



Una nueva Iberia y una nueva etapa, con nuevos retos. Entre ellos, consolidar su posición en el negocio del *handling*. Sus más de 80 años de experiencia en el sector y su capacidad para adaptarse a todo tipo de aerolíneas y operaciones, son sus principales fortalezas para competir en el sector. Y todo, sin descuidar el que se ha convertido en su *leitmotiv*: el cliente en el centro de su estrategia.

Iberia afronta nuevos retos y uno de los más inmediatos será el de consolidar su posición en el sector del *handling*. La compañía está volcada en ganar los próximos concursos por los que AENA concederá las licencias para prestar servicios a terceras compañías en los aeropuertos españoles. Ya ha presentado su candidatura a la primera fase -22 aeropuertos españoles con menos de un millón de pasajeros al año-, y el próximo 17 de noviembre también se presentará a los concursos para prestar estos mismos servicios en los otros 19 aeropuertos españoles de mayor tráfico.

Iberia Airport Services es la división de *handling* de Iberia, la primera empresa de *handling* de España y una de las más importantes de Europa. Además de sus 80 años de experiencia en el sector, las principales fortalezas de la división de aeropuertos de Iberia son una amplia cartera de clientes;

La compañía afronta una nueva etapa de crecimiento

Una nueva Iberia

su presencia en, prácticamente, toda la red de aeropuertos españoles; la capacidad para personalizar su servicio global y adaptarse a los requerimientos de cada aerolínea que atiende; y, a raíz de los últimos acuerdos de Iberia con sus trabajadores de tierra, también podrá optar a estos concursos con ofertas muy competitivas en todos los aeropuertos.

Iberia Airport Services presta servicios de asistencia de pasajeros, carga y rampa en 41 aeropuertos españoles, y en 2013, atendió a cerca de 73 millones de pasajeros que volaron en más de 310.000

aviones. Este verano, coincidiendo con los meses de la llegada de un mayor número de turistas extranjeros a España, también ha

Iberia Airport Services presta servicio de asistencia de pasajeros, carga y rampa en 41 aeropuertos españoles, y en 2013 atendió a cerca de 73 millones de pasajeros que volaron en más de 310.000 aviones

batido récords de pasajeros, maletas y aviones atendidos. Los aeropuertos de Madrid, Barcelona y Mallorca fueron los de mayor volumen, y en Sevilla, Ibiza o Tenerife se produjeron crecimientos de su actividad incluso por encima de los dos dígitos.

Ángel Marcos, director de Servicios Aeroportuarios de Iberia, comentaba: "todos los indicadores de pasajeros atendidos, aviones asistidos y gestión de equipajes en verano fueron muy positivos. Prestamos servicios en 41 aeropuertos españoles, muchos de ellos importantes puntos de

entrada del turismo a nuestro país y, de nuevo, hemos sido capaces de adaptarnos a todo tipo de operaciones: de compañías regulares, *lowcost*, *chárter*, vuelos de *crucistas*... y a las diferentes necesidades que cada una de ellas nos solicitan".

Capacidad de adaptación

Precisamente esa capacidad de adaptación, que emana de la orientación al cliente de Iberia Airport Services, es una de las grandes fortalezas de cara a los próximos concursos de *handling*. La compañía es capaz de dar un servicio integral o parcial; atender cualquier operativa y también cualquier avión... desde el avión presidencial de Japón hasta una operación combinada puerto/aeropuerto con *crucistas* como la que, por ejemplo, ha atendido en Málaga este año ya en dos ocasiones. En ape-



La compañía está volcada en los próximos concursos por los que AENA concederá las licencias para prestar servicios a terceras compañías en los aeropuertos españoles.

Viene de página I

nas cinco horas, Iberia atendió a más de 3.000 pasajeros del buque "Venture" de Carnival entre el puerto y el aeropuerto de Málaga, una de las mayores expediciones de la compañía de cruceros.

En unas operativas sin precedentes en España en la que fue necesaria la coordinación entre el puerto y el aeropuerto de Málaga, estos cruceristas pudieron "facturar sus equipajes" desde el barco. Unos días antes de desembarcar, Iberia les facilitó las tarjetas de embarque y las etiquetas para su equipaje, para que pudieran desembarcar cómodamente, sin tener que ocuparse de sus maletas. Un equipo de Iberia Airport Services se desplazó al puerto de Málaga para realizar la descarga de equipajes que pasaron la inspección de aduana y, después, se cargaron en cinco trailers para su transporte al aeropuerto.

