



**aena**

# Memoria de Responsabilidad Corporativa 2019



# Índice

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2019

 Carta del  
Presidente

 1. Aena: modelo  
de negocio

 2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

 3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

 4. Derechos Humanos

 5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

 6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

 7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

 8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

 9. Ficha técnica

 10. Anexo

 **Carta del Presidente .....03**

 **1. Aena: modelo de negocio .....06**

- Perspectiva general..... 07
- Líderes globales..... 19
- La gestión de riesgos y sus impactos..... 35
- Marco de referencia y políticas corporativas..... 40
- Objetivos y estrategias: el Plan Estratégico de Aena ..... 44

 **2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales ..... 50**

- Marco de gestión medioambiental ..... 51
- Ruido..... 56
- Contaminación lumínica ..... 60
- Contaminación atmosférica..... 60
- Eficiencia en el uso de la energía..... 62
- Aena frente a la emergencia climática ..... 66
- Uso sostenible de recursos ..... 71
- Protección de la biodiversidad .... 72
- Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias..... 73

 **3. Cuestiones sociales y relativas al personal ..... 75**

- Empleo ..... 77
- Condiciones de trabajo ..... 82
- Salud y seguridad en el empleo ..... 87
- Relaciones laborales..... 90
- Formación..... 91
- Accesibilidad universal de las personas con discapacidad en el empleo ..... 94
- Igualdad y diversidad ..... 95

 **4. Derechos Humanos .....100**

- Diligencia debida en la protección de los Derechos Humanos.....101
- Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor .....103

 **5. Lucha contra la corrupción y el fraude ..... 106**

- Medidas adoptadas para su prevención.....107
- Medidas contra el blanqueo de capitales.....112

 **6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales ..... 114**

- Compromisos con el desarrollo sostenible.....115
- Aeropuertos: espacios compartidos..... 120
- Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno..... 128
- Relación y diálogo con grupos de Interés .....132
- Subcontratación y proveedores .....135

 **7. Orientación al cliente: calidad y seguridad ..... 142**

- Calidad de los servicios a clientes.....143
- Garantía de seguridad en la prestación de servicios.. 150
- Inversiones en calidad y seguridad .....155
- Mecanismos de reclamación ...155

 **8. Innovación para potenciar las oportunidades ..... 158**

- La gestión de la innovación en Aena.....159
- Avances en 2019 ..... 160
- Perspectivas de futuro.....162

 **9. Ficha técnica ..... 163**

- Sobre este informe..... 164
- Análisis de materialidad 2019 ..... 166

 **10. Anexo ..... 171**

- Índice de contenidos GRI.....172



 **Carta del  
Presidente**

 1. Aena: modelo de negocio

 2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

 3. Cuestiones sociales y relativas al personal

 4. Derechos Humanos

 5. Lucha contra la corrupción y el fraude

 6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

 7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

 8. Innovación para potenciar las oportunidades

 9. Ficha técnica

 10. Anexo

## Carta del presidente

Me alegra presentar, una vez más, la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena correspondiente al ejercicio 2019, reflejo de cómo trabajamos y qué conseguimos.

A través de sus páginas mostramos nuestro sólido compromiso con los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y con la transparencia y la cultura de cumplimiento, conscientes del papel fundamental que tienen en la construcción de una sociedad capaz de progresar sin dejar a nadie atrás.

2019 ha sido un buen año para la Compañía en el que hemos apostado firmemente por la innovación y la sostenibilidad. Más de 275 millones de pasajeros han pasado por los aeropuertos de Aena en España, y el Aeropuerto de Londres-Luton - el sexto en el Reino Unido -, alcanzó los 18 millones de viajeros.

Estas cifras nos han permitido alcanzar unos ingresos totales de 4.503 millones de euros y unos ingresos comerciales de 1.252 millones de euros. La solidez de estos resultados nos permite hacer frente a los desafíos del futuro.

Además, fruto de la apuesta de la Compañía por la internacionalización, este año hemos acometido la mayor operación de desarrollo internacional de nuestra historia con la concesión de seis aeropuertos en Brasil.



Presidente - Consejero delegado, Mauricio Lucena.

 **Carta del  
Presidente**

 1. Aena: modelo de negocio

 2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

 3. Cuestiones sociales y relativas al personal

 4. Derechos Humanos

 5. Lucha contra la corrupción y el fraude

 6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

 7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

 8. Innovación para potenciar las oportunidades

 9. Ficha técnica

 10. Anexo

Al repasar el año 2019 no puede dejarse de lado el creciente protagonismo de la emergencia climática y ambiental, quizá el mayor reto que tiene ante sí el mundo de hoy. Un desafío técnico, económico y social.

Conscientes de las exigencias que supone, Aena hace de la sostenibilidad y la innovación ejes de su modelo estratégico. Una importante manifestación de ello es nuestro Plan Fotovoltaico y el avance en el ámbito de la transformación digital, que permitirán dar más y mejores servicios sin aumentar nuestro consumo de recursos.

No basta con cumplir los objetivos. La manera de cumplirlos es la que genera impactos positivos sobre nuestros grupos de interés: nuestros usuarios, que exigen calidad y seguridad al máximo nivel; nuestros equipos, para trabajar con la mayor eficiencia, y maximizar los impactos ambientales positivos; o el resto de agentes que participan en la prestación del servicio de transporte aéreo, con quienes colaboramos en busca del beneficio común, en un marco de máxima transparencia.

Como en ejercicios precedentes, el contenido de esta Memoria se ha elaborado de conformidad con el nivel exhaustivo de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), un marco de referencia internacional, que facilita la comparación de nuestro desempeño con otras compañías y proporciona a nuestros accionistas certidumbre.

Para finalizar, solo me resta transmitir mi agradecimiento a los profesionales que integran Aena por su compromiso y su esfuerzo constantes, así como a los clientes, pasajeros y accionistas que nos hacen depositarios de su confianza.

**A todos, muchas gracias.**



Sede central de Aena en Madrid (España).

Carta del Presidente

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

• Perspectiva general

• Líderes globales

• La gestión de riesgos y sus impactos

• Marco de referencia y políticas corporativas

• Objetivos y estrategias: el Plan Estratégico de Aena



# Aena: modelo de negocio

## Resultados

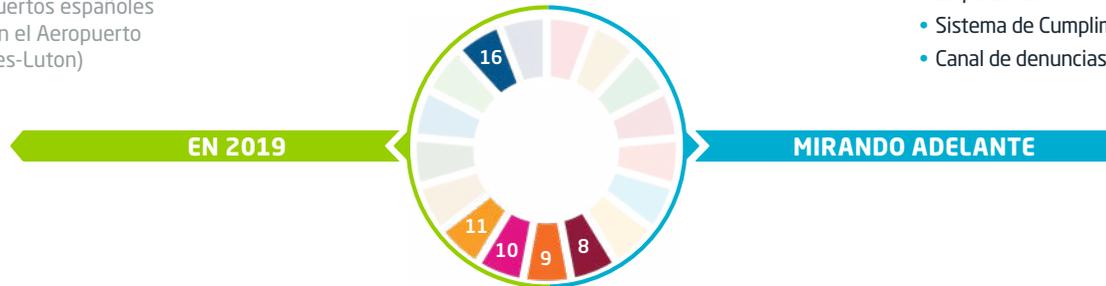
- La actividad de Aena ha registrado nuevos máximos en España, impulsada por el buen comportamiento del sector turístico y del tráfico nacional.
- Aena renueva su inclusión en el FTSE4Good.
- Aena, entre las 100 empresas con mejor reputación de España, según MERCOR.
- En 2019 no se han detectado brechas de seguridad de datos personales.

**4.503,3 M€**  
cifra de negocios

**293,2 M**  
de pasajeros en 2019 (275,2 M en aeropuertos españoles y 18 M en el Aeropuerto de Londres-Luton)

## Medidas y gestión

- Junta General de Accionistas.
- Consejo de Administración: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.
- Política y Sistema de Control y Gestión de Riesgos.
- Plan Estratégico 2018-2021.
- Política de gobierno corporativo.
- Política de cumplimiento normativo.
- Código de Conducta.
- Política contra la corrupción y el fraude.
- Política fiscal corporativa.
- Política de comunicación.
- Política de comunicación y relación con inversores.
- Política de retribución del accionista.
- Política de selección de candidatos a Consejeros.
- Política de gestión integrada de calidad, medio ambiente y eficiencia energética.
- Política de responsabilidad corporativa.
- Sistema de Cumplimiento Normativo.
- Canal de denuncias.



## Principales hitos 2019

- Creación de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales.
- Concesión del Grupo Aeroportuario del Nordeste de Brasil.
- Plan de desarrollo inmobiliario.
- Culminación del proceso de adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales.
- Extensión del contrato *duty free*.
- Refuerzo de la función del delegado de protección de datos.

## Perspectivas de futuro

- Desarrollar el negocio inmobiliario de Aena.
- Seguir siendo líderes en eficiencia comprometidos con la competitividad de las tarifas.
- Mantener una sólida capacidad de generación de caja.
- Cumplimiento de los objetivos de calidad de servicios y compromisos de inversión establecidos en el DORA<sup>1</sup>.
- Moderación de los niveles de crecimiento del tráfico.
- Impulsar la expansión internacional condicionado al surgimiento de buenas oportunidades.
- Revisión de las políticas corporativas.
- Impulso en auditorías de normativa de protección de datos.
- Seguir avanzando en los objetivos del Plan Estratégico.

(1) Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA); instrumento que establece las condiciones mínimas de servicio necesarias para garantizar la accesibilidad, suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias y la adecuada prestación de los servicios básicos de la red de aeropuertos.

## Progresos en ODS

- 8** Trabajo decente y crecimiento
- 9** Industria, Innovación e infraestructura
- 10** Reducción de las desigualdades
- 11** Ciudades y comunidades sostenibles
- 16** Paz, justicia e instituciones sólidas

Modelo de negocio eficiente y sostenible **2.766,2 M€ de EBITDA** en 2019.

Inversión en la mejora de las infraestructuras, en seguridad y conservación del medio ambiente **521,6 M€ en inversiones** en 2019.

Transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Perspectiva general

Aena S.M.E., S.A. (en adelante, "Aena", la "Sociedad" o la "Compañía") es una sociedad mercantil estatal configurada como una sociedad anónima. Su accionista mayoritario es ENAIRE, entidad pública empresarial que ostenta el 51% de su capital. Desde el 11 de febrero de 2015, el 49% del capital restante cotiza en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia.

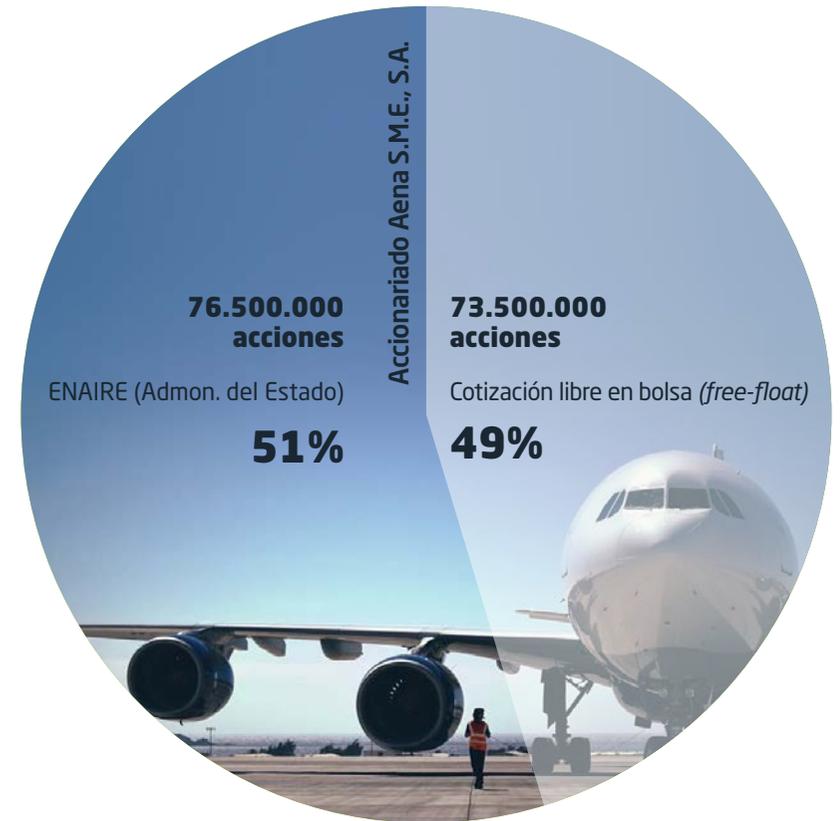
Actualmente, Aena, como operador aeroportuario, gestiona 46 aeropuertos de interés general en España y 2 helipuertos. En relación a los aeropuertos, 32 son de su propiedad; 8 tienen un uso compartido junto con el Ministerio de Defensa; 5 son Bases Aéreas militares abiertas al tráfico civil; y el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM) se explota en régimen de concesión.

A través de su filial Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A. (en adelante, "Aena Internacional"), la Sociedad también está presente fuera de España. En concreto, Aena Internacional posee una participación mayoritaria del 51 % en la sociedad gestora del Aeropuerto de Londres-Luton, en Reino Unido, y posee participaciones en 12 aeropuertos de México, 2 en Jamaica y 2 en Colombia. Además, en marzo de 2019 se ha adquirido el 100% de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil (ANB)<sup>2</sup>, poniéndose en marcha los mismos en enero de 2020<sup>3</sup>.

El Grupo Aena está conformado por Aena, la sociedad concesionaria AIRM, Aena Internacional, las empresas del Grupo London Luton Airport Holding, así como la sociedad concesionaria ANB.

(2) Cuyo objeto social específico y exclusivo es la prestación de servicios públicos para la ampliación, conservación y explotación de la infraestructura de los complejos aeroportuarios integrantes del bloque Nordeste de Brasil.

(3) En el mes de enero de 2020 se inicia la gestión de las operaciones en Juazeiro do Norte y Campina Grande, en febrero en los aeropuertos Maceió, Aracajú y João Pessoa, y, en el mes de marzo se inician las operaciones en el Aeropuerto de Recife.



**Capital social**

1.500.000.000 €  
150.000.000

Capital

Acciones



10 €  
Valor nominal

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

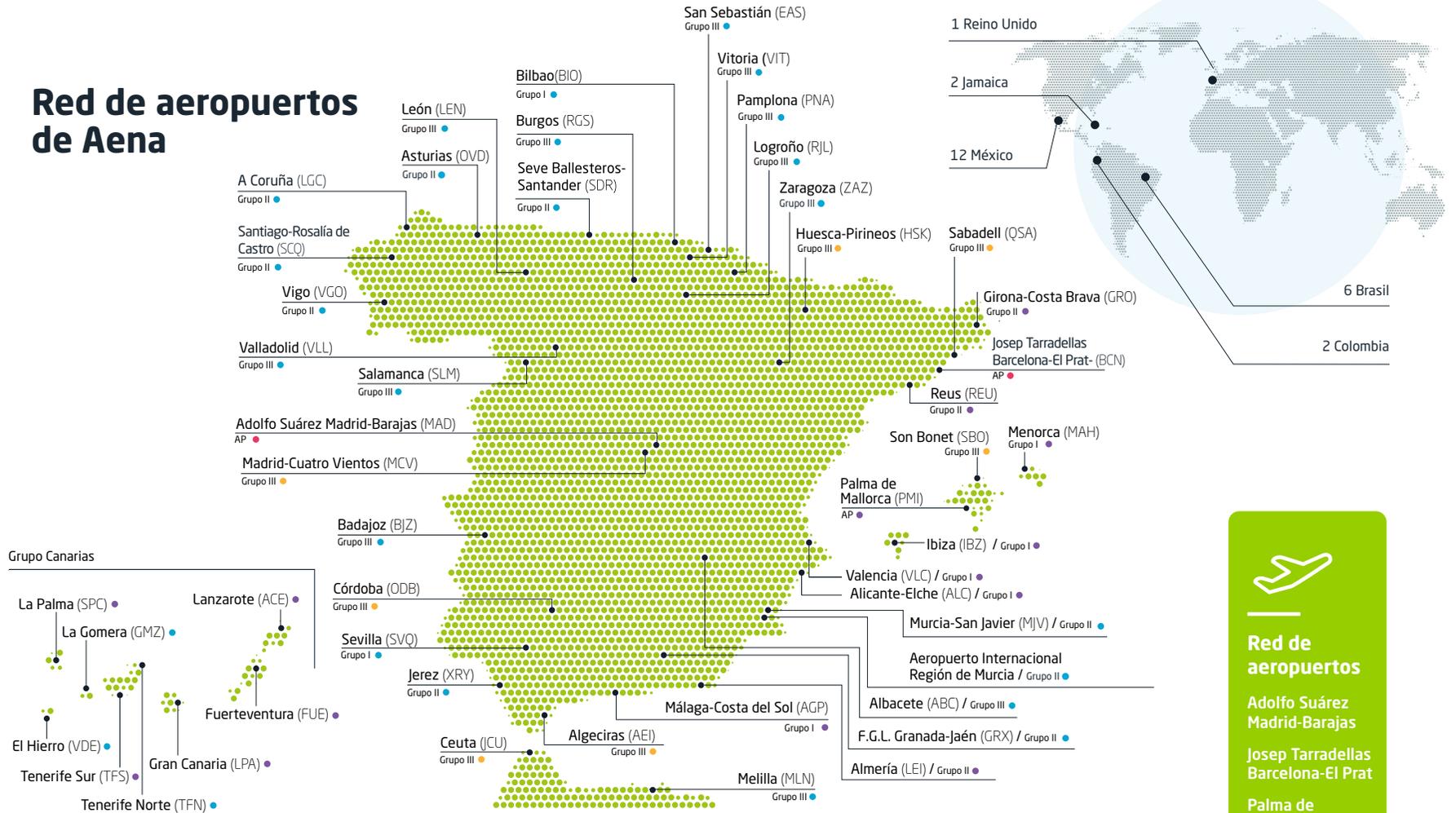
7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

# Red de aeropuertos de Aena



**Tipología de aeropuertos**

● Hub ● Turísticos ● Regionales ● Helipuertos y aviación general ● AP Aeropuertos principales



**6**

Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo aeroportuario del Nordeste de Brasil, compuesto por 6 aeropuertos



**1.068,4**

miles de toneladas de mercancías gestionadas



**2.360.957**

operaciones realizadas



**189,3 M**

de pasajeros (Tráfico internacional)



**293,2 M**

de pasajeros en 2019 (**275,2 M** en aeropuertos españoles y **18 M** en el Aeropuerto de Londres-Luton)



**Red de aeropuertos**

Adolfo Suárez Madrid-Barajas  
Josep Tarradellas Barcelona-El Prat

Palma de Mallorca

Grupo Canarias

Grupo I  
Aeropuertos de más de 2 mill. pax/año

Grupo II  
Aeropuertos de más de 500.000 pax/año

Grupo III  
Aeropuertos de menos de 500.000 pax/año

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

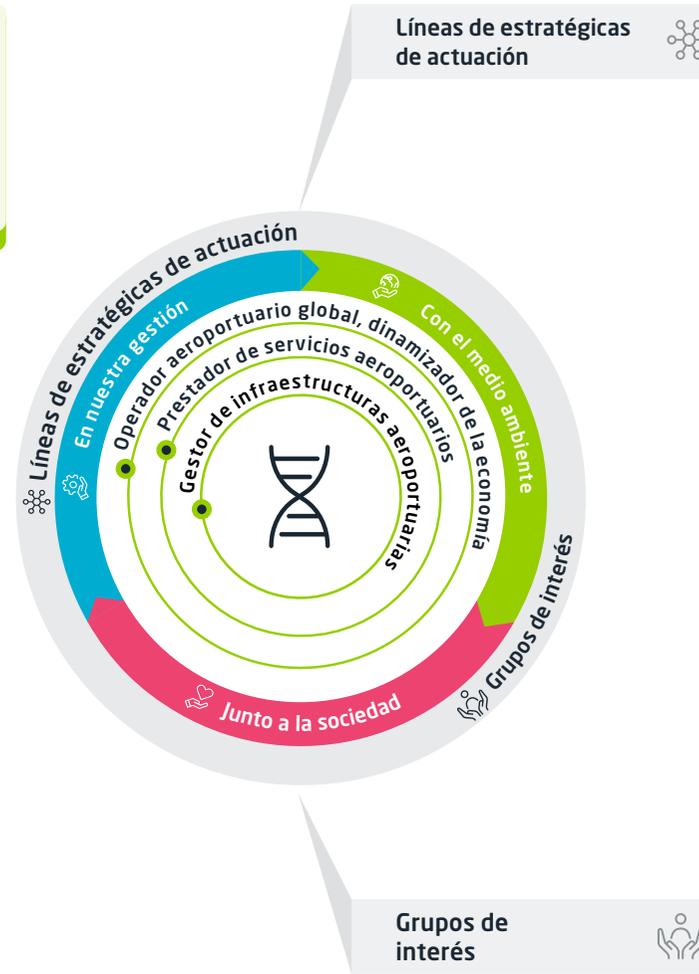
9. Ficha técnica

10. Anexo

# Conectamos el mundo, creamos valor

Aena es hoy una gran Compañía de servicios que opera en un entorno global, complejo y cambiante donde el éxito solo es posible cuando la organización es capaz de generar valor de manera constante para todos sus grupos de interés. Para lograrlo, la Compañía está inmersa

en una evolución continua que viene definida por las necesidades y expectativas de su entorno. Sus respuestas eficaces y adecuadas a estas demandas, constituyen los cimientos de su liderazgo.



- Ampliación de la capacidad en los aeropuertos
- Calidad de servicio
- Tecnologías innovadoras
- Minimización huella ambiental
- Optimización de la oferta comercial
- Oferta inmobiliaria
- Impulso a la expansión internacional
- Asignación de recursos de capital
- Personas y talento
- Estrategia de RC

- Expertos RC
- Administraciones públicas y organismos reguladores
- Accionistas, inversores y analistas
- Usuarios de servicios (pasajeros, aerolíneas, agentes de handling)
- Proveedores de servicios y concesionarios
- Medios de comunicación
- Comunidad local
- Sociedad y ONGs
- Empleados

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

# Hitos 2019

## Enero

### El Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia abre sus puertas

Su Majestad el Rey Felipe VI inaugura el nuevo aeropuerto en un acto al que también asistieron el ministro de Fomento, José Luis Ábalos, y el presidente de la Región de Murcia, Fernando López Miras entre otras autoridades y cientos de invitados.

### Récord histórico de pasajeros en 2018: más de 263 millones de viajeros

El balance del tráfico de pasajeros en los aeropuertos de Aena durante 2018 ha sido muy positivo: más de 263,7 millones de pasajeros, lo que supone un 5,8% más que el año anterior, batiendo así un récord histórico.

## Febrero

### Aena presenta los resultados económicos de 2018

El beneficio neto alcanzado en 2018 ha sido de 1.327,9 millones de euros, lo que representa un 7,8% más que en el año anterior, cifra que refleja la evolución positiva del negocio y una disminución del gasto financiero.

## Marzo

### Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo aeroportuario del Nordeste de Brasil

Aena, a través de su filial Aena Desarrollo Internacional, resultó ganadora de la concesión para la explotación y mantenimiento del Grupo Aeroportuario del Nordeste de Brasil, por un plazo de 30 años, con posibilidad de 5 años más. El precio de la adjudicación ascendió a 1.900 millones de reales brasileños, aproximadamente 437,5 millones de euros, y ha sido resultado de la subasta que ha tenido lugar en la bolsa de Sao Paulo.

### El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol celebra su centenario

Para celebrar la efeméride, el aeropuerto ha desarrollado durante todo el año diversas actividades, que se iniciaron con el recibimiento de dos avionetas y un avión comercial que reprodujeron su primer vuelo.

### Aena presenta su Plan Fotovoltaico

En el marco de la estrategia de Aena de lucha contra el cambio climático, entre otras medidas, la Compañía apuesta por aumentar el autoabastecimiento energético a partir de fuentes renovables. El Plan Fotovoltaico de Aena permitirá alcanzar el 70% del autoabastecimiento energético.

## Abril

### Tecnología biométrica de reconocimiento facial

El Aeropuerto de Menorca se ha convertido en el primero en Europa que prueba el sistema de reconocimiento facial en los procesos de filtro de seguridad y de embarque.

### Financiación para la mejora de la eficiencia energética

El presidente de Aena, Maurici Lucena, y la vicepresidenta del banco de la UE, Emma Navarro, firmaron un acuerdo de financiación por el cual el BEI concede a la Compañía un préstamo de 86 millones de euros para financiar el 75% de las inversiones destinadas a mejorar la eficiencia energética y a fomentar el consumo de energía renovable en los aeropuertos y helipuertos de Aena en España.

## Mayo

### Aena premia la innovación

Por segundo año consecutivo, se ha celebrado la entrega de los Premios Innova 2019 en la sede de los servicios centrales de Aena.



**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## En 2019 se ha creado la nueva Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales

Su objetivo es impulsar importantes proyectos estratégicos como la innovación, la transformación digital, la búsqueda de la excelencia en el servicio al pasajero y la sostenibilidad.



Octubre

Septiembre

Junio

**Firma del acuerdo de cooperación con Capital Airports Holding Company, el mayor operador de aeropuertos de China**

La alianza tiene como objetivo compartir métodos de trabajo en la gestión aeroportuaria y comercial.

**50 aniversario del Aeropuerto de Fuerteventura**

En este medio siglo de historia, el Aeropuerto de Fuerteventura ha sido testigo del tránsito de más de 84,7 millones de pasajeros y más de 760.000 aeronaves.

**Aena renueva en el índice FTSE4Good**

Un año más, Aena ha sido incluida en el índice bursátil de sostenibilidad empresarial diseñado para facilitar las inversiones en las compañías más sostenibles del mundo.

**Aena se suma al compromiso Net Zero 2050**

El compromiso se enmarca en la estrategia de cambio climático de Aena. Esta iniciativa va a reducir, en los próximos lustros, hasta un valor agregado neto de cero las emisiones de carbono de Aena, compatibilizando su actividad aeroportuaria con la necesaria preservación del planeta y haciendo frente a uno de los grandes desafíos de la humanidad en el siglo XXI: el cambio climático.

