTO ARRECIFE DE LANZAROTE. OFICINA DE VENTAS. 35500 - LANZAROTE (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO SONDIKA. OFICINA DE VENTAS. 48150 - BILBAO (VIZCAYA)  
AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA. OFICINA DE VENTAS. 35600 - PUERTO DEL ROSARIO (LAS PALMAS)  
AEROPUERTO DE GRANADA. OFICINA DE VENTAS. 18329 - CHAUCHINA (GRANADA)  
AEROPUERTO DE ASTURIAS. HANDLING Y OFICINA DE VENTAS. 33400 - AVILÉS (ASTURIAS)  
AEROPUERTO DE SAN PABLO. OFICINA DE VENTAS. 41007 - SEVILLA  
AEROPUERTO DE LOS RODEOS. OFICINA DE VENTAS. 38712 - LA LAGUNA - TENERIFE NORTE (S.C. DE TENERIFE)  
AEROPUERTO DE PEINADOR. OFICINA DE VENTAS. 36318 - VIGO (PONTEVEDRA)  
AEROPUERTO DE BADAJOZ. OFICINA DE VENTAS. 06195 - BADAJOZ  
AEROPUERTO DE ALVEDRO. OFICINA DE VENTAS Y HANDLING. 15180 - A CORUÑA

Fecha de primera emisión: 2001-05-17  
Fecha de última emisión: 2015-01-23  
Fecha de expiración: 2018-01-23

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es





## Licencia de Uso de la Marca de Garantía Madrid Excelente

La Fundación Madrid por la Excelencia, en virtud de las facultades otorgadas por la Comunidad de Madrid, concede la Licencia de Uso de la Marca de Garantía Madrid Excelente a:

**AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS, S.A.U.**

por su Gestión Empresarial  
una vez que ha acreditado el cumplimiento de los criterios de calidad y excelencia exigidos para el uso de la Marca de Garantía.

**Nº de licencia: 620.S/39/463/11/1**

La presente licencia es una renovación por tres años de la otorgada con fecha 25 de Noviembre de 2011

Madrid, a 20 de Noviembre de 2014

El Presidente



**Comunidad de Madrid**





# DNV BUSINESS ASSURANCE

## CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Certificado No. 148624-2014-AIS-IBE-UKAS

*Por el presente se certifica que:*

**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U**

Enrique Granados 6, Edificio A, 28011 Madrid, España

*así como la sede indicada en el anexo.*

*Es conforme a la norma del Sistema de Gestión:*

**ISO/IEC 27001:2005**

*Este certificado es válido para el siguiente rango de productos o servicios:*

**Operador Logístico para las Fuerzas Armadas,  
todo ello conforme a la versión 3 de la declaración de aplicabilidad.**

*Fecha original de Certificación:*

13 enero 2014

*Este Certificado es válido hasta:*

13 enero 2017

*La Auditoría ha sido realizada bajo la supervisión  
de:*

**Gonzalo Ribeiro Pinto**  
*Auditor Jefe*



*Lugar y Fecha:*

Barendrecht, 14 enero 2014

*por la Unidad Acreditada:*  
DNV CERTIFICATION LIMITED,  
UNITED KINGDOM

  
**A.E. van der Kruk-Visser**  
*Representante de la Dirección*

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.





# DNV BUSINESS ASSURANCE

## ANEXO

Anexo al Certificado N° 148624-2014-AIS-IBE-UKAS

### AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U

Sedes incluidas en este certificado:

Nombre del Centro	Localización	Alcance del centro
AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U	Carretera Arenal - Lluçmajor, 21,5, Pol. Son Noguera, 07620 Lluçmajor, Illes Balears, Spain	Operador Logístico para las Fuerzas Armadas, todo ello conforme a la versión 3 de la declaración de aplicabilidad.

*Fecha original de Certificación:*

13 enero 2014

*Este Certificado es válido hasta:*

13 enero 2017

*La Auditoría ha sido realizada bajo la supervisión de:*

Gonzalo Ribeiro Pinto  
*Auditor Jefe*



*Lugar y Fecha:*

Barendrecht, 14 enero 2014

*por la Unidad Acreditada:*  
DNV CERTIFICATION LIMITED,  
UNITED KINGDOM

  
A.E. van der Kruk-Visser  
*Representante de la Dirección*

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.



# DNV BUSINESS ASSURANCE

## CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

(MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE)

Certificado nº 148616-2014-AHSO-IBE-ENAC

*Se certifica que el sistema de gestión de la compañía*  
(This is to certify that the management system of the company)

**AIR EUROPA LINEAS AEREAS, S.A.U**

Enrique Granados 6, Edificio A, 28011, Madrid, Spain  
Carretera Arenal - Lluçmajor, 21,5Pol. Son Noguera, 07620, Lluçmajor Illes Balears, Spain

*es conforme a la norma*  
(complies with the standard)

**OHSAS 18001:2007**

*Este certificado es válido para el siguiente campo de aplicación*  
(This certificate is valid for the following scope)

**Operador Logístico para las fuerzas armadas**  
**Logistics service for Defence**

*Fecha certificación inicial:*  
(Initial Certification date)  
**13.01.2014**

*Este certificado es válido hasta:*  
(This certificate is valid until)  
**13.01.2017**

*La auditoría ha sido realizada bajo la supervisión de*  
(The audit has been performed under the supervision of)

**Javier Monteagudo**  
Auditor Jefe

*Lugar y fecha:*  
(Place and date)  
**Barcelona, 13.01.2014**

*Unidad acreditada*  
(Accredited Unit)  
DNV BUSINESS ASSURANCE ESPAÑA, S.L.

**Albert Canadell**  
Country Manager



El incumplimiento de las condiciones establecidas en el Contrato puede dar lugar a la cancelación del certificado.  
(Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this certificate invalid.)





M-913

Presented to

# Air Europa Lineas Aereas

On the occasion of their Registration as an

**IOSA Operator**

under the

**IATA Operational Safety Audit Program (IOSA)**

Registration is valid until January 27, 2016  
in accordance with the provisions of the IOSA Program Manual

Günther Matschnigg  
Senior Vice President  
Safety & Flight Operations



European Committee for Standardization  
Comité Européen de Normalisation  
Europäisches Komitee für Normung



**IOSA**  
IATA Operational Safety Audit

*10 Years*