Iberia ofrece un servicio global y tiene capacidad para adaptarse a quien necesita algo muy personalizado o a quien necesita algo muy básico, como las compañías *low cost*.

Muestra de la satisfacción de sus clientes es que la compañía ha renovado muchos e importantes contratos en los últimos meses. El último, el pasado mes de julio, ha sido con la compañía checa, Czech Airlines, a quien Iberia prestará servicios de asistencia a pasajeros y aviones en España; en total, más de 200 vuelos al año. Ese mismo mes también renovaba otros dos contratos más. Con Egyptair, por lo que continuará prestando sus servicios de asistencia a los pasajeros y aviones de la compañía egipcia en todos los aeropuertos españoles donde opera. Este acuerdo supone para Iberia un volumen de más de 600 vuelos al año, y fortalece su relación comercial con una importante e histórica compañía aérea como es Egyptair. También renovaba los servicios de *handling* a las compañías del grupo Air Berlín. El grupo alemán opera en seis aeropuertos españoles: Madrid, Bilbao, Sevilla, Tenerife, Gran Canaria y La Palma, lo que supone una carga de trabajo de,

aproximadamente, 4.600 vuelos al año.

Entre los últimos contratos está también el de Qatar y el de la aerolínea irlandesa AerLingus, a la que, desde el mes de abril, atiende tam-

La compañía es capaz de dar un servicio integral o parcial; atender cualquier operativa y también cualquier avión... desde el avión presidencial de Japón hasta una operación combinada puerto/aeropuerto con 3.000 cruceristas

bién en los aeropuertos de Madrid y Alicante lo que suma otros 3.000 vuelos anuales.

Para poder dar este servicio, Iberia Airport Services está a la vanguardia en tecnología, equipos y sistemas. Cuenta con un parque de 8.200 equipos para atender a aviones, pasajeros y carga en los 41 aeropuertos españoles en los que está presente y, de cara a los próximos concursos, está renovándolos para incorporar los medios más modernos y eficientes.

Vanguardia tecnológica

En los últimos meses, ha adquirido cerca de 300 *dollies*, unos equipos que se utilizan para el transporte de los contenedores

de equipajes y carga. También ha incorporado nuevas plataformas, que facilitan la ubicación de la carga en el avión; autobuses para el traslado de pasajeros; cintas transferidoras para los equipajes, y motores auxiliares que se utilizan para suministrar corriente eléctrica y aire acondicionado al avión cuando los motores del avión están apagados. Al mismo tiempo, Iberia Airport Services está aplicando su nueva imagen de marca en mostradores, oficinas y todos los puntos de atención al cliente en los aeropuertos donde opera. Esa nueva imagen de marca está implantándose también en escaleras, autobuses, furgonetas, vehículos, *push back*

y otros equipos con los que atiende a los aviones, pasajeros y carga de la propia Iberia y de más de 200 compañías clientes.

Si importante es contar con los mejores equipos, no lo es menos, contar con los mejores trabajadores. Por eso, la alta cualificación de su equipo humano y los planes de formación continua son una de sus señas de identidad de la división de aeropuertos de Iberia, y al tiempo, una de sus principales ventajas competitivas por su alta fiabilidad para la resolución de contingencias. La compañía cuenta con un equipo humano de 7.000 trabajadores en continua formación: solo en 2013, Iberia impartió 47.000 horas de

IAG dispara un 80% su beneficio y eleva sus previsiones

■ IAG, el holding que agrupa a Iberia, British y Vueling, ha registrado una importante mejora de las cuentas en lo que va de año, tanto, que para el cierre del ejercicio 2014, IAG prevé mejorar su beneficio operativo antes de partidas excepcionales en entre 550 millones y 660 millones de euros, partiendo de una base de 770 millones de euros en 2013. Concretamente, el grupo alcanzó un beneficio neto de 694 millones de euros entre enero y septiembre, lo que supone multiplicar por nueve los 77 millones registrados en el mismo periodo del año anterior.

El beneficio operativo sin contar partidas excepcionales se situó en 1.130 millones, un 72% más que el año pasado. El beneficio operativo después de extraordinarios fue de 1.048 millones, el triple que en el ejercicio anterior. El grupo asume este año un cargo

excepcional de 82 millones por reevaluaciones de tesorería y el año pasado los costes extraordinarios fueron de 309 millones de euros (por la absorción de Vueling y los gastos ligados a la reestructuración de Iberia).