**Nueva Dirección de innovación y Proyectos Estratégicos Transversales**

A través de esta Dirección se dará impulso a importantes proyectos estratégicos, como la innovación, la transformación digital, la búsqueda de la excelencia del pasajero y la sostenibilidad.

**50 aniversario del Aeropuerto de Pamplona**

Para celebrarlo, se pusieron en marcha una serie de actividades dirigidas a la sociedad navarra y a los trabajadores del aeropuerto.

Diciembre

**Employer branding, una herramienta necesaria en la gestión de personas**

Aena presenta internamente el proyecto *Employer Branding*, bajo el cual se aglutinarán una serie de acciones dirigidas a mejorar la experiencia de los empleados y la atracción de talento.

**1. Aena: modelo  
de negocio**

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

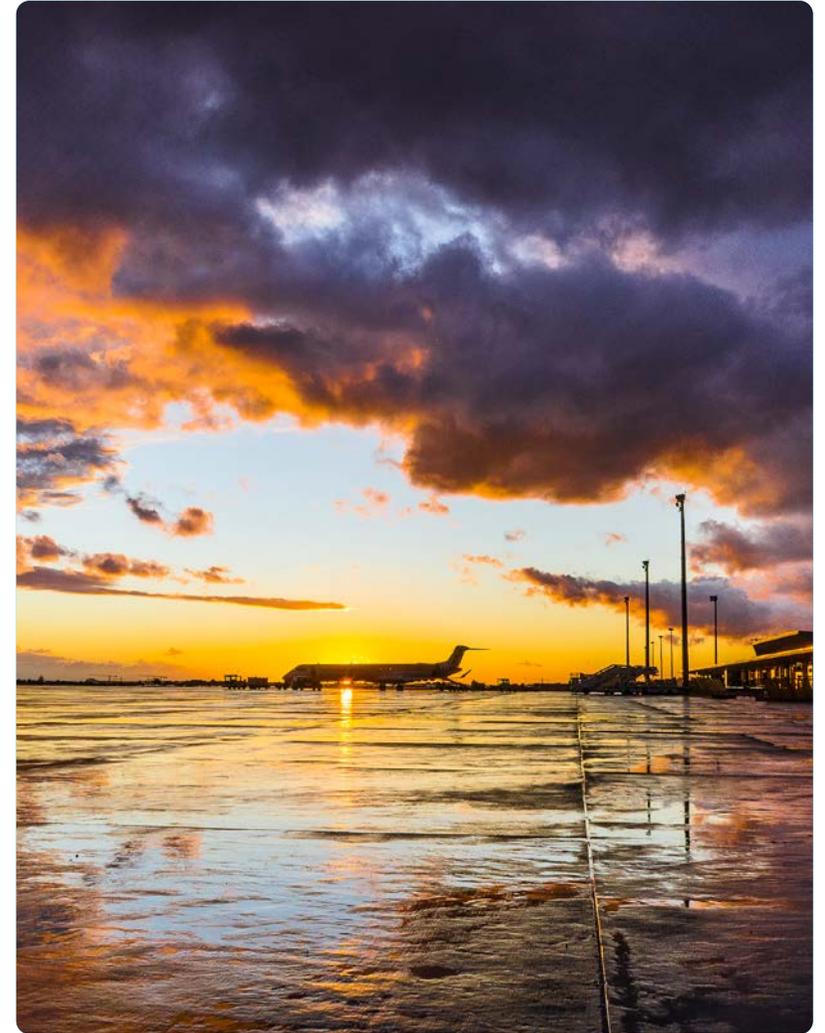
10. Anexo

## Entorno empresarial y principales tendencias

En 2019, la actividad de Aena ha registrado nuevos máximos en España, impulsada por el buen comportamiento del sector turístico y del tráfico nacional. Sin embargo, el crecimiento del volumen de pasajeros con origen/destino Reino Unido, consolidado como primer mercado internacional, se ha moderado respecto a 2018. Por su parte, el del segundo mercado internacional, Alemania, se ha contraído ligeramente.

La economía mundial, principal vector determinante de la evolución del tráfico aéreo, se encuentra en una fase de desaceleración sincronizada a nivel global, iniciada en el segundo trimestre de 2018, que se achaca sobre todo al debilitamiento de la actividad manufacturera, mientras las actividades de servicios han mantenido su dinamismo por el momento. En 2019, el Fondo Monetario Internacional ha situado el crecimiento del PIB mundial en el 2,9%, por debajo del 3,6% registrado en 2018; con un crecimiento del 1% en el comercio mundial, también inferior al 3% alcanzado en 2018. (Para más información, al comienzo del Informe de Gestión 2019 se presenta detalle del contexto macroeconómico en el que opera Aena).

Junto a las consideraciones económicas, cabe mencionar tendencias de índole social, tales como: la creciente preocupación ambiental por parte de los diferentes grupos de interés de Aena o el envejecimiento de la población en Europa (que puede suponer el incremento de los servicios adaptados a usuarios con necesidades especiales), la integración constante de tecnologías de la información, o el desarrollo continuo de productos innovadores (con aplicabilidad y repercusiones en todos los ámbitos).



Amanecer en el Aeropuerto de Almería.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena en 2019

Tendencias y riesgos	Escenarios	Acciones de Aena
<p><b>Situación política</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continúa la incertidumbre en torno al Brexit.</li> <li>• En los países de América donde opera Aena, aunque con menor estabilidad que en el mercado europeo, se mantiene favorable el potencial de negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Aena 2018-2021.</li> <li>• Promociones continuas en el área comercial de la red de aeropuertos españoles.</li> <li>• Interlocución con aerolíneas afectadas por el Brexit.</li> </ul>
<p><b>Situación económica y evolución del sector turístico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento ralentizado de la economía española estable.</li> <li>• Impulso del tráfico nacional.</li> <li>• Recuperación moderada de destinos alternativos a España.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruto del enorme esfuerzo inversor acometido en la década anterior, la red española de aeropuertos ha podido hacer frente de forma exitosa a las cifras de crecimiento de tráfico.</li> <li>• Culmina la ampliación del Aeropuerto de Londres-Luton y comienza a plantearse su evolución futura.</li> <li>• Aena accede al mercado de Brasil, comenzando a operar en 2020.</li> <li>• Incentivo extraordinario para aerolíneas ante la quiebra de Thomas Cook.</li> </ul>
<p><b>Evolución del perfil de las aerolíneas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la cuota de pasajeros de las aerolíneas de bajo coste, si bien la concentración sigue siendo moderada.</li> <li>• La tendencia a la consolidación de aerolíneas se puede traducir en menor competitividad.</li> <li>• Acuerdo de fusión Grupo IAG - Air Europa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aena ofrece incentivos para las compañías aéreas para promover la creación de nuevas rutas a destinos no servidos y de largo radio, así como el crecimiento de pasajeros en aeropuertos pequeños y estacionales.</li> <li>• Revisión de las resoluciones de competencia sobre el acuerdo de fusión.</li> </ul>
<p><b>Seguridad operacional y física incluyendo actos terroristas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el entorno europeo se mantiene el riesgo de amenaza terrorista.</li> <li>• Aena está expuesta a riesgos relacionados con la operación en los aeropuertos (seguridad operacional y física). Sucesos como atentados terroristas, guerras, epidemias globales o accidentes de aviación, podrían tener un impacto negativo en el tráfico aéreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.</li> <li>• Colaboración con las fuerzas de seguridad en el fortalecimiento de los controles de seguridad.</li> <li>• Especial esfuerzo en innovación que permite conjugar la calidad del servicio y la máxima seguridad.</li> </ul>
<p><b>Tecnologías de la información y ciberseguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayor exposición e incremento de las amenazas y vulnerabilidades ante ciberataques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un plan de ciberseguridad destinado a reforzar la seguridad de la información de la Compañía reforzando los controles existentes y mejorando la capacidad de respuestas ante amenazas.</li> </ul>

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

**Tendencias y riesgos**

**Escenarios**

**Acciones de Aena**



**Estructura Accionarial**

- Sector regulado: gestión de la red de aeropuertos con criterios de servicio público, régimen de tarifas aeroportuarias, medidas de seguridad aeroportuaria.

- Avances en cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico.
- Nueva estructura organizativa.



**Cambio Climático**

- Las consecuencias del cambio climático (episodios climáticos adversos y extremos) pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos.
- Mayor sensibilización medioambiental tanto en la sociedad en general como en el entorno empresarial y gubernamental, donde surgen modelos de colaboración para aprovechar sinergias y potenciar efectos en cascada.

- Estrategia de Cambio Climático de Aena.
- Presencia consolidada en índices ESG, como FTSE4Good.
- Reporte a Carbon Disclosure Project (CDP).
- Lanzamiento del Plan Fotovoltaico de Aena.
- Compra de energía de origen renovable.
- Implantación de diversas medidas de eficiencia energética y energías renovables en aeropuertos, junto con una labor de concienciación y sensibilización.
- Participación en iniciativas internacionales (ACA Program, Net Zero Carbon).
- Trabajos de colaboración con las aerolíneas y agentes handling para la reducción de emisiones.



**Afección a Comunidades Locales**

- Compatibilización de operaciones aéreas y desarrollo de infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales (ruido).

- Medidas de mitigación de la afección ambiental y del ruido en los entornos aeroportuarios y espacios especialmente sensibles.



**Demandas de los Grupos de Interés**

- Creciente escrutinio en materia de ética y transparencia.
- Contribución efectiva al desarrollo sostenible.
- Evolución del perfil del viajero.

- Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.
- Mecanismos de análisis de percepción y comunicación con pasajeros y empleados.
- Participación en alianzas para el desarrollo sostenible.



**Cumplimiento normativo**

- Mayor foco en aspectos de cumplimiento normativo a causa de posibles incumplimientos o cumplimiento defectuoso de normas legales, reglas de conducta y demás estándares exigibles.

- Sistema de Cumplimiento Normativo, incluyendo procedimientos y políticas contra la corrupción y el fraude y política de gobierno corporativo.

## Estructura de capital y organización

En las Cuentas Anuales se ofrece en detalle la estructura actual del capital de Aena del que, como ha sido mencionado previamente, el 51% es titularidad de ENAIRE (entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana<sup>4</sup>) y el 49% restante cotiza desde el 11 de febrero de 2015 en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia (para detalle completo de participaciones a cierre de 2019, puede consultarse el Informe de Gobierno Corporativo). Además, y desde junio de 2015, Aena forma parte del Ibex 35<sup>5</sup>.

Los máximos órganos de gobierno sobre los que recae la responsabilidad de gestión, supervisión y control son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, que cuenta con la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo<sup>6</sup>.

La selección de consejeros en Aena se fundamenta en un análisis previo de las necesidades, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencia y género. A 31 de diciembre, el Consejo de Administración de Aena está compuesto por 15 consejeros: 6 independientes, 7 dominicales nombrados a propuesta del accionista mayoritario ENAIRE, 1 dominical en representación de TCI Advisory Services y 1 Consejero Ejecutivo, figura que ostenta el actual Presidente y Consejero Delegado de Aena, Maurici Lucena.

(4) Anterior Ministerio de Fomento, nueva denominación desde el 13 de enero de 2020.

(5) Para más información se puede consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo disponible en la web corporativa de Aena.

(6) En la web corporativa pueden consultarse la composición, responsabilidades y reglamentos de funcionamiento de dichos órganos.



### Mecanismos de supervisión

**El Consejo de Administración evalúa, con carácter anual, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, su funcionamiento, la eficiencia y la calidad de sus trabajos, así como la de los trabajos de las Comisiones del Consejo y el desempeño de las funciones del presidente. Cada tres años, esta evaluación se complementa con otra realizada por un consultor externo independiente.**



**26,67%**

**de mujeres en el Consejo de Administración de Aena a cierre de 2019.**

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

Conforme a lo establecido en el Reglamento del Consejo, la gestión ordinaria de los negocios de la sociedad se encomienda al equipo de dirección y a los órganos ejecutivos correspondientes. La estructura organizativa de Aena se ha configurado para asegurar el cumplimiento de los compromisos del marco regulatorio (Documento de Regulación Aeroportuaria, DORA 2017-2021)<sup>7</sup> y al impulso de nuevas líneas de negocio generadoras de valor, como las actividades comerciales e inmobiliarias y la expansión a escala internacional.

En este sentido, destaca la creación de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales, aprobada por el Consejo de Administración en septiembre de 2019 con el objetivo de impulsar el alineamiento del Plan Estratégico con áreas críticas como la sostenibilidad, la innovación, la transformación digital y la búsqueda de la excelencia en la experiencia del cliente.



Avión estacionado en el Aeropuerto de Alicante-Elche.

**Presidente-Consejero delegado**  
Maurici Lucena Betriu



(7) Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA): instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias para garantizar la accesibilidad, suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias y la adecuada prestación de los servicios básicos de la red de aeropuertos.

## Mercados en los que opera Aena

Como ya se ha indicado al comienzo del capítulo, Aena gestiona aeropuertos tanto en Europa como en América.

La red de 46 aeropuertos y 2 helipuertos operados por Aena en España está formada por los tres aeropuertos más importantes de la misma (Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca); y por cuatro grupos en los que se engloban el resto de aeropuertos. El Grupo I está compuesto por todos aquellos aeropuertos con un volumen superior a 2 millones de pasajeros por año; el Grupo II lo forman aquellos aeropuertos con un volumen de pasajeros entre 0,5 millones y 2 millones por año; el Grupo III engloba a los aeropuertos que reciben menos de 0,5 millones de pasajeros al año; y, por último, el Grupo Canarias, al que pertenecen los 8 aeropuertos ubicados en las Islas Canarias.

Fuera de España, el Grupo gestiona el Aeropuerto de Londres-Luton Airport en Reino Unido, teniendo Aena Internacional una participación

mayoritaria del 51%, así como los recientemente adquiridos con motivo de la adjudicación en 2019<sup>8</sup> del 100% de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil, - entre los que se encuentran los aeropuertos de Recife, Maceió, Aracajú, Campina Grande, João Pessoa y Juazeiro do Norte, en los que Aena comenzará a operar a principios del año 2020.

A su vez, Aena Internacional mantiene participaciones en las empresas que operan los aeropuertos de Alonso Bonilla Aragón (Cali) y Rafael Núñez (Cartagena de Indias) en Colombia; los aeropuertos de Montego Bay y Kingston, en Jamaica; y 12 aeropuertos en México.

Todas estas operaciones internacionales se desarrollan de acuerdo con la normativa internacional y los ordenamientos jurídicos específicos de los países de implantación, estando igualmente alineadas con las políticas de Aena.

Aeropuerto de Brasil.



(8) En el mes de marzo tiene lugar la subasta y adjudicación provisional, y en octubre 2019 se inicia el periodo de concesión.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

# Servicios que presta Aena



## Aeropuertos

### Negocio Aeronáutico

#### Actividades reguladas

- Aterrizaje y despegue
- Pasajeros
- Pasarelas
- Handling
- Carga
- Seguridad
- Catering
- Estacionamientos
- Carburantes

#### Actividades No reguladas

- Suministro de energía, el uso de mostradores de embarque, servicio de acceso *fast-track*, etc.

### Actividad Comercial

- Arrendamientos
- Tiendas duty free
- Tiendas
- Restauración
- Rent a Car
- Publicidad
- Servicios VIP
- Aparcamiento



## Servicios Inmobiliarios

- Suelo
- Operación y gestión de los inmuebles
- Centros Logísticos de Carga y Explotaciones inmobiliarias
- Almacenes y Hangares



## Área Internacional

**23** Aeropuertos fuera de España



- 12** México
- 2** Jamaica\*
- 2** Colombia
- 1** Reino Unido
- 6** Brasil

(\*) Participación indirecta a través de GAP en los aeropuertos de Montego Bay y Kingston.

# Líderes globales

## Cifras clave 2019

Liderazgo	Seguridad e Infraestructuras	Calidad	Rentabilidad y Solvencia	Innovación
<p><b>#1</b> primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros</p> <p><b>6</b> Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo aeroportuario del Nordeste de Brasil, compuesto por 6 aeropuertos</p> <p><b>293,2 M</b> de pasajeros (<b>275,2 M</b> en aeropuertos españoles y <b>18 M</b> en el Aeropuerto de Londres-Luton)</p> <p><b>+2.360.957</b> operaciones realizadas</p>	<p><b>521,6 M€</b> invertidos en infraestructuras</p> <p>Inversión en mejoras de servicios aeroportuarios: <b>132,6 M€</b> (España) <b>3,9 M€</b> (Aeropuerto de Londres-Luton)</p> <p><b>0,853</b> en el Índice ACI<sup>9</sup></p>	<p>Índice de calidad global: <b>4,05/5</b> (Red de aeropuertos españoles)</p> <p>Inversión en mejoras de servicios aeroportuarios: <b>47,6 M€</b> (España) <b>23,5 M€</b> (Aeropuerto de Londres-Luton)</p>	<p><b>4.503,3 M€</b> cifra de negocios</p> <p><b>2.766,2 M€</b> EBITDA</p> <p>La acción ha alcanzado los <b>178,05 €</b></p> <p>Aena renueva su inclusión en el FTSE4Good</p>	<p><b>13,9 M€</b> invertidos en I+D+i (Fuente: Estado Información No Financiera 2019) <b>18,97 M€</b> (dato actualizado a abril de 2020)</p> <p>Creación de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales</p> <p>Preparación de Aena Venture (aceleradora de startups de Aena)</p>
Diversidad	Empleo de calidad	Integración	Medio Ambiente	Desarrollo
<p><b>36,6%</b> de mujeres en plantilla</p> <p><b>26,67%</b> de mujeres en el Consejo de Administración</p> <p><b>43,56%</b> de puestos de otros directivos y titulados son ocupados por mujeres</p> <p><b>2,53%</b> personal discapacitado (sobre total plantilla)<sup>10</sup></p>	<p><b>8.878</b> empleados distribuidos en 3 países</p> <p><b>90,91%</b> de contratos fijos</p> <p><b>2,3 M€</b> invertidos en formación y <b>8.215</b> personas formadas (España)</p> <p><b>+1.400.000 €</b> destinados a ayudas sociales a empleados<sup>11</sup></p>	<p><b>61,89 M€</b> invertidos en mejoras de accesibilidad (red de aeropuertos españoles)</p> <p><b>1,9 M</b> de asistencias PMR en la red de aeropuertos españoles</p>	<p><b>180.514 tCO<sub>2</sub></b> evitadas</p> <p><b>2,5%</b> de reducción del consumo energético/ATU<sup>12</sup></p> <p><b>+ 24.000</b> inmuebles insonorizados en el periodo 2000-2019</p>	<p><b>98,31%</b> de proveedores nacionales</p> <p><b>826,8 M€</b> de contribución fiscal</p> <p><b>3.181,9 M€</b> de <i>Cash-flow</i> social</p> <p>Programa de Cooperación Internacional <b>187.000€</b> inversión</p> <p><b>136</b> profesionales aeronáuticos formados</p>

(9) Índice ACI: Número de accidentes e incidentes de Airport Council International, por cada 10.000 operaciones.

(10) Dato de Sociedad dominante. Para más información ver Capítulo 3.

(11) Datos de Sociedad dominante y Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM).

(12) ATU es un parámetro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta sus operaciones, pasajeros y el volumen de carga anuales de este.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Cumpliendo previsiones

Aena es hoy el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros: por sus instalaciones en España y Reino Unido han pasado, en el año 2019, 293,2 millones de pasajeros.

En conjunto, todas las líneas de negocio de Aena han registrado en el ejercicio 2019 comportamientos positivos. Los ingresos totales consolidados de Aena han aumentado hasta 4.503,3 millones de euros en el ejercicio 2019, un 4,2% respecto al año 2018. De este total, el 64,4% corresponden a la actividad aeronáutica.

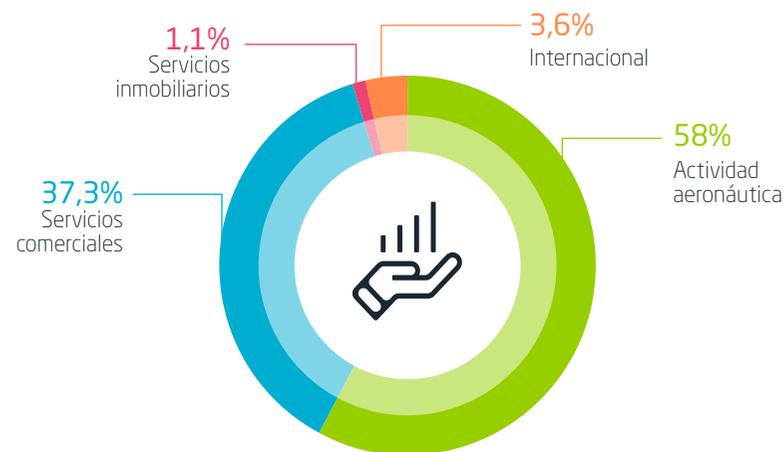


**En 2019, la actividad de Aena ha registrado nuevos máximos en España, impulsada por el buen comportamiento del sector turístico y del tráfico nacional.**

### EBITDA por líneas de negocio

	2018 (M€)	2019 (M€)	Variación 18/19
Aeronáutico	1.594,8	<b>1.605,3</b>	+0,7%
Comercial	942,9	<b>1.032,8</b>	+9,5%
Servicios inmobiliarios	36,7	<b>31,2</b>	-15%
Internacional	82,2	<b>96,9</b>	+17,9%
Aeropuerto de Londres-Luton	78,7	<b>99,6</b>	+26,5%
<b>Total</b>	<b>2.735,3</b>	<b>2.865,8</b>	<b>+4,1%</b>

### Distribución de EBITDA por líneas de negocio



**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

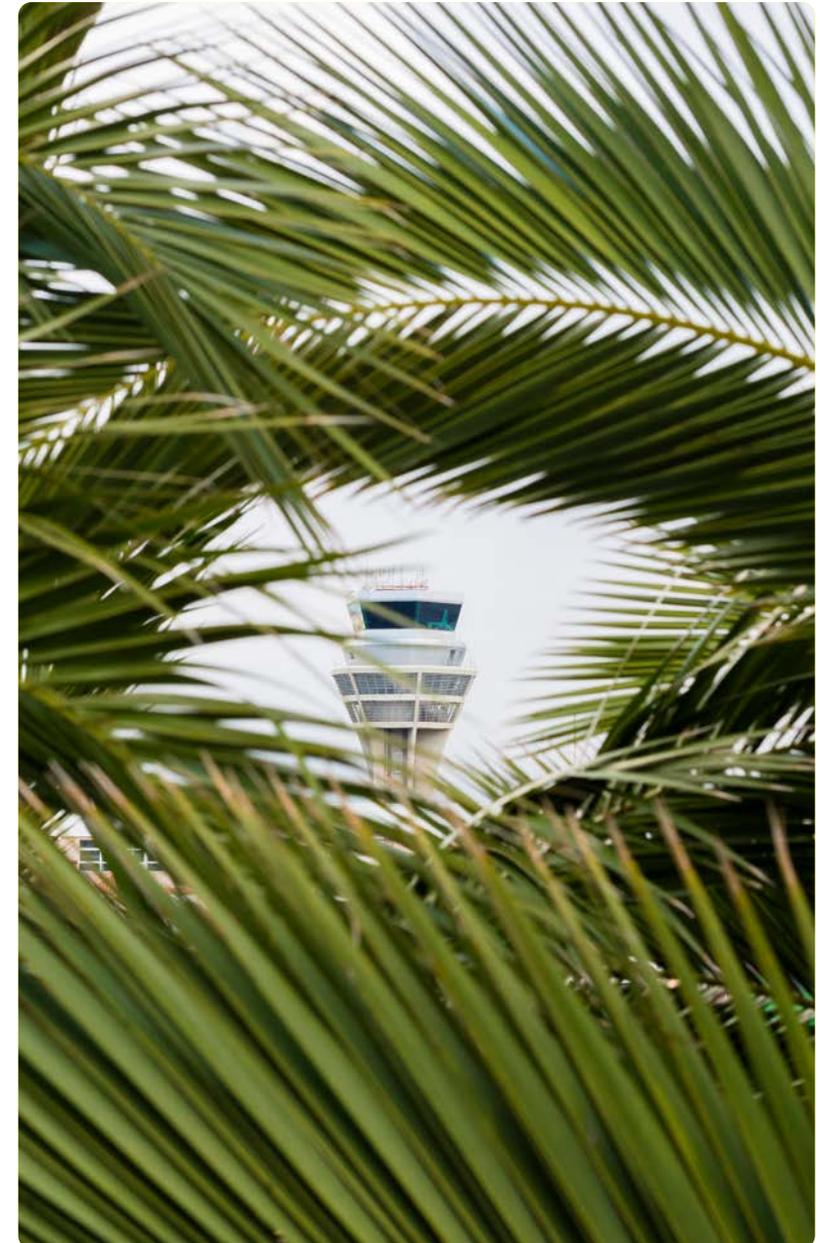
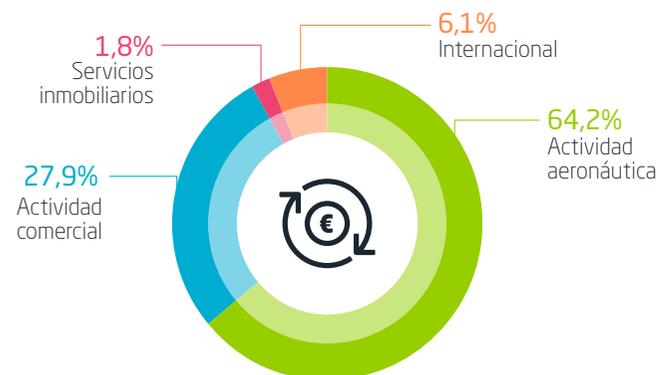
10. Anexo

**Ingresos ordinarios 2019 por líneas de negocio**  
(millones de €)

	Ingresos	% sobre total	Variación 18/19
Total comercial	1.241,1	27,9%	+8,5%
Tiendas <i>duty free</i>	344,8	7,8%	+8,4%
Servicios VIP	78,8	1,8%	+22,7%
Restauración	224,9	5,1%	+12,1%
Tiendas	115,1	2,6%	+8,1%
Aparcamientos	158,9	3,6%	+10,5%
Alquiler de vehículos	155,9	3,5%	+2,1%
Publicidad	26,1	0,6%	-21,4%
Arrendamientos	34,6	0,8%	+3,0%
Resto servicios comerciales	102,0	2,3%	+11,5%
Total actividad aeronáutica	2.851,8	64,2%	+3,5%
Total servicios inmobiliarios	78,7	1,8%	+17,1%
Total internacional	270,2	6,1%	+13,6%
Aeropuerto de Londres-Luton	258,5	5,8%	+13,6%
<b>Total</b>	<b>4.443,6*</b>		<b>+5,8%</b>

(\*) El total incluye ajustes de consolidación.