Por separado, el beneficio de las operaciones de British Airways alcanzó los 607 millones de euros, frente a los 477 millones de euros del mismo periodo del año anterior.

Iberia

De su lado, Iberia registró un beneficio de las operaciones de 162 millones de euros, multiplicando por más de dos el obtenido en el tercer trimestre del año pasado.

El consejero delegado de IAG, Willie Walsh, destacó "la rigurosa disciplina de control de costes" de la aerolínea española, junto con los beneficios que se siguen



Luis Gallego, presidente de Iberia.

derivándose de su reestructuración".

El beneficio de las operaciones de Vueling, por su parte, fue de 140 millones de euros,

prácticamente el mismo que el de los nueve primeros meses del año pasado (139 millones de euros). IAG registró además una ganancia

excepcional de 30 millones de euros durante el periodo por la venta parcial de la inversión de Iberia en Amadeus, el resto de las acciones se



Una fortaleza de la compañía son las sinergias que existen con los negocios del grupo –mantenimiento, línea aérea, cargo...–, lo que facilita dar un servicio global en caso de contingencia.

La compañía ha implantado en la T4 un nuevo modelo de gestión de equipajes especiales que agiliza su entrega y mantiene informados a sus clientes en todo momento sobre sus pertenencias

formación en 956 cursos relacionados con seguridad operacional. Precisamente, la seguridad operacional es uno de los aspectos más valorados en los próximos concursos y, en Iberia, han

evolucionado desde la simple reacción –el mero reporte de cualquier incidencia– a métodos más proactivos. Se trata de identificar riesgos potenciales, trabajar para intentar evitarlos y, en definitiva anticiparse a favor de la seguridad de la operación y de los equipos de trabajo.

Extender el proyecto Ágora Además, la compañía tiene una importante iniciativa de futuro en marcha: extender el proyecto Ágora a todos los aeropuertos donde operan para que sus clientes se puedan beneficiar de ello. Ágora es un gran plan estratégico para situar la T4 entre los mejores hubs del

mundo. Tiene el triple objetivo de incrementar la puntualidad, aumentar la eficiencia de la operación de Iberia en Barajas, y mejorar la experiencia del cliente haciendo de la T4 un aeropuerto cómodo y fácil. Gracias en parte al proyecto Ágora, en los dos últimos años Iberia se ha situado entre las aerolíneas más puntuales, y ha reducido casi a la mitad las incidencias en los equipajes que gestiona en la T4 de Madrid-Barajas.

Este esfuerzo y los buenos resultados del Proyecto Ágora han sido reconocidos por varios premios. El año pasado, IATA concedió a Iberia el premio BIP (Baggage Improvement Programme) en

reconocimiento a sus buenas prácticas en gestión de equipajes, también el Gold FastTravelAward por la automatización de diversos procesos –desde la facturación hasta la gestión de incidencias–, y SITA (proveedor de referencia para la industria aérea de sistemas de información y telecomunicaciones) también destacaba en su informe anual de 2013 la buena gestión de equipajes de Iberia en la T4.

Ahora se trata de trasladar todas esas buenas prácticas a todos los aeropuertos donde opera Iberia para que también los clientes de las aerolíneas a las que presta servicios de handling puedan beneficiarse de ellas.

Importantes sinergias

Otra importante fortaleza de Iberia Airport Services de cara a a los próximos concursos de handling, es su fiabilidad en cuanto a resolución de contingencias: la alta cualificación de su equipo humano, sumado a la disponibilidad de equipos y a las sinergias que, en un momento dado, puede ofrecer con los otros negocios del grupo Iberia [mantenimiento, línea aérea, cargo...], facilitan dar un servicio global en caso de que fuera necesario, por ejemplo, la relocalización de pasajeros, o bien ofrecer mantenimiento o bien otros servicios a las compañías a las que atiende.

Además, en los últimos años la división de aeropuertos de Iberia ha reforzado su compromiso con la calidad y con la preservación del medio ambiente y, de hecho, cuenta con un sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, según las normas ISO 9.001 y 14.001 respectivamente para su actividad de servicios aeroportuarios.

Y, lo más importante, Iberia opta a estas licencias de *handling* a terceros, con ofertas muy competitivas gracias, entre otros, al nuevo marco laboral que la aerolínea acordaba con sus trabajadores de tierra a finales de marzo, y que le han permitido reducir sus costes, incrementar su productividad y tener mayor flexibilidad en la gestión de sus recursos humanos.

venderán principalmente durante el cuarto trimestre.

IAG incrementó un 10,5% su capacidad durante los nueve primeros meses del año, con un incremento del 9,5% del tráfico, lo que redujo su coeficiente de ocupación hasta el 80,7%, 0,7 puntos porcentuales menos.

Los ingresos por pasaje aumentaron un 9,2%, registrándose un efecto cambiario adverso de 0,2 puntos. Los ingresos unitarios de pasaje (ingresos por AKO) cayeron un 1% a tipos de cambio constante debido al descenso del 'yield' (ingreso medio por pasaje), pero fundamentalmente por el descenso de ocupación.

Por contra, los ingresos en carga disminuyeron un 6,3% a tipos de cambio constantes, un 3,3% tomando como base los ingresos por tonelada/Kilómetro transportada. Este

descenso se debe al recorte de cargueros por parte de IAG Cargo, lo que ha provocado una caída de los ingresos y los costes, con una contribución neta positiva.

La partida otros ingresos descendió un 3,7% a tipos de cambio constantes debido al impacto negativo de la eliminación de los ingresos de 'handling' y mantenimiento de Iberia relacionados con Vueling y que se incluyen en el periodo comparativo previo a la adquisición. Una partida que también contempla a BA Holidays, que ha registrado un crecimiento

Por el lado de los gastos, los costes unitarios de personal mejoraron un 8,4% a tipos de cambio constantes, el número de empleados se redujo un 1,3% y la productividad mejoró un 11,9%. Dichas mejoras provienen de la incorporación de Vueling (adquirida el 26

de abril de 2013), el Plan de Transformación de Iberia y el crecimiento de la oferta de BA.

Control de costes

Los costes unitarios de combustible descendieron un 6,9% a tipos de cambio constantes, debido al descenso de los precios medios netos del coberturas de carburante y a la mejora del consumo por la sustitución de aviones más eficientes, como el Boeing 787, el A330 y el A380.

Las tasas de aterrizaje y navegación aumentaron un 12%, registrándose un efecto cambiario negativo en torno al 0,5%. El número de despegues creció un 13,1%, lo que elevó las tasas de aterrizaje, y las horas bloque subieron un 10,3%, incrementando las tasas de navegación. Los gastos de mantenimiento y otros costes de flota cayeron un 3,9%, con un efecto cambiario

positivo en torno al 1%, mientras que los de arrendamiento operativo de flota aumentaron un 14,1%, con un efecto cambiario positivo de 1,5 puntos.

Previsiones

“Para el ejercicio 2014, esperamos conseguir una mejora en el beneficio operativo antes de partidas excepcionales de entre 550 y 600 millones de euros, partiendo de una base de 770 millones de euros en 2013”- ha señalado el consejero delegado de IAG, Willie Wals. “Continuamos incrementando la capacidad de forma eficiente, con un sólido desempeño en los costes unitarios, tanto excluyendo el combustible como aquellos relacionados con el combustible. Estos últimos se vieron favorecidos por la incorporación de nuevos y más eficientes aviones a nuestra flota”.

Los diez puntos fuertes de Iberia Airlines Services

✓ **Excelencia técnica:** experiencia, know-how de más de 86 años prestando servicios de handling.

✓ **Amplia cartera de clientes:** más de 200, síntoma de confianza y prestigio en el sector

✓ **Ofertas competitivas:** El acuerdo alcanzado por Iberia con sus trabajadores le ha permitido reducir sus costes, incrementar su productividad y flexibilidad y presentarse a estos concursos con unas ofertas muy competitivas.

✓ **Presencia en toda la red de aeropuertos:** Iberia presta servicios en 41 aeropuertos españoles, lo que facilita la contratación del handling de rampa para las aerolíneas que vuelan a varios aeropuertos.

✓ **A la vanguardia en tecnología, equipos y sistemas:** Iberia cuenta, entre otros, con los más avanzados sistemas de gestión de su hub y de su plataforma de deshielo. Además está renovando sus equipos e incorporando su nueva imagen de marca.

✓ **Alta cualificación del equipo humano y planes de continua formación:** 7.000 trabajadores que, solo en 2013, recibieron 47.000 horas de formación en 956 cursos relacionados con seguridad operacional.

✓ **Fiabilidad en resolución de contingencias:** alta cualificación humana y disponibilidad de equipos que, unida a las sinergias con los negocios del grupo Iberia, facilitan dar un servicio global en caso de que sea necesario: relocalización de pasajeros, servicio de mantenimiento, gestión de la carga...