**Distribución total de ingresos ordinarios 2019 por segmentos**



Torre de control del Aeropuerto de Tenerife Sur.

### Tráfico de pasajeros

El tráfico en los aeropuertos del Grupo Aena continúa registrando nuevos récords, con un volumen de 293,2 millones de pasajeros en el año 2019, lo que ha supuesto un incremento interanual del 4,6%. Específicamente, el crecimiento ha sido del 8,6% en el Aeropuerto de Londres-Luton y del 4,4% en España, impulsado por el buen comportamiento del sector turístico y del tráfico nacional.



Interior del Aeropuerto de Ibiza.



## Análisis del tráfico

Aeropuertos y grupos de aeropuertos	Pasajeros		Aeronaves		Mercancías	
	Millones	Variación 19/18*	Miles	Variación 19/18*	Toneladas	Variación 19/18*
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	61,7	6,6%	426,4	4,0%	558.567	7,4%
Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	52,7	5,0%	344,6	2,7%	177.271	2,5%
Palma de Mallorca	29,7	2,2%	217,2	-1,4%	9.022	-9,9%
Grupo Canarias	45,0	-0,6%	410,7	-1,4%	37.030	-1,2%
Grupo I	70,5	6,5%	565,0	3,1%	35.251	-7,2%
Grupo II**	13,8	1,5%	191,2	2,0%	186.583	9,0%
Grupo III	1,8	17,0%	205,9	12,8%	64.671	3,5%
<b>Subtotal Red Aeropuertos España</b>	<b>275,2</b>	<b>4,4%</b>	<b>2.361,0</b>	<b>2,6%</b>	<b>1.068.395</b>	<b>5,6%</b>
Aeropuerto Londres-Luton	18,0	8,6%	141,5	+3,8%	36.906	36,2%
<b>Total</b>	<b>293,2</b>	<b>4,6%</b>				

(\*) Porcentajes de variación calculados en pasajeros, aeronaves y kg.

(\*\*) Incluye los datos del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM): 1.090.954 pasajeros y 7.976 movimientos de aeronaves.

## Distribución del tráfico de pasajeros por mercados en el año 2019

(% sobre el total pasajeros de la red de aeropuertos españoles)



### Ranking\*

01. Europa\*\* 60%
02. España 31,2%
03. Latinoamérica 3%
04. Norteamérica\*\*\* 2,5%
05. África 1,4%
06. Oriente Medio 1,3%
07. Asia y otros 0,5%

(\*) Ranking según pasajeros acumulados al mes de diciembre 2019.

(\*\*) Excluye España.

(\*\*\*) Norteamérica hace referencia a Estados Unidos, Canadá y México.



**293,2 M**  
de pasajeros (275,2 M en aeropuertos españoles y 18 M en el Aeropuerto de Londres-Luton)

**+2.360.957**  
de operaciones realizadas en los aeropuertos españoles (movimientos de aeronaves)

**1.068,4**  
miles de toneladas de mercancía gestionadas (Aeropuertos españoles)

En el año 2019 se han abierto 330 nuevas rutas desde los aeropuertos de la red de Aena: 69 con destinos domésticos, 242 rutas de medio radio y 19 de largo radio.

De nuevo, este año, vuelven a incrementar su cuota las aerolíneas de bajo coste, del 56,4% en 2018 al 57,6% en 2019.

## Tráfico por aerolínea (Top 15, Red aeropuertos españoles)

Compañía	Pasajeros (millones)		Variación		Cuota (%)	
	2019	2018	%	Pasajeros (millones)	2019	2018
Ryanair *	50,0	46,8	6,8%	3,2	18,2	17,8
Vueling	42,7	39,4	8,5%	3,4	15,5	14,9
Iberia	20,7	19,3	7,1%	1,4	7,5	7,3
Air Europa	19,0	17,4	9,7%	1,7	6,9	6,6
Easyjet**	17,9	16,8	6,7%	1,1	6,5	6,4
Iberia Express	10,3	9,5	8,1%	0,8	3,7	3,6
Air Nostrum	8,9	8,4	6,2%	0,5	3,2	3,2
Norwegian Air***	8,9	10,0	-10,7%	-1,1	3,2	3,8
Jet2.Com	8,0	7,2	11,0%	0,8	2,9	2,7
Grupo Binter****	7,7	7,1	9,2%	0,6	2,8	2,7
Eurowings	5,6	5,6	0,2%	0,0	2,0	2,1
Thomson Airways	4,6	4,8	-4,3%	-0,2	1,7	1,8
Lufthansa	4,5	4,2	5,7%	0,2	1,6	1,6
Transavia	3,8	3,7	3,0%	0,1	1,4	1,4
Condor	3,4	3,4	0,3%	0,0	1,2	1,3
<b>Total pasajeros Top 15</b>	<b>216,2</b>	<b>203,6</b>	<b>6,2%</b>	<b>12,6</b>	<b>78,5%</b>	<b>77,2%</b>
Resto compañías	59,1	60,1	-1,8%	-1,1	21,5%	22,8%
<b>Total Pasajeros</b>	<b>275,2</b>	<b>263,8</b>	<b>4,4%</b>	<b>11,5</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Total pasajeros bajo coste*****</b>	<b>158,4</b>	<b>148,7</b>	<b>6,5%</b>	<b>9,7</b>	<b>57,6%</b>	<b>56,4%</b>

(\*) Incluye Ryanair Ltd. y Ryanair Sun, S.A.

(\*\*) Incluye Easyjet Switzerland, S.A., Easyjet Airline Co. LTD. y Easyjet Europe Airline GMBH.

(\*\*\*) Incluye Norwegian Air International, Norwegian Air Shuttle A.S. y Norwegian Air UK.

(\*\*\*\*) Incluye Binter Canarias, Naysa y Canarias Airlines.

(\*\*\*\*\*) Incluye el tráfico de pasajeros de las compañías de bajo coste en vuelos regulares.



## El Grupo IAG (\*) y Ryanair se mantienen como principales clientes de Aena

(\*) Engloba Iberia, Iberia Express, Vueling, British Airways, Aer Lingus y la marca Level.

En los aeropuertos participados por Aena fuera de España se ha registrado un incremento interanual del tráfico del 6,7%. A excepción de Brasil, donde las operaciones comenzarán en 2020, todos los aeropuertos internacionales han experimentado una evolución muy positiva. Destacan especialmente el Aeropuerto de Londres-Luton, muy próximo (en 2019 se alcanzó 17.999.969 pasajeros) a alcanzar ya su máximo autorizado de 18 millones de pasajeros, y el Aeropuerto de Cali, favorecido, entre otros factores, por la apuesta de LATAM por Colombia y especialmente por Cali o la recuperación de frecuencias de Avianca en 2019 después de su reorganización en 2018.

## Tráfico de pasajeros en los aeropuertos participados (Millones de pasajeros)

	2019	2018	% Var*	% Participación de Aena
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	18,0	16,6	8,6%	51,0%
Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP)** (México)	48,7	44,9	8,4%	5,8%
Aerocali (Cali, Colombia)	5,7	5,1	12,5%	50,0%
SACSA (Cartagena de Indias, Colombia)	5,8	5,5	5,7%	37,9%
Aeropuertos do Nordeste do Brasil S.A.	13,7	14,0	-1,6%	100,0%
<b>Total</b>	<b>91,9</b>	<b>86,1</b>	<b>6,7%</b>	

(\*) Porcentajes de variación calculados en pasajeros.

(\*\*) GAP incluye el tráfico del Aeropuerto de Montego Bay y Kingston (Jamaica).

**1. Aena: modelo  
de negocio**

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

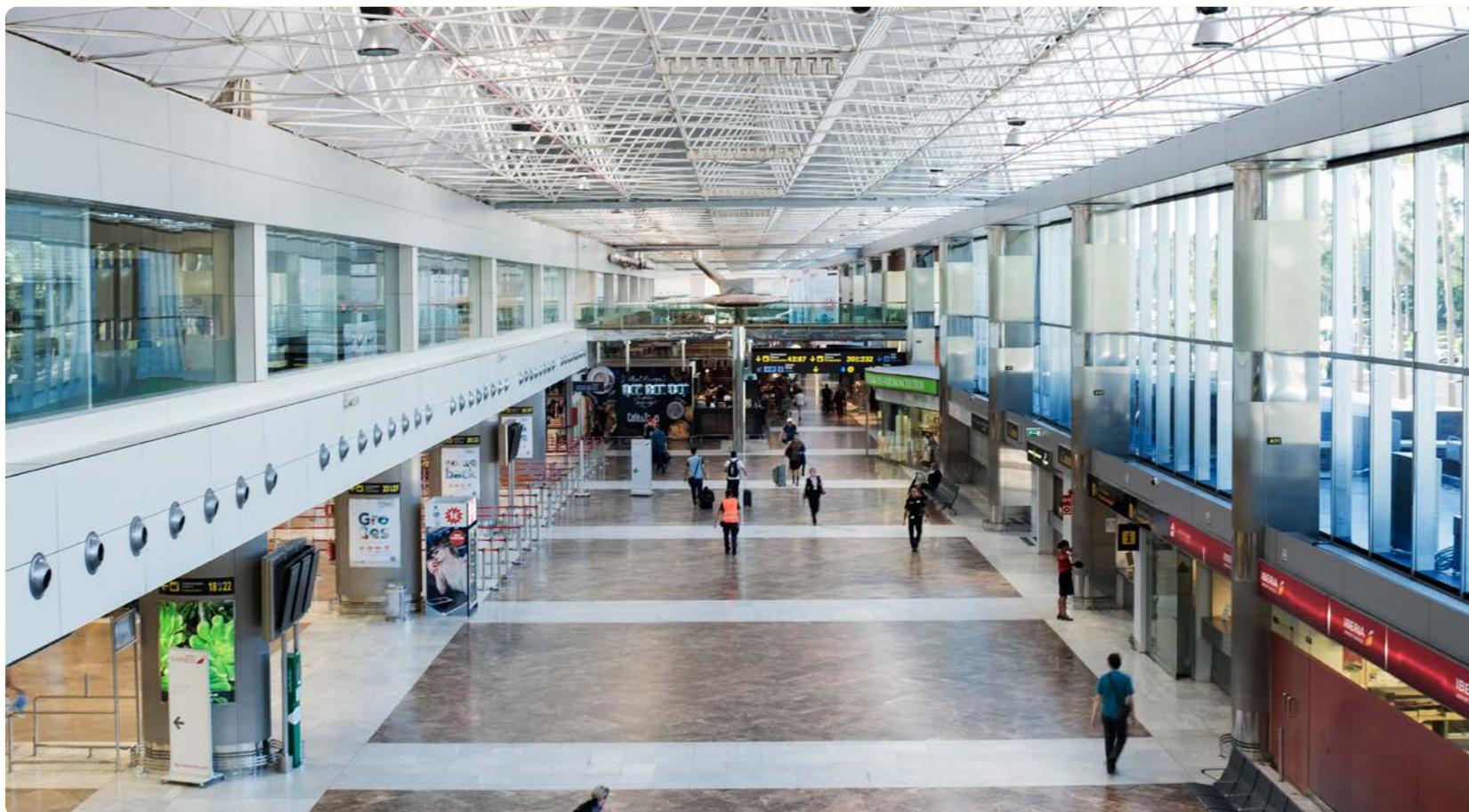
9. Ficha técnica

10. Anexo

### Actividad Comercial

Los ingresos comerciales ordinarios en la red española ascendieron en 2019 a 1.241,1 millones de euros, lo que supone un incremento del 8,5% respecto al mismo periodo del año anterior. Entre los factores de este crecimiento, destacan la mejora de las condiciones contrac-

tuales de las nuevas licitaciones que incluyen mayores rentas mínimas garantizadas (RMGA), los incrementos de las mismas recogidos en los contratos en vigor, y la favorable evolución de los negocios de aparcamientos y servicios VIP, ambos gestionados por Aena.



Terminal Aeropuerto de Tenerife Sur.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Impulso a la actividad comercial en 2019

### Tiendas Libres de Impuestos



- Acciones llevadas a cabo en el ámbito del proyecto puesto en marcha por Dufry, en colaboración con Aena, iniciados en junio de 2018, en cinco aeropuertos de la red:
- Acciones sobre la fuerza de ventas, como incentivos y concursos.
  - Optimización de la política de precios.
  - Mejora de los diseños y *layouts* de las tiendas actuales.
  - Optimización del surtido e introducción de nuevas marcas.
  - Marketing y desarrollo digital.

### Tiendas



- Renovación de locales comerciales en distintos aeropuertos de la red.
- Servicio de *Personal Shopper* en 4 de los principales aeropuertos.
- Actuaciones enfocadas al pasajero asiático.
- Nuevos perfiles en Instagram y Facebook.

### Restauración



- 51 nuevos locales adjudicados en 2019.
- Se ha completado la renovación y apertura de 86 locales adjudicados en 2018 con nuevas marcas.
- Nuevas máquinas de *vending*.
- Inauguración de la nueva oferta de restauración en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

### Aparcamientos



- Mejora del segmento sin reserva y de las reservas on-line en los principales aeropuertos.
- Impulso al servicio de pago por matrícula y pago por el móvil.
- Campañas de marketing y posicionamiento de la marca propia "Aena Parking".
- Apertura de aparcamientos exprés.

### Alquiler de vehículos



- Unificación de operadores en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.
- 4 operadores en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

### Servicios VIP



- Obras de remodelación.
- Nuevas salas.
- Rediseño de espacios.
- Servicio de *Fast Lane* (Aeropuerto de A Coruña).
- Servicio *Meet & Assist* (aeropuertos de Palma de Mallorca, Málaga y Alicante).
- Actualización de tarifas, plan de incentivos en precio y nueva estrategia de precios.

### Arrendamientos



### Publicidad



- Comienzo de la actividad de las nuevas empresas adjudicatarias.

### Resto de ingresos comerciales



- Buenos resultados derivados principalmente de la actividad de servicios bancarios.

## Servicios inmobiliarios

Los ingresos ordinarios por servicios inmobiliarios han ascendido en 2019 a 78,7 millones de euros, un 17,1% por encima del importe alcanzado en año anterior.

Aena continúa trabajando con los asesores externos en la definición de los principales aspectos de la comercialización de los terrenos aeroportuarios disponibles en los aeropuertos de Adolfo Suárez

Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, y ha comenzado asimismo las tareas para diseñar planes de desarrollo inmobiliario en otros aeropuertos en los que hay disponibilidad de suelos y activos con alto potencial para el desarrollo de actividades aeroportuarias complementarias, en concreto en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol, Valencia y Sevilla.



Terminal Aeropuerto de Albacete.

## Llegamos más lejos para estar más cerca

Como elemento fundamental para impulsar nuevas líneas de negocio generadoras de valor, el Plan Estratégico 2018-2021 contempla la expansión internacional, dirigida a capturar oportunidades clave, en un contexto de fuerte crecimiento del tráfico aeroportuario global.



**Aena es titular del 100% del capital social de Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A.**

La determinación de Aena, en este sentido, pasa por la consolidación de los activos actuales y la adquisición de nuevos activos, principalmente en Europa e Iberoamérica. La reorganización en 2019 de la Dirección General Comercial, Inmobiliaria y de Desarrollo Internacional, permitirá articular los recursos necesarios y potenciar las sinergias existentes relacionadas con el conjunto de servicios que desempeña la Compañía.



Sala de recogida de equipajes del Aeropuerto de La Palma.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo



Interior del Aeropuerto de Recife/Guararapes-Gilberto Freyre.

**Aena Internacional de un vistazo**

**Aeropuerto de Londres-Luton**

- Incremento del tráfico de pasajeros impulsado por Wizz Air y Ryanair.
- Alcanzada su capacidad autorizada de 18 millones de pasajeros/año.
- Trabajo con el Ayuntamiento de Luton para evaluar opciones que permitan dotar de capacidad adicional al aeropuerto.

**Aeropuertos do Nordeste do Brasil**

- En el mes de enero de 2020 se inicia la gestión de las operaciones en Juazeiro do Norte y Campina Grande, en febrero en los aeropuertos Maceió, Aracajú y João Pessoa, y, en el mes de marzo se inician las operaciones en el Aeropuerto de Recife.
- Impacto del cese de las operaciones de la Compañía Avianca Brasil, en mayo de 2019.

**GAP**

- Buen comportamiento del tráfico en los principales aeropuertos mexicanos del grupo.
- Kingston: destacado crecimiento interanual (+5,4%). Desde octubre de 2019, GAP ha tomado el control de este aeropuerto.

**Aeropuerto de Cali Tráfico nacional**

- Favorecido por estrategia de LATAM.
- Recuperación de frecuencias de Avianca en 2019 después de su reorganización en 2018.
- Crecimiento de Wingo.
- Comienzo de operaciones de Easyfly.

**Tráfico internacional**

- Crecimiento de COPA.
- Inicio de la operativa de Spirit.

Crecimiento agregado del tráfico en las instalaciones fuera de España durante 2019, frente a 2018.



En 2019 se ha reorganizado la Dirección General Comercial, Inmobiliaria y de Desarrollo Internacional

**Aeropuerto de Cartagena de Indias**

- Tráfico nacional afectado por la reorganización de rutas y frecuencias de Avianca.
- Se mantienen las negociaciones con la Agencia Nacional de Infraestructuras (ANI) colombiana para el desarrollo de las dos iniciativas privadas (APP), correspondientes a los aeropuertos de Cali y Cartagena.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Eficientes y competitivos

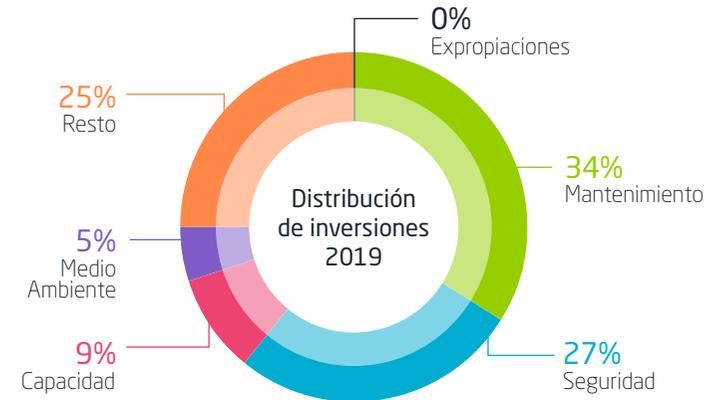
### Actividad inversora

En el ejercicio 2019 la inversión pagada ascendió a 521,6 millones de euros (incluyendo 28,9 millones de euros de Luton y 2,3 millones de euros del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia). El total de

la inversión del período en la red de aeropuertos españoles, destinada mayoritariamente al mantenimiento y a seguridad de las infraestructuras, se ha situado en 490,4 millones de euros.

### Volumen de inversión 2019

	Inversión M€	% sobre el total
Mantenimiento	166,9	34%
Seguridad	132,6	27%
Capacidad	44,3	9%
Medio Ambiente	26,3	5%
Resto	119,7	25%
Expropiaciones	0,53	0%
<b>Total</b>	<b>490,4</b>	<b>100,0%</b>



**521,6 M€**  
de inversión (red de aeropuertos españoles y Aeropuerto de Londres-Luton)

**490,4 M€**  
(+4,3%) de inversión en la red española frente a 2018\*

(\* Según criterio de pago)

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Gastos operativos

### Gastos Totales



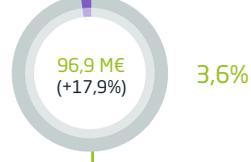
**Aeropuertos**  
 **Aeronáutico**

**Comercial**

**Servicios Inmobiliarios**

**Área Internacional**

### EBITDA



**2.766,2 M€**  
EBITDA  
(+4,1% sobre 2018)



**2.526,0 M€**  
Gastos totales  
(+2,3% sobre 2018)

**1. Aena: modelo  
de negocio**

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

### Deuda financiera y calidad crediticia

La deuda financiera neta contable consolidada del grupo Aena se ha situado a 31 de diciembre de 2019 en 6.672,8 millones de euros, frente a 6.654,1 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, reduciendo la ratio asociada de deuda financiera neta contable consolidada a EBITDA a 2,4x a 31 de diciembre de 2019 (2,5x al 31 de diciembre de 2018).

En el mes de abril, la Compañía firmó un acuerdo de financiación entre el Banco Europeo de Inversiones (BEI), por el cual el BEI le concedía un préstamo a largo plazo con un periodo de disponibilidad de dos años, por un importe de 86 millones de euros. Este préstamo está destinado a financiar el 75% de las inversiones para mejorar la eficiencia energética y a fomentar el consumo de energía renovable en los aeropuertos y helipuertos de la red de Aena en España, previstas en el DORA 2017-2021.

El tipo de interés medio de la deuda de Aena S.M.E., S.A. se ha situado en un 1,25% (1,30% a 31 de diciembre de 2018).

La solidez financiera de Aena se ha reflejado en la confirmación por Fitch Ratings de la calificación crediticia "A" con perspectiva estable, con fecha 9 de mayo de 2019, así como por Moody's de la calificación crediticia "A3" con perspectiva estable, con fecha 26 de julio de 2019.

Asimismo, la agencia de calificación Fitch Ratings ha asignado por primera vez la calificación de corto plazo situándola en "F1".



Vista de la plataforma desde el Terminal.



**2,4x ratio deuda  
financiera a EBITDA  
frente a 2,5x en 2018**

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## La acción en 2019

Durante el año 2019 la cotización de la acción de Aena ha fluctuado entre un mínimo de 137,00 euros y un máximo de 178,05 euros, cerrando el período en 170,50 euros, lo que implica una revalorización del 25,6% frente al valor de cierre al final de 2018. Esta revalorización ha sido muy superior a la evolución del IBEX 35 en conjunto, que en el mismo período ha acumulado una subida del 11,8%.

### Evolución de la acción en 2019

**178,05 €**

Valor máximo

**137,00 €**

Valor mínimo



**25,6%**  
Incremento de la cotización

### Evolución de la cotización de la acción de Aena (02.01.2019 - 31.12.2019)



**1. Aena: modelo  
de negocio**

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

El Consejo de Administración ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo bruto de 7,58 euros por acción con cargo al beneficio de 2019. Este dividendo supone distribuir el 80% del beneficio neto de Aena S.M.E., S.A. y representa un incremento del 9,4% respecto al ejercicio anterior. Esta decisión se enmarca en la Política de retribución a los accionistas aprobada por el Consejo de Administración de Aena, aplicable a la distribución de beneficios de los ejercicios 2018, 2019 y 2020.

### Relación con inversores



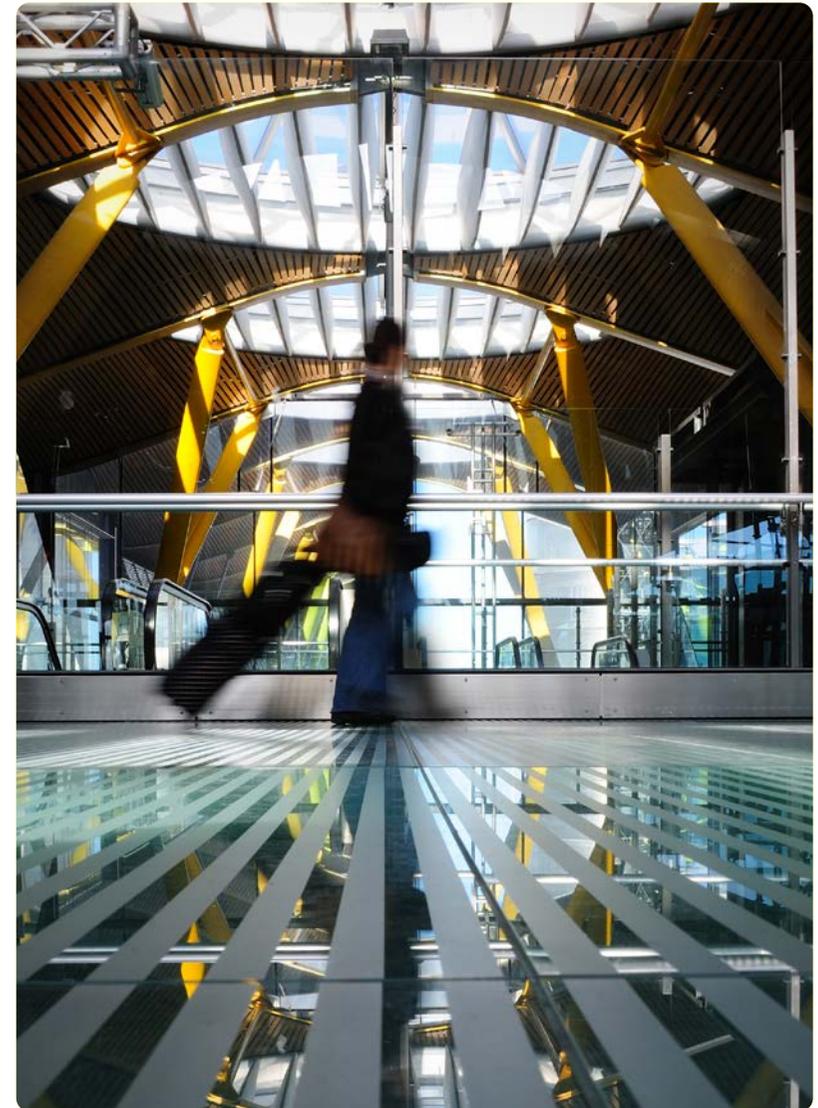
Portal para accionistas  
e inversores



Atención telefónica  
(+34) 91 321 14 49



Correo electrónico  
ir@aena.es

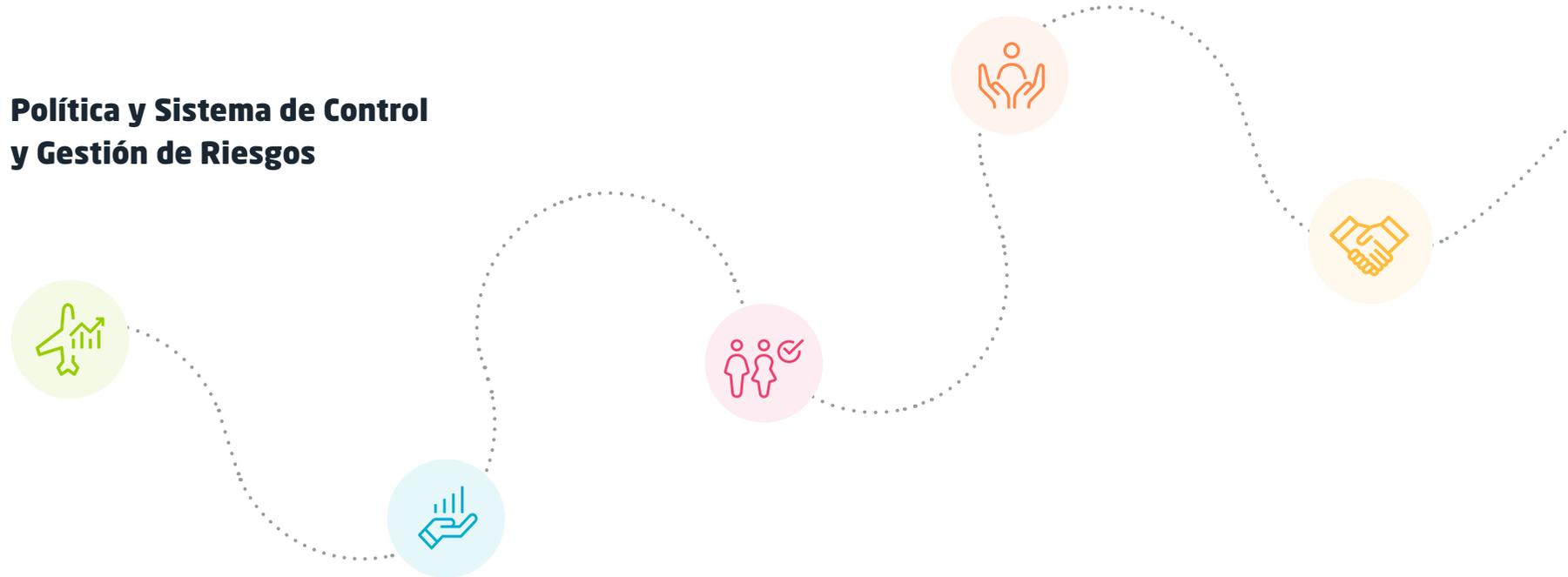


Pasajera accediendo al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

# La gestión de riesgos y sus impactos

La Política<sup>13</sup> y el Sistema de Control y Gestión de Riesgos permite a Aena afrontar con seguridad las amenazas e incertidumbres de cualquier naturaleza que puedan afectar a la Sociedad. Sus objetivos son:

## Política y Sistema de Control y Gestión de Riesgos



### Objetivos estratégicos

Logro de los objetivos estratégicos del Grupo.

### Solidez Financiera

Protección de la solidez financiera y la sostenibilidad de Aena.

### Grupos de interés

Defensa de los derechos de los accionistas y de cualquier otro grupo de interés significativo de Aena.

### Seguridad y calidad

Desarrollo de las operaciones en los términos de seguridad y calidad previstos.

### Reputación

Salvaguarda de la reputación de Aena.

(13) Revisada y aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2020.

A través de este Sistema, los riesgos financieros y no financieros se clasifican en función de su naturaleza y se establecen los mecanismos de control necesarios.

Tipo	Contenido	Mecanismos de control
<p><b>Estratégicos</b></p>	<p>Son riesgos que pueden surgir como consecuencia de optar por una determinada estrategia empresarial, así como aquellos derivados de fuentes externas o internas que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos del Grupo y en la visión a largo plazo. Se incluyen en esta categoría de riesgos aquellos con origen en cambios en el entorno en el que opera el Grupo (político, económico y social), en el entorno competitivo (mercado aeronáutico y no aeronáutico), cambios que afecten a las tarifas y las operaciones, etc. Todos los riesgos relacionados con el modelo de Gobierno se enmarcan dentro de esta tipología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento Plan Estratégico 2018-2021.</li> <li>• Planes Directores.</li> <li>• Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética.</li> <li>• Plan de captación de tráfico aéreo y fidelización de compañías aéreas.</li> <li>• Interlocución con instituciones, organismos y aerolíneas afectadas por el Brexit.</li> <li>• Estrategia ante el cambio climático y análisis de escenarios climáticos y evaluación de necesidades de adaptación en los aeropuertos.</li> <li>• Iniciativas para la realización del proceso de consulta quinquenal del DORA, y del proceso de consulta anual de tarifas para el siguiente ejercicio.</li> </ul>
<p><b>Operacionales</b></p>	<p>Son los riesgos de sufrir pérdidas o una reducción de la actividad debido a la inadecuación o a fallos en los sistemas y controles internos o en los procesos. Son riesgos operacionales, entre otros, los derivados de fallos en la seguridad de las infraestructuras y los sistemas, ejecución de inversiones, coordinación de operaciones y control aéreo, así como otros relacionados con las relaciones laborales y los recursos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de seguridad operacional.</li> <li>• Planes de autoprotección y procedimientos de contingencia, preparación y respuesta ante emergencias.</li> <li>• Modelo Organizativo y Política de seguridad de la información.</li> <li>• Planes de recuperación de los sistemas ante desastres (DRP).</li> <li>• Plan de ciberseguridad.</li> <li>• Auditorías externas de seguridad aeroportuaria (safety &amp; security).</li> <li>• Centros de Gestión de Incidencias Aeroportuarias.</li> <li>• Plan de actuación en caso de aviso de explosivo.</li> <li>• Gestión de la afección acústica y procedimientos de actuación para asegurar la correcta gestión de planes y proyectos con impacto medioambiental.</li> <li>• Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente.</li> <li>• Proceso y programas de RRHH (de planificación y organización, gestión de la formación, de selección y desarrollo de personal).</li> <li>• Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.</li> <li>• Procedimiento de planificación, control y ejecución de inversiones.</li> </ul>

Tipo	Contenido	Mecanismos de control
<b>Financieros</b>	Eventos que puedan ocasionar impactos negativos y afectar significativamente a los resultados de las operaciones financieras, normalmente derivados de los riesgos de mercado, crédito o liquidez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aavales, fianzas o prepago exigido a los clientes.</li> <li>• Instrumentos de cobertura de tipo de interés.</li> <li>• Sistema de control de la información financiera (SCIIF).</li> </ul>
<b>De Cumplimiento</b>	Son riesgos relacionados con el carácter de obligatoriedad de las normas legales establecidas por los distintos organismos e instituciones de ámbito nacional e internacional relacionados con el cumplimiento de la legislación general (medioambiental, mercantil, penal, fiscal, laboral...), regulación sectorial y las normativas internas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Conducta.</li> <li>• Política de Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Sistema de Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Política Fiscal Corporativa.</li> <li>• Política contra la Corrupción y el Fraude.</li> </ul>
<b>De Información</b>	Son riesgos relacionados con la fiabilidad en la elaboración y obtención de información (financiera y no financiera), tanto interna como externa, relevante para el Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de control de la información financiera (SCIIF).</li> <li>• Supervisión de la información financiera y no financiera por parte de los órganos de gobierno.</li> </ul>



Vista exterior del Aeropuerto de Valencia.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

La gestión del Sistema de Control y Gestión de Riesgos corresponde a los órganos de gobierno de la Compañía, incluyendo a las direcciones corporativas:

**Órgano de gobierno/Área de gestión**

**Consejo de Administración**

Define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos de Aena, y fija el nivel de riesgo aceptable en cada situación, siendo el responsable último de la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos adecuado y efectivo.

**Comisión de Auditoría**

Supervisa los sistemas de control interno y gestión de riesgos, asegurándose de que éstos se identifiquen, gestionen y mantengan en los niveles planificados.

**Direcciones corporativas**

Identifican y evalúan los riesgos que están bajo su área de responsabilidad, así como de las actividades mitigadoras, proponiendo y reportando los indicadores para su seguimiento; estableciendo planes de acción para mitigar los riesgos e informando sobre la eficacia de los mismos.

**Dirección de Auditoría**

Supervisa el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos. Reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría. Homogeneiza y consolida informes relativos a la identificación y evaluación de riesgos y sus correspondientes indicadores, actividades mitigadoras y planes de acción, elaborados por las áreas corporativas y operativas de la Sociedad.



Aprueban la Política de Control y Gestión de Riesgos y supervisan la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos efectivo, incluyendo la aprobación de la actualización del mapa de riesgos.

Documentan la gestión de los riesgos a su cargo de acuerdo a parámetros previamente definidos y aprobados (actividades mitigadoras e indicadores), evalúan la ejecución de las medidas implantadas y participan en la identificación y evaluación de riesgos.

Colabora en la identificación de los riesgos a los que la organización está expuesta y consolida información de las Direcciones corporativas, reportando a los órganos de gobierno.



**23**  
riesgos identificados en el mapa de riesgos corporativo



Interior del Aeropuerto de Alicante-Elche.

El Sistema de Gestión de Riesgos implica que se lleve a cabo una evaluación de los riesgos identificados, basada en el impacto y la probabilidad de ocurrencia. En función del impacto económico, operativo o reputacional y de su probabilidad, se determinan unos umbrales de tolerancia que, en caso de ser superados, suponen la puesta en marcha de las correspondientes actividades mitigadoras y planes de acción.

El mapa de riesgos corporativo identifica 23 riesgos, para los que se han establecido indicadores clave de seguimiento y detección de posibles desviaciones respecto a los umbrales de tolerancia establecidos. De acuerdo a lo establecido en la Política de Control y Gestión de Riesgos, se han delimitado actividades que mitigan dichos riesgos, dotan-

do al sistema con planes de acción y contingencia con el objetivo de reducir la criticidad de los riesgos o responder ante su posible materialización. Éstas actuaciones están siendo aplicadas con el objetivo de reducir el impacto y la probabilidad de los riesgos a niveles aceptables.

La descripción del Sistema Gestión de Riesgos de Aena junto con los principales riesgos que afectan la Compañía a corto, medio y largo plazo, considerados en el mapa de riesgos corporativos, se detallan en el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

[Informe Anual de Gobierno Corporativo](#)

## Marco de referencia y políticas corporativas

La naturaleza de Aena le confiere un régimen jurídico que debe conjugar la regulación pública y la privada a la que está sometida la Compañía. Entre los ámbitos que pueden verse afectados por esta naturaleza jurídica singular se encuentran, por ejemplo, la política de remuneraciones de consejeros o directivos, el régimen de responsabilidad de los consejeros, la adquisición de participaciones mayoritarias en otras sociedades, o la contratación de personal, entre otros.

Su marco regulatorio está integrado por un nutrido conjunto de normas de diverso rango y ámbito de aplicación.

- El régimen jurídico aplicable a Aena como Sociedad Mercantil Estatal y, por ende, como parte del Sector Público Institucional Estatal, viene determinado por los artículos 166.1.c) de la Ley 33/2003 del Patrimonio de las Administraciones Públicas y 2.2.c) de la Ley 47/2003 General Presupuestaria, así como por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- A su vez, como Sociedad Anónima Cotizada, le resulta de aplicación el artículo 495 del Real Decreto Legislativo 1/2010, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital así como el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- A la normativa propia de las empresas públicas y de las cotizadas a la que se ha hecho referencia, se unen otras específicas como:

- El Real Decreto Ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo
- La Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, que establecen el marco jurídico aeroportuario español;
- El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), que es el instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias en la gestión aeroportuaria.
- Asimismo, se encuentra sujeta a normativa de contratación y transparencia tal como la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014; la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales; la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno o la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, así como otras de carácter sectorial.

Paralelamente, Aena está sujeta a los requisitos establecidos en la normativa española y europea en materia de seguridad aeroportuaria y operacional así como por distintas disposiciones de la Agencia Europea de Se-

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

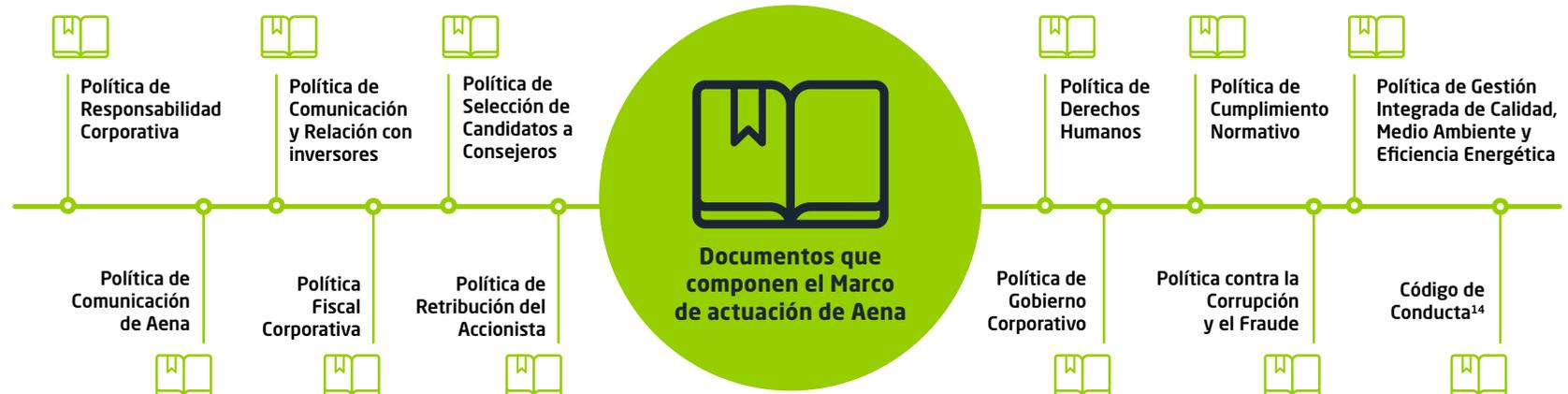
guridad Aérea (EASA), la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). Finalmente, está sujeta a los requerimientos en materia de calidad y medio ambiente derivados entre otros, de la aplicación de las normas ISO 20906, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27002:2013, ISO 19600, el Reglamento UE nº139/2014 o Airport Carbon Accreditation, a los que voluntariamente se ha adherido.

Para articular con eficacia y eficiencia esta conjunción de factores con la consecución de los objetivos estratégicos, Aena dispone de herramientas dinámicas, concebidas para evolucionar y adaptarse a los cambios que puedan surgir y que constituyen el marco de actuación específico de la Compañía. La principal herramienta es el Plan Estratégico 2018-2021, al que se unen una serie de políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración y que se encuentran publicadas en la página web de la Compañía:

Asimismo, la Compañía cuenta con una política de control y gestión de riesgos, y un reglamento de conducta en los mercados de valores.

De cara a 2020 se plantea la revisión de las políticas corporativas y, en aquellos casos en los que resulte necesario, proceder a la modificación de aquellos aspectos de su contenido que requieren de actualización. Asimismo, se refuerza el compromiso de Aena en determinadas materias que requieren de una política específica, como Derechos Humanos o seguridad de la información (como se detalla en los capítulos correspondientes).

Políticas Corporativas de Aena



(14) Las empresas del Grupo London Luton Airport Holding cuentan con normas de conducta aprobadas por sus Consejos de Administración, aplicables a sus empleados, directivos y consejeros. El Grupo se encuentra actualmente en un proceso de revisión de su sistema de cumplimiento, así como de sus políticas y procedimientos para su mejora y mayor eficiencia.

Aena Brasil cuenta con un Código de Conducta aprobado por su Consejo de Administración, aplicable a sus empleados, directivos y consejeros. Dada su reciente constitución, actualmente se encuentra en proceso de diseño e implantación de un sistema de cumplimiento.

El Código de conducta de Aena aplica también a las sociedades participadas íntegramente por Aena y domiciliadas en España, con lo que resulta de aplicación a la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de Murcia y Aena Internacional.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Sistema de cumplimiento normativo y canal de denuncias

El Sistema de Cumplimiento Normativo está orientado a prevenir y mitigar no solo los riesgos penales, sino el riesgo de que se cometan actuaciones contrarias a la normativa interna o externa aplicable a Aena, garantizando la legalidad de los actos que en el ejercicio de sus actividades profesionales realicen los empleados, directivos y administradores de la Sociedad.

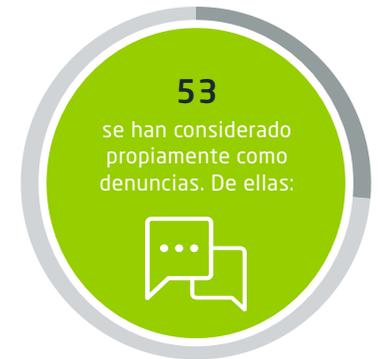
Los elementos esenciales de dicho Sistema de Cumplimiento, disponible en la web corporativa, se recogen en algunos de los documentos mencionados anteriormente: Código de Conducta, Política de cumplimiento normativo, Política contra la corrupción y el fraude y canal de denuncias.

A través del canal de denuncias, se receptionan las denuncias, así como otras comunicaciones de conductas irregulares que puedan implicar la comisión de algún acto contrario a la legalidad, a las políticas y procedimientos de la Compañía, o a las normas de actuación contempladas en el Código de Conducta.

Su regulación se encuentra en el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias y de las Comunicaciones de Actuaciones Irregulares, al que se accede través de la página de inicio de la Intranet. Desde abril de 2019, está disponible un canal de denuncias externo, accesible a través del sitio web de Aena, que permite a los grupos externos plantear sus denuncias o consultas.

Asimismo, el Consejo de Administración ha designado una Dirección de Cumplimiento y un órgano interno colegiado, el Órgano de Supervisión

y Control de Cumplimiento (OSCC), responsables de la supervisión, control y evaluación del correcto funcionamiento del Sistema y encargados de gestionar el canal de denuncias, garantizar la confidencialidad de las personas que denuncian, así como de los denunciados.



**14**  
han sido recibidas por el canal interno.

**39**  
han sido recibidas por el canal externo.

Según su naturaleza, en los correspondientes apartados de este informe se detallan, las denuncias recibidas, así como los procedimientos seguidos para asegurar su correcto tratamiento.

## Protección de datos

Durante el año 2019, se culminó el proceso de adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales, normativa publicada en diciembre de 2018, terminándose de consolidar la implantación del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

Asimismo, se han adaptado a dicha normativa todos los nuevos tratamientos de datos de carácter personal que se han detectado e iniciado en este periodo, dentro de la obligación y el compromiso con esta normativa de tener en cuenta la protección de los datos personales desde las primeras fases de diseño de cualquier producto o servicio que vaya a manejar este tipo de datos (privacidad desde el diseño).

Respecto a medidas de seguridad, se han implantado las medidas necesarias en función del riesgo para garantizar los derechos y libertades de los interesados respecto al tratamiento de sus datos personales.

Igualmente, se ha continuado con el proceso continuo de revisión de los tratamientos de datos personales, actualizando las correspondientes políticas de privacidad, el análisis de riesgos y las medidas a implantar.

En el ámbito de formación, se está revisando la formación online para todos los trabajadores. Mensualmente, se realizan videoconferencias con los coordinadores de Grupos de Aeropuertos de protección de datos y se prevé reforzar la formación y concienciación a este colectivo con jornadas presenciales.

Además, se han realizado las actuaciones necesarias para la adaptación de los pliegos de prescripciones de Contratación al Real Decreto

Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Por otra parte, la función del delegado de protección de datos se ha reforzado en 2019. Su equipo se ha dotado de recursos para poder acometer más adecuadamente las funciones encomendadas por la regulación.

Por último, se ha establecido un programa de auditorías internas de los aeropuertos para comprobar el grado de adecuación a la normativa y detectar y subsanar las deficiencias que, en su caso, se descubran. De cara al año 2020, se prevé continuar con dicho programa y realizar, además, la primera auditoría bienal adaptada a esta nueva normativa, tras haber transcurrido dos años de su plena implantación.



**En 2019, no se han detectado brechas de seguridad de datos personales y se han atendido los requerimientos que se han recibido de la Agencia Española de Protección de Datos, no habiéndose producido vulneraciones de la normativa de protección de datos.**

# Objetivos y estrategias: el Plan Estratégico 2018-2021

Con la mirada puesta en la creación de valor, Aena ha elaborado su Plan Estratégico 2018-2021.

## Objetivos

**Consolidar el fuerte crecimiento de Aena**

**Impulsar nuevas líneas de negocio generadoras de valor**

Asignación de recursos de capital

Personas y talento

## Pilares y líneas de actuación

**Actividad aeronáutica**



Consolidar liderazgo y cumplimiento

Negocio Basal

Capacidad

Calidad

Tecnología

Medio Ambiente

||||| Negocio Regulado

**Servicios comerciales**



Optimización y diversificación como fuente de crecimiento futuro

Rediseño y optimización

||||| Negocio No Regulado

**Servicios inmobiliarios**



Aprovechamiento de los suelos disponibles para crear una oferta inmobiliaria acorde con los nuevos desarrollos

Nuevos desarrollos inmobiliarios

Impulso a la expansión internacional

**Internacionalización**



Impulso a la expansión internacional que permita captar oportunidades clave

**Nuevos proyectos generadores de capacidad y valor**

**Mantenimiento del liderazgo en eficiencia y competitividad**

**Modelo integrado de crecimiento sostenible**



Imagen de Aena en Fitur.

Aena está inmersa en un proceso de desarrollo constante, fundamental para adaptarse a las demandas del entorno, y asegurar la creación continuada de valor para todos los grupos de interés. Este proceso de transformación se adapta a las principales tendencias que reafirman la visión estratégica de la Compañía: seguir siendo empresa líder en el mundo en gestión de infraestructuras aeroportuarias.

El Plan Estratégico 2018-2021 de Aena persigue consolidar su crecimiento e impulsar nuevas líneas de negocio generadoras de valor, en el marco de un modelo integrado de crecimiento sostenible que se articula alrededor de 9 líneas de actuación. Para realizar el seguimiento

y control del cumplimiento de este Plan Estratégico 2018-2021, Aena creará la Oficina de Gestión y Seguimiento del Plan. Para cada una de las líneas estratégicas se elabora un Plan de Seguimiento detallado con las fases a desarrollar y sus calendarios.

Todos estos objetivos se incorporan en los procesos de planificación operativa de la Compañía. La Unidad de Planificación Estratégica, dependiente de la Dirección Financiera, es la encargada de esta Oficina de Gestión y Seguimiento del Plan. Semestralmente, el informe de seguimiento se presenta al Consejo de Administración, previamente validado por el Comité de Dirección de Aena.

**1. Aena: modelo de negocio**

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

Durante 2019, se han realizado avances significativos en el despliegue del Plan Estratégico, materializados a través de distintas iniciativas enfocadas a garantizar la consecución de sus objetivos.



De manera integral, estas líneas de actuación contribuyen no solo al progreso de la Compañía, sino al de toda la sociedad en su conjunto, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que integran la Agenda 2030.



AGENDA 2030

## Rumbo al Desarrollo Sostenible



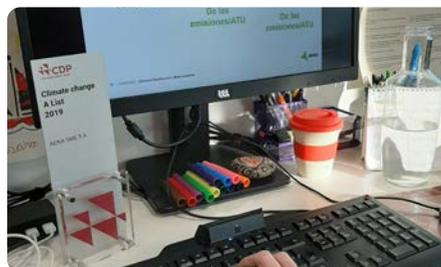
Empresa comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

2015 — 2030

Como resultado, el compromiso de Aena con la sostenibilidad ha sido valorado y reconocido a lo largo de 2019 por diferentes instituciones nacionales e internacionales.



**Aena renueva su inclusión en el FTSE4Good,** siendo así destacada por su excelente gestión ambiental, social y de gobierno.



**La organización internacional Carbon Disclosure Project (CDP)** reconoce a Aena por su compromiso contra el cambio climático, tras una evaluación en la que se valora su estrategia de cambio climático y las acciones llevadas a cabo en esta materia otorgándole una A en su calificación.



**La Plataforma #Por el Clima, impulsada por ECODES y el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico** reconoce el proyecto Fotovoltaico de Aena como uno de los "101 ejemplos empresariales de acciones climáticas" más destacados por su compromiso y contribución en la lucha frente a la emergencia climática.



**Aena es galardonada por la revista ComputerWorld** con el Premio ComputerWorld 2019 en la categoría Innovación en el Sector Transporte.



**Aena es reconocida en el Informe Reporta,** que elabora la empresa Deva, por la excelente información que ofrece a sus accionistas y grupos de interés. Este informe valora y clasifica a las empresas que forman parte del Índice General de la Bolsa de Madrid (IGBM) por la calidad de sus reportes anuales.



**La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)** otorga a Aena una mención honorífica, en la XVIII edición de su Premio a la Transparencia Empresarial, con la que reconoce la mejora experimentada por la Compañía en la modalidad Cotizadas en el Ibex 35.

**1. Aena: modelo  
de negocio**

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo



**Aena recibe el premio Mejor Proyecto de Innovación** otorgado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) por la implantación del reconocimiento facial en el Aeropuerto de Menorca.



**Aena es elegida como una de las empresas favoritas para trabajar** por los estudiantes universitarios españoles, según el estudio Most Attractive Employers, realizado por Universum.