✓ **Responsabilidad Social y Compromiso Medioambiental:** Iberia cuenta con un sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, según las normas ISO 9.001 y 14.001 respectivamente para su actividad de servicios aeroportuarios.

✓ **Participación en Organismos Internacionales y colaboración con la Comunidad Aeroportuaria:** Iberia AirportServices ha liderado en España muchos de los proyectos de mejora en los aeropuertos como el programa FastTravel de IATA, o el Baggage Improvement Programme de gestión de equipajes, que le han valido el reconocimiento internacional.

✓ **Exportar el proyecto Ágora:** Ágora es el proyecto que Iberia ha desarrollado en los dos últimos años para situar la T4 entre los mejores hubs del mundo.



En turista, las pantallas táctiles de 9 pulgadas ofrecen películas en varios idiomas; series de TV, documentales, programación para niños y dispondrán de conector USB y para dispositivos Apple.

Iberia está firmemente decidida a dar al cliente un servicio de la mayor calidad y por ello trabaja con éxito en la mejora de la puntualidad. Además de este esfuerzo, la compañía ha puesto en marcha una serie de cambios y nuevos servicios en los interiores de los avio-

nes de largo radio, que está teniendo reflejo positivo en la percepción que los clientes tienen de Iberia, y que la sitúan en niveles de calidad históricamente altos según los índices de satisfacción y recomendación de la compañía.

Puntualidad, nuevas cabinas Business y Turista y mejoras en todos los servicios disparan los índices de satisfacción del cliente

Comprometidos con la calidad

Iberia tiene un férreo compromiso con la calidad de su servicio y la puntualidad es uno de los principales parámetros. El pasado mes de junio, la compañía que preside Luis Gallego se situó como la más puntual del mundo entre las mayores compañías internacionales. Así lo asegura FlightStats, consultora líder en información de vuelos, servicios y aplicaciones de la industria de los viajes.

Con una puntualidad media del 89,53% en toda su red, Iberia se situó en la primera posición del mundo en el ranking de las principales compañías internacionales, mejorando tres posiciones respecto al mes anterior. En 2013 Iberia consiguió situarse como la cuarta aerolínea más puntual del mundo y, en los últimos meses ha estado siempre entre las compañías internacionales con más alto porcentaje de vuelos en hora.

La puntualidad es uno de los valores que más aprecian los clientes de Iberia. Para lograr este objetivo, ha desarrollado diferentes proyectos con cambios en el programa de vuelos y revisiones de todos los procesos que se realizan alrededor del avión antes de su despegue, medidas que han contribuido, junto con el compromiso de los empleados, a que las cifras de puntualidad mensuales de la compañía se sitúen en índices muy positivos.

Estas mejoras, sumadas a los cambios en los interiores de los aviones de largo radio, están teniendo su reflejo en la percepción que los clientes tienen de Iberia, y que la sitúan en niveles de calidad históricamente altos según los índices de satisfacción y recomendación de la compañía.

Nuevas butacas Business

Entre estos cambios en los interiores de largo radio destacan las nuevas butacas Business y turista de Iberia. Iberia está renovando completamente su producto en los vuelos de larga distancia. La aerolínea española ha incorporado nuevos



El nuevo espacio está situado en la planta -1 de la Terminal 4, cerca del acceso a la estación de metro y cercanías, y cuenta con todo el equipamiento necesario para el descanso, el entretenimiento y el trabajo, situándose al nivel de las mejores salas de llegadas del mundo.

aviones –los Airbus A330 con capacidad para 278 pasajeros– que ya vienen equipadas con estas nuevas cabinas y, además, está transformando toda su flota de Airbus A340/600 para instalar en todos sus aviones estas butacas.

Además, en su nueva Business Plus Iberia ofrece, entre otras prestaciones, butacas que se convierten en camas completamente planas de casi 2 metros, y con un diseño que les ofrece mayor espacio y privacidad, al estar inserta-

das en módulos aislados.

Iberia ha personalizado estos asientos basándose en las necesidades de sus clientes, y el resultado es un concepto más individualizado de viaje, que permite relajarse o trabajar a bordo en un

Nuevos aviones de largo radio

Iberia tiene intención de seguir creciendo. Por eso, International Airlines Group (IAG) ha convertido en pedidos en firme ocho opciones de Airbus A350-900 y ha asegurado ocho aeronaves A330-200 para Iberia. Estos aviones reemplazarán 16 Airbus de la familia A340 de la flota de largo radio de Iberia y serán entregados entre 2015 y 2020.