Merco (el monitor empresarial de reputación corporativa de referencia en España e Iberoamérica) vuelve a colocar a **Aena entre las 100 empresas con mejor reputación de España**, en concreto, en la posición 40 de su ranking Merco Empresas y Líderes España 2019. Aena ocupa el primer puesto del ranking sectorial de Infraestructuras y Servicios.



**La Directora de Planificación y Medio Ambiente de Aena**, ha sido galardonada en los premios Madrid Woman's Week 2019 en la categoría de "Mujer Directiva".

Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

**2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales**

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

• Marco de gestión medioambiental

• Ruido

• Contaminación lumínica

• Contaminación atmosférica

• Eficiencia en el uso de la energía

• Aena frente a la emergencia climática

• Uso sostenible de recursos

• Protección de la biodiversidad

• Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias



# Protección del entorno: cuestiones medioambientales

## Resultados

- **330,6 M€** asignados para actuaciones de aislamiento acústico en el periodo 2000-2019 en la red de aeropuertos españoles (**317,917 £** en el Aeropuerto de Londres-Luton a 31.12.2019).
- **24.395** inmuebles insonorizados en el periodo 2000- 2019 en la red de aeropuertos españoles (**118** en el Aeropuerto de Londres-Luton entre 2016-2019).
- Reducción del **2,5%** en el consumo energético/ ATU respecto a 2018 (red española).
- **180.514** toneladas de CO<sub>2</sub> en emisiones evitadas en 2019, gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética propias y a la compra de energía eléctrica con origen renovable.

## Medidas y gestión

- Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética.
- Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente.
- Planes de aislamiento acústico en viviendas y edificios de uso sensible.
- Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido.
- Mapas Estratégicos de Ruido (MER), Servidumbres Acústicas y Planes de Acción.
- Estrategia de Cambio Climático.
- Medidas de eficiencia energética y reducción de emisiones GEI.
- Implantación de instalaciones de energía renovable.
- Vehículos de apoyo en tierra menos contaminantes.
- Programa Airport Carbon Accreditation.
- Consultas ambientales.



## Principales hitos 2019

- Reformulación de la Estrategia de cambio climático.
- Presentación Plan Fotovoltaico.
- **60%** de la compra de electricidad en la red de aeropuertos españoles con certificado de garantía de origen de fuentes renovables.
- Instalación de **92** puntos de recarga para vehículos eléctricos.
- Calificación "Management A" en el Reporte sobre cambio climático de Carbon Disclosure Project (CDP).

## Perspectivas de futuro

- Alcanzar la compra del **100%** de energía eléctrica de origen renovable en 2020.
- Desplegar puntos de recarga para vehículos eléctricos en todos los aeropuertos de la red, que se instalarán en el periodo de 2019 a 2021.
- Ampliar la instalación de equipos de energía renovable fotovoltaica en autoconsumo a gran escala, hasta alcanzar el 70% del abastecimiento desde 2026.
- Reducir el **40%** de las emisiones de CO<sub>2</sub>/ATU en 2025.
- Neutralidad de carbono en 2030 de acuerdo con el nivel 3+ o Accreditación de carbono de ACI EUROPE en los principales aeropuertos (Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat).
- Cero emisiones netas de todos los aeropuertos de Aena en 2050.
- Plan estratégico para la gestión del agua en los aeropuertos.

## Progresos en ODS

- 6** Agua limpia y saneamiento
- 7** Energía asequible y no contaminante
- 11** Ciudades y comunidades sostenibles
- 13** Acción por el clima
- 15** Vida de ecosistemas terrestres

**19** Planes de Aislamiento Acústico vigentes.

**+330 M€** Invertidos en aislamiento acústico de viviendas.

Mejoras en consumo de energía y reducción de emisiones de gases con efecto invernadero.

Compra de electricidad con garantía de origen renovable.

Iniciativas para mitigar las emisiones de GEI de alcance 3.

Aena avanza en las certificaciones Airport Carbon Accreditation.

Aena alcanza la calificación "Management A" de Carbon Disclosure Project.

Lanzamiento del **Plan Fotovoltaico**.

## Marco de gestión medioambiental

Como muestra del notable impulso recibido en los últimos años, Aena consolida en el Plan Estratégico 2018-2021 la integración de la variable ambiental en la toma de decisiones de la gestión aeroportuaria, tanto en la fase de planificación de las infraestructuras, como en la explotación de los aeropuertos.

En este sentido, el Plan Estratégico establece los siguientes objetivos de cara a 2021:



30%

Reducción en las emisiones de CO<sub>2</sub>/ATU.



17,5%

Reducción del consumo eléctrico/ATU.



29.000

Viviendas y edificaciones de usos sensibles insonorizadas, incluidas en los planes de aislamiento acústico.



Minimización y control del consumo de agua.



Reducción y valorización de residuos.



Plan de gestión de biodiversidad.

Estas previsiones se complementan con la “Estrategia de cambio climático” de Aena, aprobada en 2018, y reformulada en 2019, de acuerdo con las demandas crecientes del entorno. De manera específica, la estrategia se orienta a maximizar la eficiencia energética y promover la utilización de energía procedente de fuentes renovables en autoconsumo, así como soluciones innovadoras para reducir la huella de carbono de la Compañía.

En este ámbito, Aena se compromete a:

Alcanzar la compra del 100% de energía eléctrica de origen renovable en 2020.	Desplegar puntos de recarga para vehículos eléctricos en todos los aeropuertos de la red, que se instalarán en el periodo de 2019 a 2021.	Ampliar la instalación de equipos de energía renovable fotovoltaica en autoconsumo a gran escala, hasta alcanzar el 70% del abastecimiento a partir del 2026, gracias al Plan Fotovoltaico de Aena.
---	---	---

Todo ello permitirá alcanzar los siguientes objetivos a medio-largo plazo:

2025	2030	2050
Reducción del 40% de las emisiones de CO <sub>2</sub> /ATU.	Neutralidad de carbono de acuerdo con el nivel 3+ del programa Airport Carbon Accreditation de ACI EUROPE en los principales aeropuertos (Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat).	Cero emisiones netas de todos los aeropuertos de Aena. Net Zero Carbon.

## Riesgos ambientales, provisiones y garantías

Durante el año 2019 se ha puesto de manifiesto la preocupación, a nivel mundial, por el cambio climático y sus consecuencias; entre ellas, los episodios climáticos adversos, que pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos. A este respecto, el sector del transporte aéreo, que se estima aporta un 2,5% de las emisiones de CO<sub>2</sub> a nivel global, lleva trabajando desde hace años para alcanzar una transición hacia un modelo más sostenible, con fuentes energéticas bajas en emisiones y medios de desplazamiento limpios.

Asimismo, en el caso particular del transporte aéreo, pese a su indiscutible contribución en términos de cohesión, se ha observado la aparición de corrientes de opinión que invitan a minimizar su utilización, limitando el tráfico y reduciendo las emisiones asociadas al mismo. A esta situación se suma la aparición de normativas cada vez más exigentes en los países comprometidos con la lucha climática, así como la propia transi-

ción que llevan realizando las compañías aéreas, en busca de un impacto menor que puede conseguirse con el uso de combustibles sostenibles para la aviación y modelos de aeronaves más eficientes.

Si bien la afección más directa de este cambio de contexto social y económico recae sobre las aerolíneas, la Compañía, como gestora de servicios aeroportuarios, se ve involucrada en la medida en que se pueden producir modificaciones en las demandas por parte de sus clientes y, por tanto, ver afectada directamente su actividad.

A este respecto, Aena implementa actuaciones que permiten una gestión más sostenible de sus instalaciones, como parte de la cadena de valor del transporte aéreo, reduciendo los impactos ambientales negativos asociados a la actividad aeroportuaria, así como impulsando actuaciones de colaboración con las aerolíneas y otros grupos de interés.



Principales indicadores 2019



Principales recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales



Provisiones y garantías para riesgos ambientales



## Instrumentos de gestión

El trabajo de Aena en materia ambiental se apoya en las siguientes herramientas:

### **Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética de Aena**

Recoge los principios que sirven como guía y marco de referencia en el desarrollo de la actividad de la Compañía en materia ambiental, de forma integrada con la calidad.

### **Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena certificado de acuerdo a la norma ISO 14001**

Aborda los aspectos ambientales más significativos vinculados a la actividad aeroportuaria, entre otros:

- Emisiones acústicas asociadas a la actividad aeroportuaria
- Contaminación atmosférica
- Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)
- Consumo de agua
- Consumo de energía
- Residuos peligrosos y no peligrosos
- Vertidos
- Contaminación de suelos
- Afecciones a la biodiversidad
- Ocupación de espacios naturales protegidos

Esta certificación abarca el 100% de la actividad de Aena.



 [Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética de Aena](#)

 [Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena certificado de acuerdo a la norma ISO 14001](#)

En el marco del sistema y mediante auditorías muestrales que se realizan periódicamente en los centros, la Compañía garantiza la mejora continua del comportamiento ambiental.

Además, Aena cuenta con otras certificaciones en distintos ámbitos de la calidad y el medio ambiente:



**Calidad (ISO 9001)**

Certificadas todas las unidades de Servicios centrales y los 48 centros de Aena



**Eficiencia energética (ISO 50001)**

- Aeropuerto de Reus
- Aeropuerto de Valladolid
- SATE Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



**Programa Airport Carbon Accreditation y cálculo de la huella de carbono (ISO14064)**

- Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol
- Aeropuerto de Palma de Mallorca
- Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat
- Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Aeropuerto César Manrique-Lanzarote
- Aeropuerto de Menorca
- Aeropuerto de Alicante-Elche
- Aeropuerto de Santiago-Rosalía de Castro



**Reglamento EMAS**

- Aeropuerto de Menorca
- Aeropuerto de Tenerife Sur



**Medio ambiente (ISO 14001)**

Certificadas todas las unidades de Servicios centrales y los 48 centros de Aena



**EFQM**

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

En 2019, el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha renovado su registro de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico por su reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, con el compromiso de ser un aeropuerto neutro en carbono en 2030.



Un claro ejemplo de la apuesta de Aena para lograr una mayor sensibilización medioambiental es el programa educativo Aula Ambiental, implementado por el Aeropuerto César Manrique-Lanzarote, con el que se trata de concienciar y promover el cuidado del entorno natural.

### Evaluación de impacto ambiental de planes y proyectos

En el ámbito de la evaluación ambiental estratégica, Aena desarrolla el proceso de análisis ambiental de los instrumentos de planificación de sus aeropuertos. En sus proyectos de infraestructuras aeroportuarias, Aena coordina y elabora la documentación necesaria para someter a evaluación ambiental aquellos proyectos que por sus características así lo requieran. Los procedimientos incluyen programas de vigilancia ambiental, tanto para la fase de obra como la de explotación de cada uno de los proyectos.

### Planes de aislamiento acústico (PAA)

Responden, por un lado, a los requerimientos de la Ley 5/2010, de 17 de marzo, en lo que respecta a la ejecución de actuaciones de insonorización recogidas en los Planes de Acción asociados a las Servidumbres Acústicas de los aeropuertos de la red de Aena. Por otro, a lo recogido por el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico en las Declaraciones de Impacto Ambiental correspondientes a los aeropuertos de la red de Aena.

### Cláusulas en la contratación

El 100% de las contrataciones de Aena incluye entre las condiciones especiales de ejecución del contrato cláusulas de carácter ambiental, laboral o social, que pueden dar lugar a penalizaciones en caso de incumplimiento.

### Consultas ambientales

La web pública de Aena cuenta con un canal de consultas ambientales donde se centralizan las solicitudes de información, quejas y sugerencias en materia de medio ambiente, lo que permite responder de forma ágil, homogénea y eficaz, así como minimizar los tiempos de respuesta.

En 2019 se recibieron a través de este canal 5.988 quejas, de las que se contestaron el 100%. De ellas, un 99,7% estaba relacionado con el ruido. Los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat abarcaron el 87,6% del total de estas quejas.



# Ruido

Uno de los impactos ambientales más significativos de la actividad de Aena es el ruido. En las siguientes tablas se detalla la evolución del número de personas expuestas al ruido en la red de aeropuertos españoles.

## Evolución del número de personas expuestas al ruido en la red de aeropuertos españoles<sup>15</sup>

### MER FASE I

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote-Arrecife*	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante-Elche	Bilbao	Barcelona	Ibiza*	Madrid	Málaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla*
Ldía 65 dB(A)	191	-	0	1.049	84	24	11	-	2.058	299	90	10	-
Ltarde 65 dB(A)	66	-	0	825	90	23	19	-	1.957	314	98	8	-
Lnoche 55 dB(A)	614	-	120	0	172	23	24	-	708	605	336	52	-

### MER FASE II

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote-Arrecife*	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante-Elche	Bilbao	Barcelona	Ibiza	Madrid	Málaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla
Ldía 65 dB(A)	57	-	0	475	61	29	23	9	1.824	232	110	3	0
Ltarde 65 dB(A)	0	-	0	198	60	506	18	9	149	240	110	3	0
Lnoche 55 dB(A)	42	-	45	0	112	0	26	637	38	348	152	19	0

(\*) MER no elaborado dado que en el momento de su realización no llegaba a las 50.000 operaciones anuales.

(15) La elaboración y gestión de los MER queda regulada tanto por la Directiva 2002/49/CE como de su correspondiente transposición a la normativa nacional.

### MER FASE III

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote-Arrecife	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante-Elche	Bilbao*	Barcelona	Ibiza	Madrid	Málaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla*
Ldía 65 dB(A)	282	304	20	252	86	-	13	14	1.751	319	177	1	-
Ltarde 65 dB(A)	0	294	0	13	62	-	14	14	1.497	255	187	1	-
Lnoche 55 dB(A)	308	0	90	0	201	-	13	591	1.754**	1.520	515	91	-

(15) La elaboración y gestión de los MER queda regulada tanto por la Directiva 2002/49/CE como de su correspondiente transposición a la normativa nacional.

(\*) MER no elaborado dado que en el momento de su realización no llegaba a las 50.000 operaciones anuales.

(\*\*) El incremento de los valores nocturnos en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas se debe a actuaciones de mantenimiento en la pista 32R-14L. Estas actuaciones han obligado a usar la pista no preferente (32L-14R) durante el año 2016. Los niveles de Ldía, Ltarde y Lnoche se corresponden en cada caso con la normativa de aplicación.

### Evolución del número de personas expuestas al ruido en el Aeropuerto de Londres-Luton

Nivel de Ruido	MER FASE I	MER FASE II	MER FASE III
Ldía 66 Db(A)	<100	<100	<100
Ltarde Db(A)	<100	0	<100
Lnoche 57 Db(A)	2.300	900	600

Conforme al procedimiento y requerimientos establecidos en la Ley 5/2010, de 17 de marzo y en las correspondientes Declaraciones de Impacto Ambiental, Aena procede a la ejecución de Planes de aislamiento acústico (PAA), con el objetivo minimizar las molestias que ocasiona, en el entorno de los aeropuertos, el ruido producido por las aeronaves.

Tanto los vecinos interesados como las administraciones locales intervinen en el proceso de ejecución de los Planes.



### Los planes de aislamiento acústico (PAA) incluyen:

- Inclusión de las viviendas en los PAA.
- Redacción y aprobación del correspondiente proyecto de aislamiento acústico.
- Medición del aislamiento acústico existente en dichas viviendas que permita determinar las posibles necesidades de aislamiento suplementario.
- Ejecución y verificación de la actuación.
- Pago de las actuaciones.

Aena informa sobre estas actuaciones a las correspondientes Comisiones de Seguimiento Ambiental, así como a las respectivas Comisiones Mixtas creadas para el establecimiento de las servidumbres acústicas y sus planes de acción asociados. Para ello, la Compañía dispone además de una Oficina de Gestión específica en la que se llevan a cabo tareas de información, ejecución, control y gestión de los PAA. Asimismo, comunica los niveles de ruido alcanzados en el entorno de sus aeropuertos mediante los Mapas Interactivos de Ruido (WebTrack), herramienta ubicada en la web pública de la Compañía.

En 2019, se han aprobado las Servidumbres Acústicas y el correspondiente Plan de Acción del Aeropuerto de Gran Canaria. Asimismo, se ha obtenido la aprobación de los Mapas Estratégicos de Ruido (Fase III) de los aeropuertos de Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Gran Canaria, Ibiza, César Manrique-Lanzarote, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia. También se ha puesto en funcionamiento el sistema de monitorado de ruido de los aeropuertos de Bilbao, Tenerife Norte y Tenerife Sur.



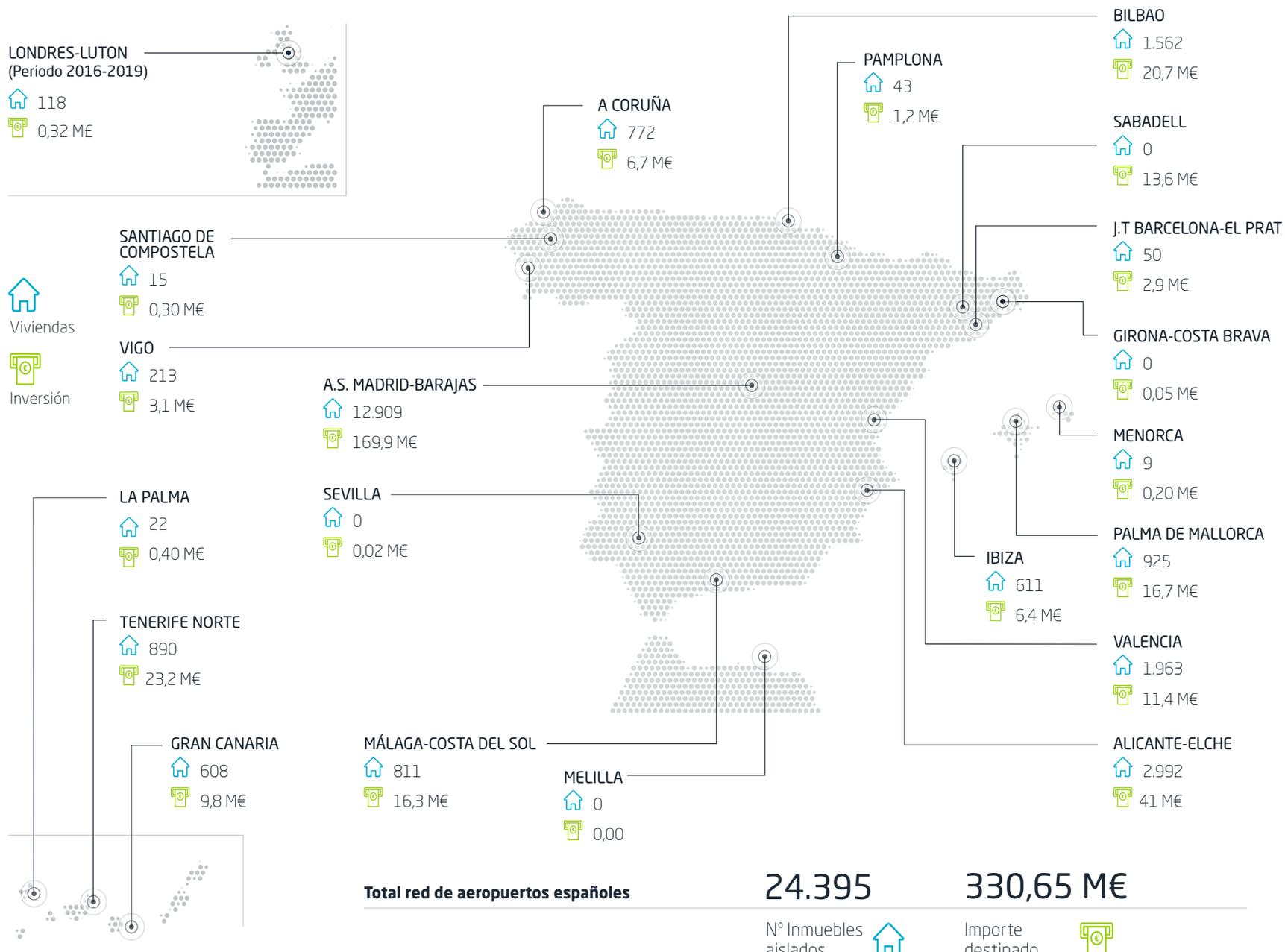
Despegue en el  
Aeropuerto del Hierro.

Actualmente se dispone de este Sistema en los aeropuertos de: Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Bilbao, Gran Canaria, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia.

Respecto a los PAA de Aena, en 2019 se llevaron a cabo 578 actuaciones de insonorización en viviendas y edificaciones de uso sensible, lo que supuso una inversión de 7,4 M€. En el Aeropuerto de Londres-Luton las inversiones realizadas acumuladas en el periodo comprendido entre 2016 y 2019 ascienden a £317.907, con un total de 118 hogares beneficiados.

Adicionalmente al número de viviendas indicadas, en el marco del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa, se ha procedido a la mejora del aislamiento acústico en 2 colegios localizados en las provincias de Alicante y Valencia.

## Planes de aislamiento acústico 2000-2019



Viviendas  
 Inversión

**Total red de aeropuertos españoles**

**24.395**

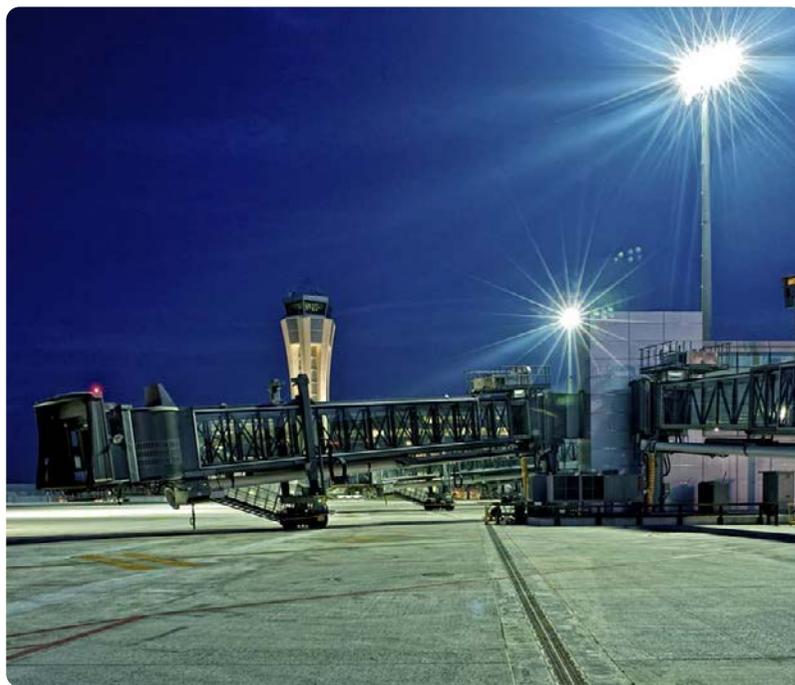
**330,65 M€**

Nº Inmuebles aislados

Importe destinado

## Contaminación lumínica

En relación con la contaminación lumínica, cuyo control es esencial asimismo para una convivencia sostenible, cabe señalar que la iluminación exterior de los aeropuertos está sometida a la normativa vigente en materia de seguridad operacional.



Vista nocturna de la plataforma del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.

## Contaminación atmosférica

Mediante las estaciones de medición de calidad del aire localizadas en varios de los aeropuertos gestionados por Aena, se lleva a cabo un control de la calidad del aire que permite a la Compañía verificar el cumplimiento de los rangos establecidos.

Las citadas estaciones de medición se encuentran en los siguientes aeropuertos de la red: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Alicante-Elche y Málaga-Costa del Sol. Algunas de estas estaciones están integradas en las redes de vigilancia de la calidad del aire de las comunidades autónomas.

Con ellas, se miden los niveles de concentración de las principales sustancias, tales como el dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>), los óxidos de nitrógeno (NOx) y las partículas en suspensión (PM), tanto derivadas de la actividad de Aena como de otras fuentes presentes en el entorno. De este modo es posible realizar un control, continuo y automático, de la calidad del aire en el área de influencia de varios aeropuertos<sup>16</sup>.

A continuación se presentan los datos de emisiones relativos a contaminantes atmosféricos procedentes de fuentes controladas por Aena:

[Informes procedentes de la red de vigilancia del  
Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas](#)

[Datos procedentes de las estaciones del entorno del Aeropuerto  
Josep Tarradellas Barcelona-El Prat que se encuentran adscritas a la  
red de la Generalitat de Cataluña](#)

(16) Se pueden consultar los informes procedentes de la red de vigilancia del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, así como los datos procedentes de las estaciones del entorno del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat que se encuentran adscritas a la red de la Generalitat de Cataluña.

## Óxidos de nitrógenos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire

2017

	NOx(t)	SOx(t)	CO(t)	NMVOC(t)	PM10(t)	PM2,5(t)
Gasoil	63,0204	5,3548	19,9423	4,7504	4,0223	3,7533
Gasolina	0,6625	0,0005	5,0497	0,5813	0,0015	0,0015
Gas Natural	11,2889	0,1022	4,4240	3,5087	0,1190	0,1190
Propano	0,0804	0,0007	0,0505	0,0425	0,0697	0,0697
Queroseno	0,2316	0,0469	30,9330	0,9307	6,9904	6,9904
<b>Total</b>	<b>75,2838</b>	<b>5,5051</b>	<b>60,3995</b>	<b>9,8137</b>	<b>11,2029</b>	<b>10,9339</b>

2018

	NOx(t)	SOx(t)	CO(t)	NMVOC(t)	PM10(t)	PM2,5(t)
Gasoil	82,5771	7,3978	26,1659	6,4272	5,3223	4,9631
Gasolina	0,7611	0,0005	5,4090	0,6609	0,0017	0,0017
Gas Natural	11,3465	0,1027	4,4466	3,5266	0,1196	0,1196
Propano	0,0680	0,0006	0,0495	0,0423	0,0836	0,0836
Queroseno	0,2423	0,0490	32,3618	0,9737	7,3133	7,3133
<b>Total</b>	<b>94,9950</b>	<b>7,5507</b>	<b>68,4328</b>	<b>11,6306</b>	<b>12,8406</b>	<b>12,4813</b>

2019\*

	NOx(t)	SOx(t)	CO(t)	NMVOC(t)	PM10(t)	PM2,5(t)
Gasoil	69,8521	6,3966	22,0214	5,2116	4,4929	4,1580
Gasolina	0,7281	0,0005	5,8629	0,6444	0,0018	0,0018
Gas Natural	11,4724	0,1039	4,4960	3,5658	0,1209	0,1209
Propano	0,0630	0,0005	0,0522	0,0450	0,1003	0,1003
Queroseno	0,2968	0,0601	39,6411	1,1927	8,9583	8,9583
<b>Total</b>	<b>82,4125</b>	<b>6,5616</b>	<b>72,0736</b>	<b>10,6595</b>	<b>13,6743</b>	<b>13,3394</b>

(\*) Los datos aportados pueden variar porque se han estimado los últimos meses del año. A falta de publicarse los factores de emisión de 2019 se han empleado los factores de emisión de 2018 para realizar el cálculo.

## Eficiencia en el uso de la energía y de energías renovables

En 2019, Aena ha anunciado su Plan Fotovoltaico, un ambicioso plan global de energía renovable en autoconsumo que verá la luz a partir de 2026 y que permitirá alcanzar el 70% del autoabastecimiento energético a partir de energía solar, lo que supondría evitar la emisión de 167.000 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera cada año. Este Plan situará a la Compañía como líder entre los aeropuertos europeos por producción de energía renovable en autoconsumo (650 GWh).

Adicionalmente a este Plan, durante 2019 Aena ha adjudicado la construcción y puesta en marcha de una planta solar fotovoltaica que ocupará un espacio aproximado de 22 hectáreas en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Con una potencia nominal de 7,5 MW en autoconsumo total, la planta proporcionará energía limpia al aeropuerto madrileño. Además, generará 11,7 GWh al año, lo que representa un 16% del consumo anual de las terminales 1, 2 y 3, equivalente al consumo medio de 3.082 viviendas al año.

Asimismo, a lo largo de 2019 se dio inicio al proyecto "Instalación y puesta en marcha de plantas solares fotovoltaicas en autoconsumo en los aeropuertos canarios", correspondiente a los aeropuertos de Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote y Tenerife Sur, con el objetivo de dotarlos de instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo, con potencias entre los 600 kW y los 1.000 kW y con una potencia total adjudicada de 3,5 MW.

Igualmente, y con el objetivo primordial atender el incremento de pasajeros en los aeropuertos canarios minimizando los impactos ambientales de la actividad aeroportuaria, el Aeropuerto de La Palma cuenta con una central eléctrica que se nutre fundamentalmente de energía eólica para abastecer las instalaciones aeroportuarias, convirtiéndose en el primer

complejo aeroportuario del país en abastecer de energía eólica a través de sus aerogeneradores.

El Aeropuerto de Palma de Mallorca, por su parte, ha invertido 2,6 millones de euros en la renovación con tecnología LED de parte de la iluminación de sus infraestructuras. El objetivo de esta actuación es incrementar el nivel de eficiencia energética de su sistema de alumbrado, reforzando al mismo tiempo la iluminación y el servicio prestado a los pasajeros.

Por otro lado, está prevista la instalación de una planta fotovoltaica de 20 MW, que supondrá la generación de un 40% de la energía renovable de autoconsumo para los aeropuertos de la isla, y evitará la emisión de 7.000 tCO<sub>2</sub> a la atmósfera.

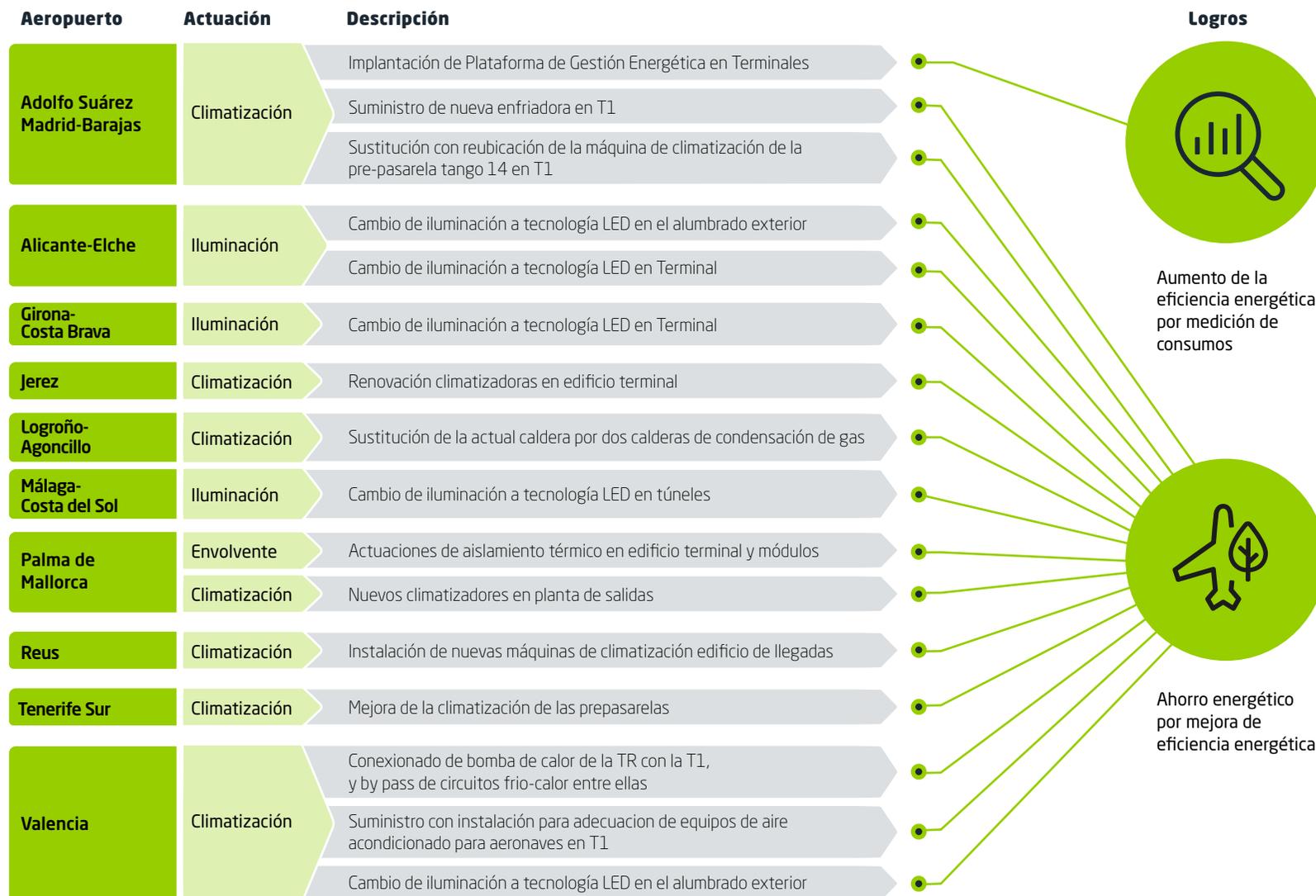


Aeropuerto de La Palma.



En 2019, el 60% de la compra de electricidad que ha realizado Aena en la red de aeropuertos españoles cuenta con el certificado de garantía de origen de fuentes renovables.

Actuaciones de eficiencia energética más relevantes:



Carta del Presidente

1. Aena: modelo de negocio

**2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales**

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

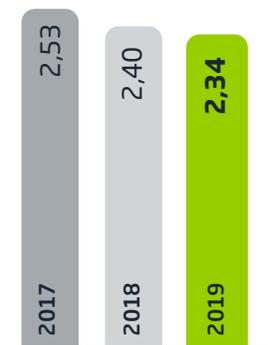
9. Ficha técnica

10. Anexo

## Principales indicadores

### Consumo energético

kWh/ATU\*



(\*) Incluye el consumo de combustibles, energía eléctrica, calefacción y refrigeración. Los datos no incluyen los del Aeropuerto de Londres-Luton.

### Consumo energético y consumo total desglosado (GJ)

Consumo de combustibles (GJ)	2017	2018	2019
Gasoil	154.070	197.767	<b>175.912</b>
Gasolina	1.995	2.279	<b>2.202</b>
Gas Natural	152.552	153.331	<b>155.033</b>
Propano	1.153	999	<b>948</b>
Queroseno	1.992	2.084	<b>2.553</b>
<b>Subtotal</b>	<b>311.762</b>	<b>356.460</b>	<b>336.648</b>
Consumo energético	2017	2018	2019
Electricidad	3.395.244	3.386.704	<b>3.437.428</b>
Calefacción	210.011	213.872	<b>201.131</b>
Refrigeración	425.017	402.666	<b>421.865</b>
<b>Subtotal</b>	<b>4.030.273</b>	<b>4.003.242</b>	<b>4.060.424</b>
<b>CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL</b>	<b>4.342.035</b>	<b>4.359.702</b>	<b>4.397.072</b>

Iluminación LED en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.



### Energías renovables en instalaciones propias (GJ)

Energía generada de fuentes renovables	2017	2018	2019
Eólica	8.071	9.278	<b>8.975</b>
Fotovoltaica	1.600	1.509	<b>1.346</b>
Solar térmica	424	29	<b>0</b>
Geotérmica	140	156	<b>148</b>
<b>Subtotal</b>	<b>10.235</b>	<b>10.972</b>	<b>10.470</b>
<b>Energía consumida de fuentes renovables</b>			
Eólica	7.497	8.324	<b>8.453</b>
Fotovoltaica	1.479	1.416	<b>1.244</b>
Solar térmica	424	29	<b>0</b>
Geotérmica	140	156	<b>148</b>
<b>Subtotal</b>	<b>9.540</b>	<b>9.925</b>	<b>9.845</b>
<b>Energía vendida de fuentes renovables</b>			
Eólica	574	954	<b>522</b>
Fotovoltaica	121	93	<b>100</b>
Solar térmica	0	0	<b>0</b>
Geotérmica	0	0	<b>0</b>
<b>Subtotal</b>	<b>695</b>	<b>1.047</b>	<b>622</b>

### Consumo en el Aeropuerto de Londres-Luton

Consumo de energía	2017	2018	2019
Electricidad (kWh)	36.726.846	35.975.300	<b>36.439.447</b>
Calefacción (kWh)	8.747.622	9.365.134	<b>8.190.035</b>
<b>Consumo de combustibles</b>			
Gas oil (litros)*	478.343	495.233	<b>490.785</b>
Gas (kWh)	8.747.622	9.365.134	<b>8.190.035</b>
Propano (litros)	5.559	3.755	<b>2.849</b>

(\*) Vehículos, energía y calefacción.

## Aena frente a la emergencia climática

Aena se suma a la importancia de avanzar en la senda de la descarbonización a través de su Estrategia de Cambio Climático. Esta Estrategia se basa en la puesta en marcha de varias actuaciones. Por un lado, implementando medidas de eficiencia energética que permitan reducir el consumo eléctrico. Por otro lado, aumentando el autoabastecimiento energético de sus instalaciones a partir de fuentes renovables. Y, por último, mediante la reducción de emisiones por combustible y el trabajo colaborativo con terceros.

### • **Airport Carbon Accreditation**

Los aeropuertos de la red de Aena que forman parte del programa Airport Carbon Accreditation (ACA)<sup>17</sup>, en su trabajo continuo para minimizar las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del transporte aéreo, han dado un paso más hacia la sostenibilidad medioambiental en la lucha contra el cambio climático tras renovar la certificación ACA, atendiendo cada uno a sus Niveles de acreditación.

Así, los aeropuertos de Alicante-Elche, Menorca y Santiago, han logrado renovar la certificación Airport Carbon Accreditation (ACA) Nivel 1 "Inventario"; mientras que los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, César Manrique-Lanzarote y Palma de Mallorca han renovado la certificación Nivel 2 "Reducción".

(17) El programa Airport Carbon Accreditation, es una certificación que otorga el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI EUROPE), establece un sistema de acreditación basado en cuatro niveles (Nivel 1 "Inventario", Nivel 2 "Reducción", Nivel 3 "Optimización" y Nivel 3+ "Neutralización"), que responden a compromisos progresivos de reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, teniendo como objetivo final lograr la neutralidad en carbono.

Destaca el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol por haber conseguido ascender del Nivel 1 al 2.

Aena se ha establecido como objetivo alcanzar el Nivel 3+ en 2030, es decir, ser neutrales en emisiones de carbono en sus aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, que generan la mitad de las emisiones de la red.

En el ámbito de la colaboración para la reducción de emisiones de terceros se encuentran:

### • **Medidas de reducción de emisiones de ciclo LTO y APU**

La implantación de A-CDM o CDM (Airport Collaborative Decision Making o Collaborative Decision Making) está dirigida a mejorar la eficiencia general de las operaciones aeroportuarias, mediante el uso compartido de información actualizada de carácter operativo. Esta implantación conlleva una reducción de los tiempos de rodaje y, por tanto, en un menor consumo de combustible y emisiones.

Actualmente, el 100% de los puestos de estacionamiento en pasarela ya cuentan con sistema de suministro eléctrico a 400 Hz y está prevista la implantación de nuevas tomas, así como la reposición y sustitución de equipos antiguos de manera que en 2030 los aeropuertos contarán con 470 puntos de suministro eléctrico a 400 Hz para aeronaves.

### • **Medidas de reducción de las emisiones de los vehículos handling**

Junto con la incorporación a los pliegos de condiciones de requisitos para la reducción progresiva de las emisiones de los equipos GSE, los agentes

de handling han elaborado un plan de reducción de sus emisiones de un 20% para 2020 y se ha establecido una metodología común para el cálculo y seguimiento de las emisiones de los vehículos.

- **Apuesta por la movilidad eléctrica**

Existen puntos de recarga para vehículos eléctricos operativos en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Palma de Mallorca, Josep Tarradellas Barcelona- El Prat y Santiago de Compostela-Rosalía de Castro. Además, a lo largo de 2019 se realizó la instalación de 92 puntos cuya puesta en marcha está prevista a lo largo de 2020. Todo ello para alcanzar, en 2021, el objetivo de disponer de 152 puntos de recarga para vehículos eléctricos en las zonas públicas de los aeropuertos de la red de Aena.

- **Impulso al uso de combustible sostenible para la aviación**

Una de las apuestas del sector en la lucha contra el cambio climático es el uso de los combustibles sostenibles para la aviación (SAF) como medida para reducir las emisiones. Así, Aena se encuentra involucrada en este reto mediante la colaboración activa con productores de bioqueroseno, aerolíneas y otros agentes de interés para incrementar el uso de este tipo de combustible y fomentar la producción.

Por otro lado, y con el objeto de impulsar la transparencia en este ámbito, Aena cumplimenta anualmente el cuestionario Carbon Disclosure Project (CDP), principal marco de reporting en cambio climático, donde ha obtenido en 2019 la calificación "Management A", máximo nivel otorgado por esta organización, colocándose entre las únicas 7 empresas españolas que han conseguido la más alta puntuación.

Todas estas actuaciones se encuentran alineadas con el compromiso adquirido en 2019 de adhesión a la iniciativa NetZero2050 de ACI Europa

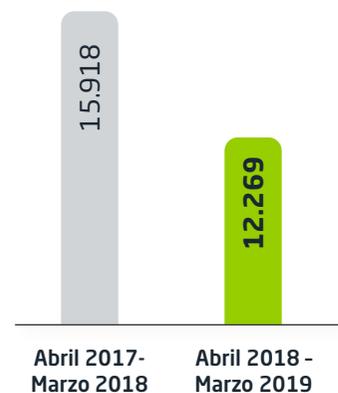


(Consejo Internacional de Aeropuertos), consistente en alcanzar cero emisiones netas de carbono en los aeropuertos para 2050, sin incluir mecanismos de compensación de emisiones. Este acuerdo se encuentra suscrito en la actualidad por más de 200 aeropuertos europeos y marca un significativo hito en las acciones que los aeropuertos están adoptando para luchar contra el cambio climático.

Igualmente, y como parte del compromiso de Aena con la sensibilización ambiental, algunos aeropuertos, como el de César Manrique-Lanzarote disponen de un Aula Ambiental. En ella se imparte un programa educativo de concienciación y cuidado del entorno natural.

## Principales indicadores

### Emisiones de GEI en el Aeropuerto de Londres-Luton (teq/CO<sub>2</sub>)



### Evolución de emisiones de GEI en la red española\*

Toneladas equivalentes de CO <sub>2</sub>	2017	2018	2019
Emisiones directas (alcance 1)**	20.524,7	23.852,4	<b>22.338,3</b>
Emisiones indirectas (alcance 2)	238.611,2	218.936,9	<b>149.542,6</b>

Fuentes de los factores de emisión: MITECO, EMEP/EEA (Corinair), US EPA, US FAA.  
 (\*) Datos obtenidos en función del mercado ("market-based").

(\*\*) Emisiones directas (alcance 1). Emisiones directas procedentes de fuentes o procesos y actividades controlados por Aena en los aeropuertos. Las fuentes de emisión de GEI son:

- Combustión estacionaria. Emisiones generadas por grupos electrógenos, generadores portátiles, calderas, prácticas del servicio de extinción de incendios (SEI) y bombas auxiliares de los depósitos de agua contra incendios.
- Combustiones de fuentes móviles. Emisiones procedentes de vehículos pertenecientes a los aeropuertos, tanto ligeros como pesados.

Emisiones indirectas (alcance 2). Emisiones indirectas que se producen por la generación de electricidad o energía térmica adquirida y consumida en nuestros aeropuertos. Su fuente es:

- Consumo de electricidad. Emisiones asociadas al consumo eléctrico de las actividades desarrolladas por los aeropuertos para climatización, iluminación y operativa de diversas instalaciones.



Fotografía de Manu Varela.

## Emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas

Las emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética propias y a la compra de energía eléctrica con origen renovable (60% en 2019) han ascendido a 180.514<sup>18</sup> toneladas de CO<sub>2</sub> en 2019.



**180.514 tCO<sub>2</sub>**

Emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables, uso eficiencia energética y compra de energía eléctrica con origen renovable

Aerogeneradores en el Aeropuerto de La Palma.

## Reducción de las emisiones GEI

Alcance 1 Instalación	2017		2018		2019	
	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	806.932	208	1.067.935	234	<b>10.513</b>	<b>2</b>
Captadores solares térmicos del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	117.700	30	8.180	2	<b>0</b>	<b>0</b>
Planta energía geotérmica del Aeropuerto de Reus	38.914	10	43.258	9	<b>41.214</b>	<b>9</b>
<b>Total (Alcance 1)</b>	<b>963.546</b>	<b>249</b>	<b>1.119.373</b>	<b>245</b>	<b>51.727</b>	<b>11</b>

(18) Dato calculado con criterio de mercado.



Placas solares instaladas en el Aeropuerto de La Palma.

Alcance 2 Instalación	2017		2018		2019	
	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.241.916	578	2.577.197	564	<b>2.493.058</b>	<b>546</b>
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	69.983	18	70.320	15	<b>75.777</b>	<b>17</b>
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	53.574	14	81.977	18	<b>72.814</b>	<b>16</b>
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Alicante-Elche	53.006	14	46.413	10	<b>18.771</b>	<b>4</b>
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	96.670	25	88.622	19	<b>88.780</b>	<b>19</b>
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos	20.000	5	18.561	4	<b>25.627</b>	<b>6</b>
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma	65.373	17	60.291	13	<b>38.301</b>	<b>8</b>
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Valencia	29.285	8	32.316	7	<b>34.720</b>	<b>8</b>
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Vigo	56.546	15	20.650	5	<b>19.167</b>	<b>4</b>
<b>Total (alcance 2)</b>	<b>2.686.353</b>	<b>693</b>	<b>2.996.347</b>	<b>656</b>	<b>2.867.015</b>	<b>628</b>

Nota: El cálculo de CO<sub>2</sub> se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía eléctrica generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO<sub>2</sub> considerado. Fuente factor eléctrico: REE.

# Uso sostenible de recursos

El agua es el principal recurso natural que se consume en las instalaciones. La Compañía lleva a cabo un riguroso control de su uso, ligado mayoritariamente al consumo humano, riego de zonas verdes, limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

A este respecto, Aena se encuentra elaborando un plan estratégico para la gestión del agua en los aeropuertos que permita establecer un marco de actuación específico, enfocado a la reducción del consumo y vinculado a iniciativas tales como:

Detección y eliminación de fugas en conducciones e instalaciones

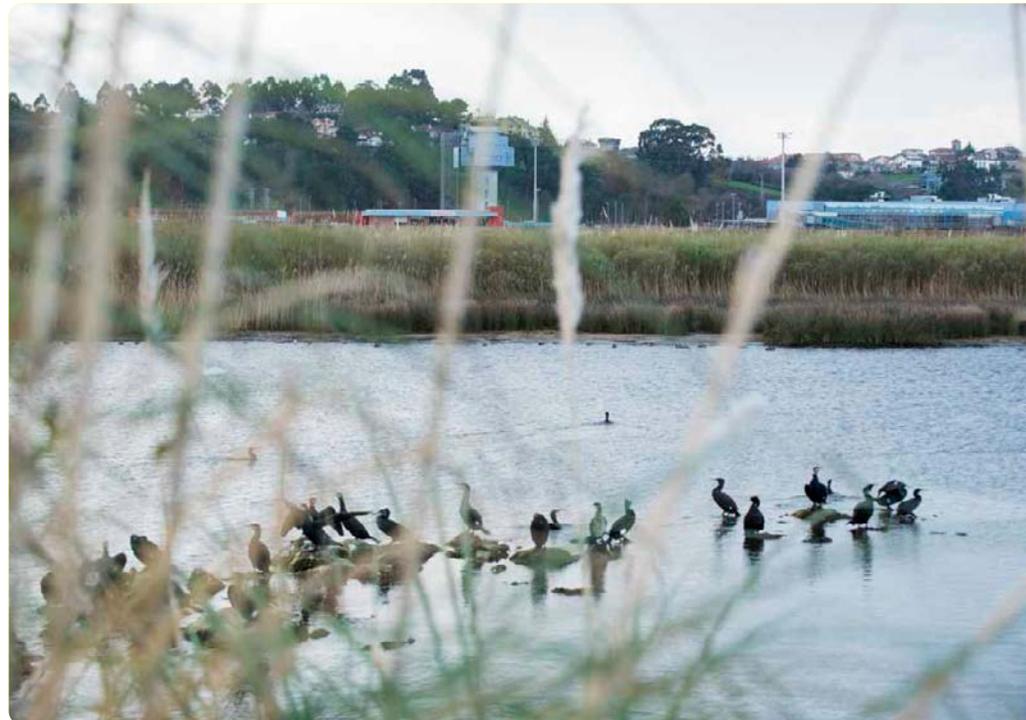
Uso responsable del agua en zonas verdes

Instalación de elementos ahorradores de agua en instalaciones

Uso de agua regenerada



En diversos aeropuertos ubicados en territorios con escasez de este recurso, como son los insulares, se reutilizan sus aguas residuales a las que tras pasar por un sistema de depuración, se les aplica un tratamiento de desinfección y filtrado adicional, lo que les permite obtener un volumen de agua apta para regar sus zonas verdes y evitar el consumo extra de agua de red.



Aeropuerto Seve Ballesteros-Santander.

**Cabe destacar en 2019 la implantación en el Aeropuerto de Alicante-Elche de un sistema que permite aprovechar el agua de rechazo de diversos procesos para darle un segundo uso. El objetivo de esta medida es obtener un ahorro del 15% en el consumo hídrico aeroportuario.**

# Protección de la biodiversidad

Dada la gran cantidad de aeropuertos de la red de Aena y su diferente localización, la diversidad y tipología de los ecosistemas que se pueden encontrar en el conjunto es muy variada. Por este motivo, dependiendo de las características de la zona en la que se encuentra, cada aeropuerto puede albergar en su interior distintos hábitats que se han conservado y mantenido a lo largo del tiempo.

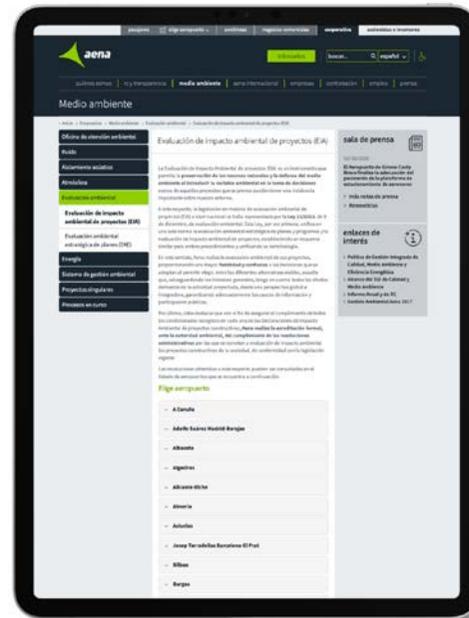
## Espacios protegidos

En relación con la presencia de vegetación, fauna y espacios naturales en entornos aeroportuarios que disponen de algún nivel de protección, se realizan diversas actuaciones que compatibilizan la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria. Muchas de ellas se plasman en los diversos estudios de Evaluación de impacto ambiental de los Planes Directores y proyectos de Aena.

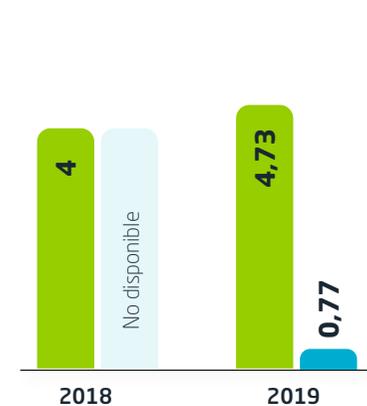
## Servicios de control de fauna

En el marco de la seguridad operacional, se desarrolla la gestión de la fauna que permite compatibilizar la protección del patrimonio natural con el mantenimiento de los estándares de seguridad y calidad inherentes a la operación aeronáutica. En este contexto, de forma periódica se llevan a cabo en cada centro estudios de fauna y de sus hábitats, validando los resultados con la colaboración de entidades locales y autonómicas, y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

Pueden consultarse las resoluciones de Evaluación de impacto ambiental en la web corporativa



## Nº anual total de impactos de fauna por 10.000 movimientos de aeronaves



Con el objetivo de equilibrar la competencia por el espacio aéreo entre aves y aeronaves, los aeropuertos españoles cuentan con servicios de cetrería.