Willie Walsh, consejero delegado de IAG,

comentaba coincidiendo con este anuncio: "Iberia ha realizado avances significativos en su reestructuración y sobre la base del progreso logrado hasta ahora, estamos en condiciones de incorporar nuevos aviones de largo radio a la flota de la aerolínea. Esta orden demuestra nuestro firme compromiso para hacer que Iberia sea competitiva". "Ambos aviones proporcionarán tanto eficiencias en

costes como beneficios medioambientales, permitiendo a Iberia reemplazar su flota de largo radio con aviones modernos y eficientes en el consumo de combustible. La nueva tecnología y la mejora aerodinámica reducirán el consumo de combustible y las emisiones de CO2 por asiento en un 18%, así como también disminuirán el ruido y las emisiones de NOx." "Adicionalmente,

mantener una flota de largo radio únicamente de aviones Airbus generará ahorros de costes tanto en mantenimiento como en las tripulaciones". - concluyó

Los nuevos Airbus A330/200, con mayor alcance para volar las rutas con América Latina, empezarán incorporarse a la flota de Iberia a finales de 2015 y, desde esa fecha hasta 2020, se incorporarán también los Airbus A350.

ambiente acogedor, y donde cada butaca tiene acceso directo al pasillo, para evitar molestias innecesarias.

WiFi a bordo

Pero, sin duda, el producto estrella en las nuevas cabinas de Iberia para sus vuelos de largo radio es el sistema de entretenimiento a bordo, individual y a la carta. Pantallas táctiles donde se pueden elegir los últimos estrenos cinematográficos, las mejores series de TV, documentales, un amplio abanico de opciones musicales y varios juegos interactivos. Concretamente, en Business, en las pantallas táctiles de 15,4 pulgadas, se podrán ver hasta 17 estrenos cinematográficos; 33 películas clásicas; 78 programas y series de TV; 180 opciones musicales, juegos en 3D y dispondrán de conector USB y para dispositivos Apple.

En turista, las pantallas táctiles de 9 pulgadas ofrecerán películas en varios idiomas; series de TV, documentales, programación específica para niños y también dispondrán de conector USB y para dispositivos Apple.

Además, Iberia ofrece WIFI en sus aviones, para que todos sus clientes puedan tener acceso a internet y conectividad GSM para el envío y recepción de SMS y datos a través de sus dispositivos móviles.

Las nuevas butacas de la clase turista de los vuelos de largo radio, integran también pantallas individuales un diseño moderno con una ergonomía mejorada, que otorga mayor comodidad y amplitud para los clientes. Además disponen de todo tipo de conectores para los dispositivos electrónicos personales.

Nueva sala de llegadas en la T4

En línea con su política de mejorar la atención al cliente, Iberia ha lanzado un nuevo servicio de sala VIP en el área de llegadas en la T-4 del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Se trata de un espacio de 665m² que está abierto las 24 horas del día, los 365 días del año. A esta sala pueden acceder los clientes que viajen en la clase Business de Iberia y los titulares de las tarjetas Iberia Plus Oro y Platino que provengan de vuelos intercontinentales de la compañía, así como los que procedan de vuelos de medio radio con una duración de más de cuatro horas, como es el caso de Moscú, Tel Aviv, Dakar, Accra, Lagos, Malabo y Nuakchot.

El nuevo espacio está situado en la planta -1 de la Terminal 4, cerca del acceso a la estación de metro y cercanías, y cuenta con todo el equipamiento necesario para el descanso, el entretenimiento y el trabajo, situándose al nivel de las mejores salas de llegadas del mundo.

La nueva sala cuenta zona de descanso con cómodos sofás; Business center completamente equipado; cabinas individuales con duchas; buffet con gran variedad de bebidas calientes y frías además de desayuno o snack; salas de televisión; pantallas de información de vuelos de la compañía; un espacio donde depositar el equipaje y otros servicios complementarios como lavandería y prensa. Los clientes de Iberia pueden beneficiarse, de forma totalmente gratuita, de todos estos servicios. y, por ejemplo, para quienes provienen de vuelos desde América Latina con llegada sobre las 06:00 de la mañana, les permite tomar una ducha, desayunar y descansar antes de acudir a su reunión y sin necesidad de pasar previamente por su hotel.

Además, este espacio cuenta con un total de 22 habitaciones de 18m² equipadas con todo tipo de servicios, donde los clientes de Iberia tienen descuentos en su contratación.