- Red de aeropuertos españoles
- Aeropuerto de Londres-Luton

## Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias

Aena trabaja por asegurar una correcta gestión de los residuos generados y establece las siguientes prioridades:

- Reducir la generación de residuos derivados de las actividades de la Compañía.
- Reducir la generación de residuo banal (fracción resto) en las instalaciones aeroportuarias, especialmente el relacionado con la actividad comercial.
- Controlar y realizar una labor de seguimiento de toda la tipología de residuos generados en todas las actividades del aeropuerto (control de contratistas y concesionarios) para asegurar la correcta segregación, acopio y gestión externa de los residuos.

Muchos aeropuertos disponen de una planta de transferencia de residuos no peligrosos, que permite concentrar y mejorar las condiciones de su depósito temporal, especialmente de la fracción no segregada de residuos similares a los domésticos. Por otro lado, de manera generalizada, se dispone de puntos para el depósito temporal de residuos peligrosos, dotados todos ellos de medidas de prevención de la contaminación acordes a su naturaleza. En esas zonas, los residuos son depositados selectivamente en contenedores hasta su retirada por los gestores autorizados.

Asimismo, se reutilizan ciertos residuos dándoles un segundo uso con actuaciones tales como la reutilización de los lodos de depuradora como abono en zonas ajardinadas, o para la generación de compost, utilizado por ejemplo en el Aeropuerto de Bilbao.

Por último, cabe destacar que los nuevos contratos de restauración han ido progresivamente incluyendo una cláusula específica con la que se persigue reducir el volumen de residuos plásticos generados, evitando el empleo de plásticos de un solo uso y promoviendo el uso de productos fabricados con materiales biodegradables o reciclables.



Punto de recogida de residuos en el Aeropuerto de Fuerteventura.

 Carta del  
Presidente

 1. Aena: modelo  
de negocio

 2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

 **3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal**

 4. Derechos Humanos

 5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

 6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

 7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

 8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

 9. Ficha técnica

 10. Anexo

• Empleo

• Condiciones de trabajo

• Salud y seguridad en el empleo

• Relaciones laborales

• Formación

• Accesibilidad universal de las personas con discapacidad en el empleo

• Igualdad y diversidad



# Cuestiones sociales y relativas al personal

## Resultados

- **8.878** plantilla total consolidada.
- **586** nuevas contrataciones (Sociedad dominante).
- **90,91%** de la plantilla consolidada cuenta con contrato fijo.
- **26,67%** de mujeres en el Consejo de Administración (España).
- **43,56%** de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados **por mujeres** (plantilla total consolidada).
- **8.215** personas formadas (64% hombres y 36% mujeres, España).
- **2,3 M€** y más de **460.000** horas en formación.
- **820** horas de formación en igualdad con **410** participantes.
- **+ 10.500** pruebas médicas (reconocimientos, análisis clínicos, certificados de aptitud, etc.).
- **+1.400.000 €** destinados a ayudas sociales a empleados (sociedad dominante y AIRM).
- **20** convenios en vigor en 2019 con universidades y centros docentes (**2** del Aeropuerto de Londres-Luton).

## Medidas y gestión

- Convenio Colectivo.
- Código de Conducta.
- Sistema de Gestión Integrado
- Plan de Igualdad.
- Programa de formación, desarrollo profesional y gestión del talento.
- Procesos de provisión interna y selección externa.
- Proyecto de *Employer Branding*.
- Programa de becas.
- Acciones formativas orientadas a la satisfacción del cliente.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Gestión del desempeño y retribución por objetivos.
- Programa de Atención del Empleado.
- Protocolos para atender situaciones especiales.



## Principales hitos 2019

- Puesta en marcha del Proyecto *Employer Branding* con el que se pretende fomentar la atracción y retención de talento, así como la mejora de la marca Aena como empleador.
- **1º** puesto del ranking sectorial de Infraestructuras y Servicios Merco Talento.
- Puesto **21** en ranking Universum, según los alumnos de carreras de ingeniería en el último estudio "Most Attractive Employers".
- Desarrollo de todas las políticas de RRHH necesarias para la puesta en marcha de la concesión de Aeroportos do Nordeste do Brasil.
- Inicio de las Pruebas Específicas de Comprobación de la Competencia para Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SSEI), Técnicos de Operaciones Área de Movimiento y Mantenimiento Aeroportuario.

## Perspectivas de futuro

- Desplegar proyectos para la identificación de personas con potencial y creación de planes de carrera.
- Formación y desarrollo de capacidades, manteniendo y mejorando la motivación de las personas.
- Apoyar la transformación digital.
- Implantación sucesiva de la aplicación Sap Success Factors como herramienta de gestión de personas, mejorando la experiencia del empleado.
- Continuar con la mejora constante de las condiciones de trabajo, fomentando la diversidad e igualdad, manteniendo a su vez altos niveles de seguridad en la prevención de riesgos laborales, con la orientación a la eficiencia de la organización y la productividad de los recursos humanos.

## Progresos en ODS

**3** Salud y Bienestar

**4** Educación de calidad

**5** Igualdad de género

**8** Trabajo decente y crecimiento

Realización de más de **10.500 pruebas médicas**.

**2,3 M€** y **461.482** horas destinados a actividades y programas formativos para empleados.

**20** convenios en vigor en 2019 con universidades y centros docentes.

Participación en el proyecto "**Women in Transport**", proyecto de la Unión Europea para fomentar el empleo de la mujer y la igualdad de oportunidades en el sector del transporte.

**+1.400.000 €** destinados a ayudas sociales a empleados en la sociedad dominante.

**90,91%** de contratos fijos (plantilla consolidada).

El Plan Estratégico 2018-2021 de Aena pone el foco en la captación y retención del talento y en el desarrollo de las capacidades necesarias para abordar los retos actuales, tanto aquellos de carácter técnico (digitalización, salud y seguridad, etc.) como otros derivados del marco regulatorio que aplica a la Compañía y, teniendo siempre en cuenta las limitaciones que dicha regulación impone a las contrataciones.



### **Plan Estratégico 2018-2021**

#### **Personas y Talento:**

#### **Captación y retención del talento y desarrollo de las capacidades necesarias para abordar los retos actuales**

La Dirección de Organización y Recursos Humanos es la encargada de velar por el correcto despliegue de la política estratégica de Aena, y llevar a cabo las actuaciones necesarias para proteger la salud y seguridad de las personas, así como asegurar la excelencia en la gestión del equipo humano de la Compañía.

Además de las políticas específicas que rigen el área de Recursos Humanos, cabe destacar, como guías para su gestión: el I Convenio Colectivo de Grupo Aena, vigente hasta el 31 de diciembre de 2021 (BOE de 20 de diciembre de 2011), la legislación aplicable a Aena, y el Sistema de Gestión Integrado de Aena (dentro del que se encuentra el área de Recursos Humanos).



Baliza en el Aeropuerto de Gran Canaria.

# Empleo<sup>19</sup>

A finales de 2019, Aena cuenta con una plantilla total consolidada de 8.878 profesionales, distribuidos en todas las comunidades autónomas de España, Reino Unido y Brasil. La mayoría de los empleados se concentran en España -Madrid, Canarias, Cataluña, Andalucía, Baleares- y en Reino Unido -Londres-.



**8.878**  
personas en el equipo de Aena distribuidos en 3 países



**90,91%**  
contratos fijos

## Principales datos de empleo

### Número total y distribución de plantilla por tipo de contrato (datos consolidados)

	2019			2018		
	Plantilla total	Fijo	Temporal	Plantilla total	Fijo	Temporal
Aena S.M.E., S.A. (España)	7.867	7.068	799	7.605	6.802	803
Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)	80	76	4	1	1	0
ADI, S.M.E., S.A. (España)	24	20	4	26	22	4
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	851	851	0	804	804	0
Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)	56	56	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8.878</b>	<b>8.071</b>	<b>807</b>	<b>8.436</b>	<b>7.629</b>	<b>807</b>

(19) Todos los datos presentados corresponden a cierre de ejercicio, 31 de diciembre de 2019, salvo en aquellos casos en los que se especifique expresamente otra fecha. Asimismo, en aquellos casos en los que no ha sido posible su consolidación, se indica de forma específica su alcance. Debido a que Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo Aeroportuario do Nordeste de Brasil en marzo de 2019, estando prevista su puesta en marcha en enero de 2020, a fecha de este informe no se pueden facilitar información detallada sobre este extremo.



**26,67%**  
de mujeres en el Consejo de Administración (España)

### Número total y distribución de empleados por sexo, país y categoría profesional

	Aena S.M.E., S.A.			Aena Desarrollo Internacional, S.A. (ADI)			Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de Murcia, S.A (SCAIRM)		
	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL
Alta Dirección	4	7	11	0	0	0	0	1	1
Directivos y Titulados	799	993	1.792	6	11	17	5	12	17
Coordinadores	322	791	1.113	0	0	0	1	6	7
Técnicos	1.495	2.983	4.478	0	0	0	12	39	51
Personal de apoyo	252	221	473	6	1	7	1	3	4
<b>Total</b>	<b>2.872</b>	<b>4.995</b>	<b>7.867</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>80</b>

	Aeropuerto de Londres-Luton			Aeroportos do Noroeste do Brasil (ANB)			Total		
	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL	Femenino	Masculino	TOTAL
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	4	8	12
Directivos y Titulados	16	48	64	6	11	17	832	1.075	1.907
Coordinadores	11	28	39	5	5	10	339	830	1.169
Técnicos	14	65	79	3	23	26	1.524	3.110	4.634
Personal de apoyo	291	378	669	2	1	3	552	604	1.156
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>519</b>	<b>851</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>56</b>	<b>3.251</b>	<b>5.627</b>	<b>8.878</b>

Carta del Presidente

1. Aena: modelo de negocio

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

**3. Cuestiones sociales y relativas al personal**

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

7. Orientación al cliente: calidad y seguridad

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

### Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad, y clasificación profesional (\*)

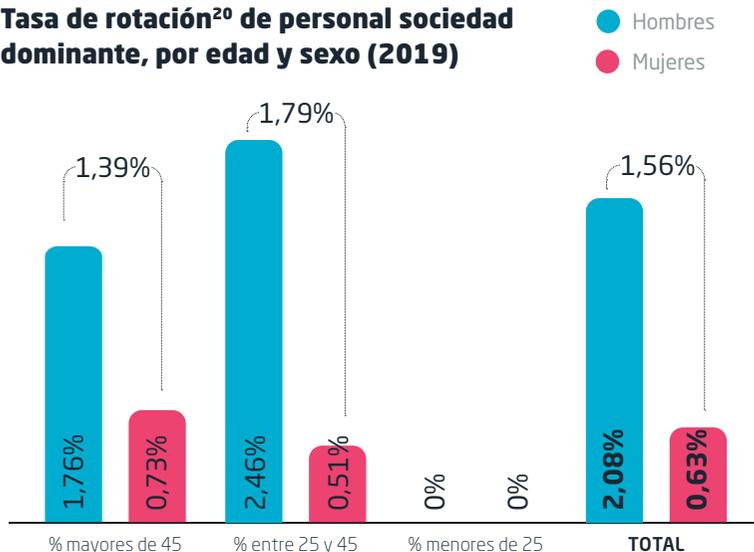
	Fijo		Temporal		Total	
	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial	Tiempo completo	Tiempo parcial
Masculino	4.909	151	457	24	5.366	175
Femenino	2.528	270	299	53	2.827	322
<b>TOTAL</b>	<b>7.437</b>	<b>421</b>	<b>756</b>	<b>77</b>	<b>8.193</b>	<b>497</b>
Alta dirección	11	0	0	0	11	0
Otros directivos y titulados	1.645	52	90	3	1.735	55
Coordinadores	1.129	32	1	0	1.130	31
Técnicos	3.782	161	574	56	4.356	217
Personal de Apoyo	870	176	91	18	961	194
<b>TOTAL</b>	<b>7.437</b>	<b>421</b>	<b>756</b>	<b>77</b>	<b>8.193</b>	<b>497</b>
Mayores de 45 años	4.292	183	205	22	4.497	205
25 a 45 años	3.072	217	545	54	3.617	271
Menores de 25 años	73	20	6	1	79	21
<b>TOTAL</b>	<b>7.437</b>	<b>420</b>	<b>756</b>	<b>77</b>	<b>8.193</b>	<b>497</b>

(\*) Se ha estimado la información del Aeropuerto de Londres-Luton, aplicando a la plantilla media por clasificación profesional, el % de personal a tiempo completo y tiempo parcial a 31 de diciembre. Debido a que Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo Aeroportuario do Nordeste de Brasil en marzo de 2019, y estando prevista su puesta en marcha en enero de 2020, a fecha de este informe no se dispone de los promedios de plantilla de Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A.

### Plantilla total consolidada según edad (Sociedad dominante)



### Tasa de rotación<sup>20</sup> de personal sociedad dominante, por edad y sexo (2019)



**1,56%**  
Tasa de rotación media sociedad dominante

**13%**  
Tasa de rotación media en el Aeropuerto de Londres-Luton

### Porcentaje de mujeres sobre plantilla total consolidada



### Número de despidos por sexo, categoría profesional y edad en 2019<sup>21</sup>



- 4 Aena S.M.E., S.A.
- 5 Aeropuerto de Londres-Luton
- 1 Aeroportos do Nordeste do Brasil

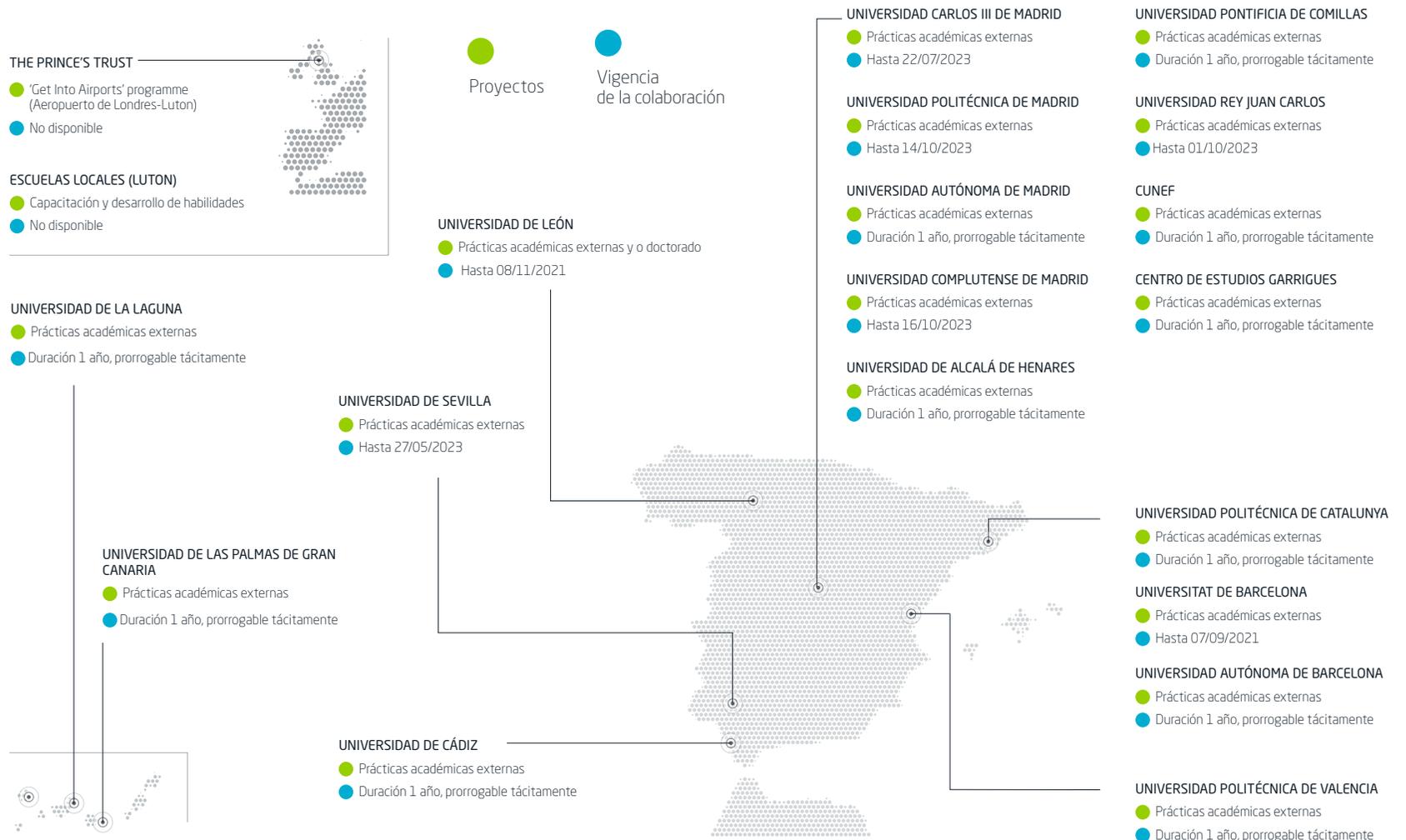
	Nº despidos	Categoría profesional	Sexo	Rango de edad (años)
Aena S.M.E., S.A.	1	Otros directivos y titulados	Femenino	
	1	Técnicos	Femenino	Entre 25 y 45
	1	Técnicos	Masculino	Entre 25 y 45
Aeropuerto de Londres-Luton	1	Personal de Apoyo	Masculino	
	1	Directivos y Titulados	Masculino	>45
Aeroportos do Nordeste do Brasil	3	Personal de Apoyo	Masculino	Entre 25-45
	1	Técnicos	Masculino	< 25

(20) Rotación: Número de empleados que abandonan la organización, voluntariamente o por causa de despido, jubilación o fallecimiento estando en servicio activo.

(21) No hay bajas por despido ni en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia ni en Aena Desarrollo Internacional.

## Fomento de la integración laboral de los jóvenes

La Compañía fomenta, mediante diferentes convenios con universidades, escuelas de negocios y otras organizaciones educativas, la inserción laboral de jóvenes estudiantes de grado y/o máster, ofreciéndoles su primera experiencia en el mercado laboral, a través de prácticas académicas externas en las que tienen la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades profesionales.



**+90**  
Estudiantes de grado o máster han realizado prácticas curriculares o extracurriculares durante 2019

**20**  
Convenios en vigor en 2019 con universidades y centros docentes (2 del Aeropuerto de Londres-Luton)

# Condiciones de trabajo

## Calidad y estabilidad en el empleo

La estabilidad laboral, la formación y capacitación continua, los beneficios sociales y un modelo retributivo transparente y basado en principios de igualdad y no discriminación, son los ejes que vertebran el entorno laboral de Aena. Un entorno de calidad, en el que cada empleado puede desarrollar todo su potencial.

Así, mediante la gestión de todos estos elementos, que lleva a cabo la Dirección de Organización y Recursos Humanos, la Compañía consigue la operatividad y productividad óptimas dentro de un marco operativo con las limitaciones y retos intrínsecos a la naturaleza de la Compañía.

La comunicación fluida con los empleados es igualmente importante para generar interacción y poder atender correctamente a sus expectativas y necesidades. Por ello, a través de los distintos canales de comunicación disponibles, Aena suministra información, recibe opiniones y sugerencias y contribuye a crear comunidad. Además, cabe resaltar que, como novedad, en 2019 se han lanzado nuevas iniciativas para reforzar la comunicación con los empleados, como la "Noticia del día", y el uso de paneles en edificios para transmitir mensajes claves de relevancia.

La estabilidad en el empleo dentro de la Compañía se manifiesta tanto en la antigüedad media de la plantilla como en sus bajos índices de rotación, que en 2019 se ha mantenido en un 1,56%<sup>22</sup> siguiendo la tendencia de los años anteriores. Por lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, la tasa de rotación media en 2019 ha sido de un 13%.

(22) Dato Sociedad dominante.



### Antigüedad media (años)

Sociedad dominante	15,92
Aeropuerto de Londres- Luton	8

Nota: La gestión de Aena en Aeropuertos do Nordeste do Brasil se ha iniciado en enero 2020.

**15,92 años**  
Antigüedad media Sociedad dominante

## Modelo retributivo

El modelo retributivo de Aena está basado en los principios de igualdad y no discriminación por razones de sexo o similar y, por su condición de sociedad mercantil estatal, este modelo está sujeto a las disposiciones de los Presupuestos Generales del Estado aprobados según la Ley 6/2018.

- Honorarios del Consejero Ejecutivo en 2019: 168.000€ (incluye retribución fija, variable y demás complementos).
- Retribución de Consejeros: de acuerdo a la orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de 8 de enero de 2013 será como máximo de 11.994€ anuales derivada de su asistencia a las reuniones del Consejo. No obstante, la retribución correspondiente a los Consejeros con la condición de Alto Cargo de la Administración General del Estado -4 en el caso de Aena, más el Consejero Ejecutivo, en 2019- se ingresa en el Tesoro Público<sup>23</sup>. Teniendo lo anterior en cuenta, y de acuerdo al número de asistencias de los Consejeros a las sesiones del Consejo, la retribución media percibida<sup>24</sup> por Consejero ha sido de 10.500€ y por Consejera 10.666,67 €.

La información sobre la remuneración del Consejo de Administración se detalla en el Informe Anual de Remuneraciones, que puede ser consultado en la web corporativa de la Compañía.

- Retribución de Alta Dirección: en 2019, la retribución media percibida por mujeres en esta categoría ha sido de 117.720 € y por hombres de 131.994,54 €<sup>25</sup>. La brecha salarial se sitúa en el 12%, debido a los cambios sucedidos en la estructura organizativa a lo largo de 2019. Nótese que el nombramiento de una de las miembros de la alta dirección se produjo en marzo y otra en octubre de 2019.

(23) Las indemnizaciones por asistencias, acordadas en la Orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de 8 de enero de 2013, no podrán ser percibidas por quienes, a su vez, perciban las retribuciones que se regulan en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.

(24) Para este cálculo, se ha tenido en cuenta que en Aena hay 15 Consejeros, de los cuales:

- Se ha excluido la remuneración devengada por los 4 Consejeros (tres hombres y una mujer) y el del Consejero Ejecutivo por tener la condición de Alto Cargo.

- El 9 de abril de 2019 dos Consejeros abandonaron sus cargos por vencimiento del plazo estatutario y fueron inmediatamente sustituidos por una Consejera y un Consejero, respectivamente, nombrados en la Junta General de Accionistas. A efecto de cálculo de la media desglosada por sexo, se han considerado 3 mujeres, y 8 hombres.

(25) A efectos de cálculo de la media desglosada por sexo, se ha considerado la plantilla media de Alta Dirección (3 mujeres y 8 hombres). Para el cálculo de la retribución media, se han tenido en cuenta los sueldos de la Alta Dirección, no incluyendo dietas, ni planes de pensiones, ni primas de seguro.

La diferencia en la retribución media percibida por hombres y mujeres es debido a los cambios sucedidos en la estructura organizativa a lo largo de 2019. Nótese que el nombramiento de una de las miembros de la alta dirección se produjo en marzo y otra en octubre de 2019.

La remuneración por categoría profesional es pública y puede consultarse en las tablas salariales recogidas en el Anexo II del Convenio Colectivo de Aena. A continuación se incluye desglose de salario anual por categoría/nivel profesional. Esta remuneración se aplica independientemente del sexo, y edad; es decir, a misma clasificación profesional, corresponde igual valor.

[Anexo II del Convenio Colectivo de Aena](#)

### Salario anual por categoría / nivel profesional

Categoría profesional	Nivel profesional*	Importe Anual (€)	
		2019	2018
Directivos y Titulados	A	<b>24.056,64</b>	23.469,84
	B	<b>20.240,16</b>	19.746,48
Coordinadores	C	<b>17.960,64</b>	17.522,52
Técnicos	D	<b>15.803,52</b>	15.418,08
Personal de apoyo	E	<b>14.987,40</b>	14.621,88
	F	<b>14.302,80</b>	13.953,96

(\*) Clasificación nivel profesional de acuerdo a las tablas retributivas publicadas en el Convenio Colectivo.

Como se detalla en el Anexo II de Convenio Colectivo, a este salario se unen otros complementos aplicables (ocupación, nocturnidad, jornada, etc.).

Asimismo, existe un porcentaje de retribución variable en función de objetivos cuyo cumplimiento es evaluado mediante un Sistema de Gestión del Desempeño que contiene, entre otros, objetivos de eficiencia y rentabilidad, sociales y ambientales (Capítulo IX).

En el caso del personal de estructura (conformado por mandos intermedios y directores) esta variable alcanza un 7,60% sobre el total de su retribución bruta. Para el resto de personal se sitúa en el 4,91%.

**En relación el Aeropuerto de Londres-Luton dentro de cada categoría, se engloban diferentes ocupaciones. Cada una de ellas tiene un salario base (no incluye variables) igual para hombres y mujeres y rangos de edad.**

### Comparación entre el salario mínimo Aena y salario mínimo interprofesional (SMI)

De acuerdo con las tablas salariales recogidas en el Anexo II del Convenio Colectivo, y tomando como referencia el importe del salario de nivel profesional correspondiente a la categoría profesional más baja (multiplicado por 12 pagas y añadiéndole la cuantía adicional de 2 pagas extras), se obtiene un salario anual de 17.489,42 €, muy superior al salario mínimo interprofesional para el año 2019, establecido en 12.600€. Cabe además destacar que los trabajadores perciben los complementos salariales y extrasalariales que les correspondan dependiendo de su antigüedad, ocupación, centro de trabajo y tipo de turno.



**+38,8%**  
salario mínimo de Aena sobre SMI



**Aena no discrimina por razón de sexo, o ninguna otra razón**

## Organización del tiempo de trabajo. Conciliación

La organización de los tiempos de trabajo está regulada por el I Convenio Colectivo, en el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y por el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo.

En relación a la actividad de Aeroportos do Nordeste do Brasil, actualmente se aplica lo establecido en la legislación brasileña. Se tiene previsto iniciar, próximamente, la negociación de un Acuerdo Colectivo.

Con el objetivo de motivar a las personas que forman parte de Aena, la Compañía cuenta con medidas adoptadas para favorecer la conciliación laboral y personal de la plantilla. En 2019, en la sociedad dominante se han destinado un total de 1.435.814,94 € a ayudas sociales para empleados<sup>26</sup>. En la página siguiente se relacionan las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de esta por parte de ambos progenitores. Entre ellas, destacan los permisos retribuidos por nacimiento frente a la legislación vigente, a los que se han acogido un total de 184 empleados.



**+1,4M€**

en ayudas sociales a empleados

(26) Datos referidos a la sociedad dominante y AIRM.

### Empleados que se han acogido a permisos de paternidad/maternidad

(Sociedad dominante)

	Masculino	Femenino	TOTAL
Maternidad	0	49	<b>49</b>
Paternidad	131	0	<b>131</b>
Adopción/ acogimiento	1	0	<b>1</b>
Descanso paternal	3	0	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>49</b>	<b>184</b>

### Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental

(Sociedad dominante)

	Masculino	Femenino	TOTAL
Maternidad	0	35	<b>35</b>
Paternidad	113	0	<b>113</b>
Adopción/ acogimiento	1	0	<b>1</b>
Descanso paternal	3	0	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>35</b>	<b>152</b>

## Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores<sup>27</sup>



### Permisos

Mejora de los permisos retribuidos por nacimiento, enfermedad grave de familiares, lactancia.

Compensación de festivos que coincidan en sábado.

Días de asuntos propios /  
Asuntos propios por horas  
(personal de jornada normal).

Días de vacaciones por antigüedad.

Horario flexible de entrada y salida.

A nivel corporativo, también se dispone de protocolos de actuación para atender situaciones especiales como las incluidas en el Programa de Apoyo Emocional y Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas, o para resolver de forma dialogada posibles conflictos de índole laboral. Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton cuenta con un programa de asistencia disponible para todos los empleados y sus familias. Se trata de un servicio confidencial que incluye asesoramiento personal y asistencia legal si es necesario.



### Flexibilidad horaria

Jornada intensiva en periodo vacacional.

Dos horas de flexibilidad diaria para padres con hijos con discapacidad.



### Ayudas al empleado

Retribución flexible (tickets restaurante).

Seguro médico. Seguro de vida y accidentes.

Reconocimientos médicos.

Ayudas económicas para estudios, salud, discapacidad, campamentos, guarderías, anticipos reintegrables.

Programa de Atención al Empleado de Aena (PAE). Conjunto de servicios de asesoramiento, facilitación y apoyo emocional, que acontecen en la vida de los empleados, ofreciendo una atención y asesoramiento en todos los aspectos derivados en estas situaciones (legal, fiscal, social, administrativa, etc.).

A fecha de este informe, Aena no dispone de una política específica de desconexión laboral, más allá de las mencionadas medidas para favorecer la conciliación laboral y personal de la plantilla. De cara a próximos ejercicios, se trabaja en el planteamiento de una política interna de desconexión digital de los trabajadores de Aena, de la que se prevé dar traslado, para su valoración, a las organizaciones sindicales presentes en la Coordinadora Sindical Estatal.

(27) Este conjunto de medidas aplica a todos los trabajadores amparados bajo el I Convenio Colectivo de Aena en España.

## Salud y seguridad en el empleo

Por la propia actividad de la Compañía, la seguridad es un principio vertebrador de su operativa, presente en todos los procesos. Los asuntos de salud y seguridad se recogen formalmente en el Convenio Colectivo, que representa al 100% de los trabajadores a través de sus Comités de Salud y Seguridad.

Aena cuenta con un servicio de prevención de riesgos laborales que garantiza las condiciones de prevención y protección de todos los trabajadores, independientemente de su grado de exposición. Además, la Compañía dispone de los protocolos de actuación necesarios para mantener los más altos niveles de seguridad, que se complementan con las actividades de formación e información -continuas y necesarias- y la provisión a los empleados de los equipos de protección que precisan de acuerdo con las descripciones de riesgos asociadas a cada puesto de trabajo.



Un técnico de operaciones en el área de movimiento en el Aeropuerto de Tenerife.



### En 2019 destacan las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento del Servicio de Prevención Mancomunado (Sociedad dominante, Aena Desarrollo Internacional, Aena Sociedad Concesionaria Aeropuerto Internacional Región de Murcia).
- Continuidad en la implantación del protocolo de colaboración con centros, orientado a identificar e implantar áreas de mejora en competencias de comunicación, gestión de conflictos, toma de decisiones y liderazgo de una manera dialogada, colaborativa y con acuerdos de seguimiento, evaluación e impacto, en respuesta a los resultados de la encuesta de clima laboral.
- Medidas de Gestión en Seguridad y Salud Equipos de Protección Individual (EPI's).
- Servicios de asesoramiento a toda la plantilla.
- Incremento de la divulgación a los empleados, -a través de la Intranet corporativa- de las fichas de riesgos de cada ocupación.
- Gestión de más de 18.000 expedientes de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
- Realización de más de 10.500 pruebas médicas (reconocimientos, análisis clínicos, certificados de aptitud, etc.).

**100%**  
de los trabajadores  
representados  
en Comités de  
Seguridad y Salud

## Principales indicadores 2019

### Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales) (Aena S.M.E., S.A.)<sup>28</sup>

	2017	2018	2019	Variación 19/18
Índice de incidencia de siniestralidad laboral. = Número de accidentes x 10 <sup>3</sup> /plantilla media acumulada.	8,93	6,76	7,24	7,08 %
Índice de frecuencia. = Número de accidentes x 10 <sup>6</sup> / (plantilla media acumulada x 1.711 h/año).	5,25	3,92	4,23	7,92 %
Índice de absentismo. El Índice de Absentismo de Actuación = número de horas acumuladas en el año de absentismo por bajas IT y situaciones asimiladas, faltas no justificadas, justificadas no recuperables y pendientes de justificar por cada hora de trabajo programada.	5,76	6,05	6,59	8,96 %

### Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad, y enfermedades profesionales): Aeropuerto de Londres-Luton<sup>29</sup>

	2019
Índice de incidencia de siniestralidad laboral	28,07
Índice de frecuencia Número de accidentes por millón de horas trabajadas	17,01
Índice de absentismo Número de accidentes x1 millón / número de horas trabajadas (Número de horas trabajadas anualmente x número de trabajadores)	5,2



**Durante el ejercicio 2019 no se ha registrado ninguna enfermedad profesional declarada por la mutua<sup>30</sup>.**

(28) Índices de salud y seguridad laboral calculados según normativa española. El Aeropuerto de Londres - Luton no registra enfermedades profesionales. En 2019, AIRM y ADI no presentaron accidentes.

(29) El Aeropuerto de Londres-Luton no tiene el mismo criterio de cálculo de estos índices, al aplicar la legislación inglesa. Su cálculo se realiza con respecto al número de horas trabajadas.

(30) Dato referido a Aena S.M.E., S.A.; Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A; Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A; Aeropuertos do Nordeste de Brasil.

### Accidentes 2019 según sexo

(Datos sociedad dominante)

	Nº de Accidentes	Plantilla media acumulada	I.I.	F.I.
Femenino	11	2.791	3,94	2,30
Masculino	45	4.941	9,11	5,32
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>7.732</b>	<b>7,24</b>	<b>4,23</b>

### Tipología de accidentes<sup>31</sup>

#### Aena, S.M.E., S.A.



#### SCAIRM, S.M.E., S.A



#### ADI, S.M.E., S.A.



(31) El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Aena contabiliza el índice los accidentes con baja en el centro de trabajo, ya que son los que pueden recibir alguna medida preventiva.

(32) Debido a que Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo Aeroportuario do Nordeste de Brasil en marzo de 2019, y estando prevista la puesta en marcha en enero de 2020, a fecha de este informe no se pueden facilitar información detallada sobre este extremo.

(33) Dato obtenido sumando el número de horas no recuperables y el número de horas recuperables, a cierre de cada mes. Las horas recuperables incluyen: enfermedades-accidentes laborales y enfermedades-accidentes no laborales, enfermedades sin baja de 1 día de duración, accidentes sin baja por horas, ausencias departamento de salud laboral por horas, Prórroga IT e IT Prolongada. Las horas recuperables incluyen las faltas no justificadas y los pendientes de justificar.



### Absentismo laboral

El número de horas de absentismo de actuación acumuladas en 2019 ha sido<sup>32</sup>:

**754.854,41**

Aena S.M.E., S.A.<sup>33</sup>

**8.231,35**

AIRM

**1.727**

ADI

## Relaciones laborales

El diálogo social en Aena está articulado en el I Convenio Colectivo del Grupo Aena que, en su Capítulo XIX, hace referencia a la representación colectiva y los derechos sindicales.

La Coordinadora Sindical Estatal (C.S.E.) es el órgano representativo de los trabajadores de las entidades y/o sociedades que constituyen el Grupo Aena, incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio Co-

lectivo (Sección 3ª - Art. 161 del I Convenio Colectivo del Grupo de empresas Aena).

Para el desarrollo de los distintos elementos previstos en el convenio, se han creado las correspondientes comisiones paritarias, compuestas por los sindicatos presentes en la Coordinadora Sindical Estatal y la empresa, en las que se tratan materias específicas del Convenio Colectivo:



### Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo por país:

**99,86%**

**España<sup>34</sup>**

**40%**

**Reino Unido (Luton)**

En el Aeropuerto de Londres-Luton el convenio incluye provisiones sobre retribuciones y establece obligaciones de consultas con los sindicatos en materia de cambios contractuales, jornada laboral, reducción de plantilla y beneficios sociales.

**Brasil**

Se aplica lo establecido en la legislación brasileña. Se tiene previsto iniciar, próximamente, la negociación de un Acuerdo Colectivo.

(34) El 0,14% de empleados restante no acogido a Convenio está compuesto por el equipo directivo de la Compañía.

# Formación

El desarrollo de las competencias de los trabajadores constituye un elemento clave y prioritario en la estrategia de recursos humanos de la Compañía. Con carácter general, se han impulsado diversas acciones, programas y actuaciones en el marco de lo establecido en el

Plan Estratégico 2018-2021, que buscan contribuir a la transformación de la cultura organizativa y a la modernización de la gestión de los recursos humanos, incrementando la motivación, el compromiso e implicación, y el desarrollo de las capacidades profesionales.

## Actuaciones relevantes en 2019 en materia de formación



A lo largo de 2019, además de la formación planificada de carácter técnico, conductual ofimático e informático, se han desarrollado programas de formación en atención excelente

al cliente internacional (*Customer Centricity & Excellence*), basado en la propuesta de atención multicultural, al que asisten trabajadores de distintos centros y áreas.



Implantación de las Pruebas de Comprobación de la Competencia en Aena en junio 2019.



Presentación y desarrollo del plan de Transformación Digital y Cultural como hilo de cambio y mejora en la realidad de Aena.



Puesta en marcha de formación online en *Compliance* para toda la plantilla, en línea con el Sistema de Cumplimiento Normativo de Aena.



Constitución de Bolsas de Formadores Locales en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca, entre los meses de septiembre y diciembre 2019.



En respuesta a las necesidades de formación motivadas por el proyecto de desarrollo internacional de Brasil, se ha comenzado la formación en Portugués Brasileño.



Continuación de la formación en *mindfulness*, ampliándose a otros destinatarios tanto de servicios centrales como de aeropuertos.

### Aeropuerto de Londres-Luton



Desarrollo de liderazgo para líderes de primera línea.



Primeros Auxilios, incluyendo entrenamiento para víctimas masivas y primeros auxilios infantiles.



Entrenamiento de Aprendizaje para Bomberos.

### Gestión de Potencial

Tener un mayor conocimiento sobre los empleados (conocimientos, habilidades y competencias).

Apoyar el crecimiento profesional de los trabajadores.

Preparar a los empleados para los futuros retos que ha de afrontar la Compañía.

Estar preparados para las sucesiones futuras.

Durante 2019, se ha diseñado el proceso de evaluación que se llevará a cabo a lo largo de 2020.

### Programas de Desarrollo

#### Programa de *Mentoring* "Líderes desarrollando líderes"

En 2019 se ha lanzado su VIII edición. Desde su inicio ha acumulado un total de 212 participantes. Este programa impulsa la implantación de algunos mecanismos clave para el desarrollo profesional:

- Transferencia del conocimiento y del saber hacer y desarrollo de competencias para el liderazgo.
- Favorecer el compromiso, la transformación cultural y el *networking* interno.

#### Programa de *Coaching*

Iniciado en 2007 mediante *coaches* externos y en 2011 a través de *coaches* internos, como estrategia de desarrollo que se focaliza en potenciar las competencias conductuales (de interacción social y eficacia personal fundamentalmente). Se ha incrementado en más de un 20% en clientes y horas acumuladas para este ejercicio.



**+200**  
participantes en el Programa de *mentoring*

**170,5**  
horas de *coaching* acumuladas

## Principales indicadores

### Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales\*

- Formación online
- Formación presencial



**+ 2,3 M€** destinados a actividades y programas formativos\*\*

**57,62** horas/año por empleado\*

**2.191** Horas de formación en Aeroportos do Nordeste do Brasil

**Horas de formación en Aeropuerto de Londres-Luton** Dato no disponible<sup>35</sup>

**459.291** Horas de formación en España



**8.215** personas formadas

**64%** hombres

**36%** mujeres

(\*) Datos España.

(\*\*) Sociedad consolidada.

(35) El Aeropuerto de Londres-Luton no registra las horas de formación.

# Accesibilidad universal de las personas con discapacidad en el empleo

Todas las instalaciones y centros de trabajo de Aena se encuentran habilitados para facilitar y potenciar el acceso de empleados, clientes, proveedores, etc., asegurando la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

## Empleados con discapacidad en 2019

	Efectivos	% s/ total plantilla
Aena S.M.E., S.A.	111 (año 2018) 115 (año 2019)	2,53%* (año 2018)
SCAIRM S.M.E., S.A	6	7,5%
ADI, S.M.E., S.A	0	0
Aeropertos do Nordeste do Brasil, S.A.	0	0
Aeropuerto de Londres-Luton		No disponible**

(\*) Dato de Aena S.M.E., S.A. correspondiente al año 2018. De acuerdo a la legislación vigente, el porcentaje de empleados con discapacidad se calcula en función del número efectivo de personas con discapacidad en plantilla a 31 de diciembre, y el número equivalente de personas resultado de las medidas compensatorias aprobadas por Resolución de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) sobre la Declaración de excepcionalidad y adopción de medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad). El número efectivo de empleados con discapacidad a 31 de diciembre de 2019, es de 115 personas. Sin embargo, a fecha de publicación del presente informe, no se dispone de la Resolución del órgano competente relativa a la Declaración de excepcionalidad correspondiente al ejercicio 2019 que permita incluir el porcentaje de empleados con discapacidad en el ejercicio 2019.

(\*\*) El Aeropuerto de Londres-Luton no registra personal con discapacidad.



**El Código de Conducta prevé las actuaciones necesarias para que los trabajadores con discapacidad puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones.**

# Igualdad y diversidad

Como Compañía plural, Aena está comprometida con la defensa de la identidad, dignidad e igualdad de todas las personas, en sus equipos, en su cadena de suministro y en los servicios que ofrece.

El modelo de gestión del talento de la Compañía refleja el compromiso de Aena con la diversidad y, por ello, garantiza que no se produzca ninguna discriminación a través de los principios recogidos en:



Además, la diversidad también está presente en toda la cadena de valor mediante la inclusión de cláusulas de diversidad en las licitaciones.

Por otro lado, las políticas activas dirigidas a colectivos en riesgo de exclusión, la contratación de servicios a centros especiales de empleo y la oferta de un servicio integral a personas con movilidad reducida en los aeropuertos, complementan la actividad de Aena en este sentido y ponen de manifiesto la firmeza de su compromiso.

Interior del edificio terminal del Aeropuerto de Santiago-Rosalía de Castro.

## Actuaciones relevantes en 2019



Formación a empleados en contenidos relacionados con la igualdad entre mujeres y hombres.

**820** horas de formación online

**410** empleados participantes



Participación en el proyecto **"Women in Transport"**, plataforma creada en 2017 en el seno de la Unión Europea para fomentar el empleo de la mujer y la igualdad de oportunidades en el sector del transporte. A través de la misma, Aena comparte experiencias de buenas prácticas con los distintos miembros y discute temas de interés en las reuniones que tienen lugar dentro de la plataforma, así como con el nombramiento de una Embajadora de Diversidad, que es una figura que se va a instaurar durante el año 2020 en los distintos países participantes.



En el Aeropuerto de Londres-Luton el manual del empleado y el estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ley británica de igualdad de 2010 reflejan el compromiso de la Compañía con la diversidad:

- Brindar servicios accesibles de alta calidad.
- Comprometerse con los clientes, comunidades locales, personal, partes interesadas y contratistas para identificar e implementar mejoras.
- Abordar las barreras que restringen el acceso a los servicios.
- Comprender las cuestiones relacionadas con la edad, la discapacidad, la reasignación de sexo, el embarazo y la maternidad, el matrimonio, la raza, la religión o las creencias, el sexo y la orientación sexual.
- Promover la igualdad de oportunidades en todas las prácticas de empleo y prestaciones de servicios.



Compromiso de adhesión con **"Ellas Vuelan Alto"**, asociación que tiene como objetivo fomentar la igualdad en el sector aeroespacial actuando en el ámbito político, académico, empresarial y social.

El Convenio Colectivo de Aena incluye un Plan de Igualdad, cuyo cumplimiento y desarrollo es vigilado, desde 2010, por una Comisión Paritaria formada a partes iguales por Aena y los sindicatos mayoritarios. El Plan presta especial atención a la prevención del acoso sexual, e incluye un protocolo específico que incorpora un programa para gestionar posibles denuncias.

Durante 2019 se recibieron 7 denuncias por acoso:

- 4 denuncias archivadas tras análisis de datos objetivos, previsto en el procedimiento de acoso.
- 3 denuncias sobre las que se considera necesario activar el procedimiento de acoso tras la fase de valoración inicial.

Además, se activó en el Protocolo de Intervención de Situaciones Estructurales en los aeropuertos de Fuerteventura, Menorca, y La Palma.

### Eliminación de la discriminación en el empleo

El Código de Conducta de Aena, en su punto 4.1, establece el compromiso de la Compañía de *“proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, rechazando cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquiera otra condición personal, física o social de las personas”*.

Al Código se unen otra serie de medidas adicionales que, de manera específica, permiten prevenir posibles casos de discriminación relacionados con la actividad de Aena.



TOAM en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.

Además de los mecanismos mencionados en apartados anteriores, Aena dispone de medidas contra la discriminación:



Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

**4. Derechos Humanos**

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo



• Diligencia debida en la protección de los Derechos Humanos

• Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor

# Derechos Humanos

## Resultados

### Denuncias



0

referidas a incumplimientos en el ámbito de los Derechos Humanos.



### Inversión



61,89 M€

Inversión en acondicionamiento para accesibilidad de personas con movilidad reducida (PMR) en 2019 (red española de aeropuertos).

## Medidas y gestión

- Compromiso al más alto nivel con el Pacto Mundial y la Agenda 2030.
- Política de responsabilidad corporativa.
- Código de Conducta.
- Diligencia debida para la identificación, control, prevención y mitigación a través de los mecanismos establecidos en el Código de Conducta, el Convenio colectivo y el Reglamento interno de contratación.
- Sistema de Cumplimiento Normativo.
- Sistema de gestión de riesgos.
- Política de Derechos Humanos.
- Protocolo de acoso laboral.
- Protocolo de acoso sexual.
- Cláusulas sociales y ambientales en la contratación.
- Herramientas enfocadas a incorporar consideraciones ambientales y de sostenibilidad en los procesos de adquisición, en el Aeropuerto de Londres-Luton.



## Principales hitos 2019

- Renovación adhesión a Pacto Mundial.
- Refuerzo del compromiso de Aena con la protección de los derechos humanos.



## Perspectivas de futuro

- Con el fin de dar respuesta a las posibles exigencias en este sentido, Aena se plantea en 2020 la aprobación, por parte del Consejo de Administración, de una política corporativa en materia de Derechos Humanos.
- Difusión de la Política de Derechos Humanos.
- El hecho de que Aena haya resultado adjudicataria de la concesión de los Aeropuertos del Nordeste de Brasil supone un nuevo reto para la Compañía en materia de Derechos Humanos.

## Progresos en ODS

- 4** Educación de calidad
- 5** Igualdad de género
- 8** Trabajo decente y crecimiento
- 16** Paz, justicia e instituciones sólidas
- 17** Alianzas para lograr los objetivos

Planes de Igualdad y RC.

Accesibilidad en las instalaciones.

Cláusulas sociales en contratos.

Participación en iniciativas multi stakeholder: Fundación Seres, Club de Excelencia en Sostenibilidad, Forética, Clúster de Buen Gobierno, entre otros.

# Diligencia debida en la protección de los Derechos Humanos

El compromiso firme de Aena con los Derechos Humanos se materializa en la adhesión a las recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a las Naciones Unidas, así como a diferentes iniciativas multinacionales de ámbito empresarial.



Principales impactos de la actividad de Aena sobre los Derechos Humanos y Laborales	Principios del Pacto Mundial
Salud y seguridad de las personas	1 2
Igualdad y no discriminación	1 2 6
Trabajo decente	3 4 5 6
Trabajo infantil*	5
Protección del entorno	7 8 9
Compromiso cliente/proveedores	8 10
Libertad sindical	3

(\*) Ver art. 23 del Convenio Colectivo.

## Compromisos de Aena con los convenios fundamentales en materia de Derechos Humanos

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Leyes y normas internacionales y nacionales, vigentes en los países en los que opera.
- Política de Trabajo Forzoso en el Aeropuerto de Londres-Luton.
- Ley de Contratos del Sector Público.
- Código de Conducta.
- Convenio Colectivo.
- Manual Interno de Contratación.
- Política de Responsabilidad Corporativa.

El apartado 4.1 del Código de Conducta de Aena y adicionalmente, el Plan Estratégico, los valores de la responsabilidad corporativa y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A través del Sistema de Cumplimiento Normativo, de sistema de control y gestión de riesgos, dependientes de la Dirección de Cumplimiento y Auditoría Interna respectivamente, Aena cuenta con mecanismos de control y seguimiento de los compromisos adquiridos, entre los que se incluyen los relacionados con los Derechos Humanos, la evaluación continua del nivel de riesgo, la identificación de posibles nuevos impactos y preocupaciones sociales, así como, en general, la salvaguarda del cumplimiento de leyes y normas aplicables.

En este marco, la vulneración de los compromisos corporativos o la normativa en materia de Derechos Humanos, seguirá el procedimiento previsto para casos de incumplimiento, con las consecuencias que correspondan en materia de sanciones, según proceda.

### Prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos

Paralelamente, el Sistema de Control de Riesgos, el Convenio Colectivo, el Reglamento interno de contratación o el ya mencionado Código de Conducta, aportan los instrumentos adecuados para la prevención, control y seguimiento de acciones que puedan tener relación con la vulneración de Derechos Humanos.

### Denuncias por vulneración de Derechos Humanos

A través del canal de denuncias se reciben las denuncias y, en particular, las referidas a Derechos Humanos. Los empleados pueden realizar consultas o informar de posibles riesgos o incumplimientos en materia de Derechos Humanos, entre otros, como se recoge en el capítulo 5, referente a la lucha contra la corrupción y el fraude. Este canal abarca también las consultas o denuncias sobre los derechos adquiridos a través del Convenio Colectivo, a excepción de los relacionados con el acoso laboral, que disponen de un protocolo propio.



**Durante 2019 no se han registrado denuncias referidas a incumplimientos en el ámbito de los Derechos Humanos.**

### Retos a futuro

El marco de internacionalización de la Compañía, materializado en 2019 especialmente a través de la concesión a Aena del Grupo Aeroportuario del Nordeste de Brasil, supone un reto en materia de Derechos Humanos. La Compañía, consciente de ello, asume este nuevo contexto comprometiéndose a dar respuesta a las posibles exigencias. De cara a 2020, se plantea reforzar el compromiso de Aena en materia de Derechos Humanos con la aprobación, por parte del Consejo de Administración, de una política aplicable a nivel de grupo.

## Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor

El Código de Conducta de Aena establece los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia que deben guiar la conducta de todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación, entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y en general, con todas aquellas personas y entidades, públicas y privadas, con las que se relacionen en el desarrollo de su actividad profesional, promoviendo asimismo el cumplimiento efectivo de las normas que aplican al conjunto de esas actividades bajo el principio de tolerancia cero de cualquier tipo de comportamiento ilícito.

De acuerdo a la legislación aplicable en materia de contratación, en todas las licitaciones se incluyen cláusulas relacionadas, entre otros, con el respeto a los Derechos Humanos. Para ello, el Manual Interno de Contratación prevé mecanismos de seguimiento del grado de cumplimiento de las cláusulas de esta índole incluidas en los contratos y medidas sancionadoras (tal y como se detalla en el capítulo 6).

El Aeropuerto de Londres-Luton sigue igualmente la política de tolerancia cero hacia el tráfico humano y esclavitud que aplica en todas sus relaciones contractuales. En 2018, se desarrollaron una serie de herramientas enfocadas a incorporar consideraciones ambientales y de sostenibilidad en los procesos de adquisición. La documentación asociada a los procesos de licitación cuenta con un sistema de puntuación claro utilizado como parte de la evaluación de proveedores y de los estándares sociales y ambientales establecidos.



**Aeropuerto Londres-Luton**  
Sigue la política de tolerancia  
cero hacia el tráfico humano y  
esclavitud que aplica en todas sus  
relaciones contractuales.

Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

**4. Derechos Humanos**

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

## Accesibilidad en la prestación de servicios

La mejora de la accesibilidad de los aeropuertos y dar respuestas a las necesidades de clientes y pasajeros constituye un objetivo estratégico. El seguimiento de las Políticas y Planes de Acción de Aena, otorgan el marco necesario para favorecer el conocimiento e identificación de posibles riesgos y oportunidades relacionados con cuestiones de índole más social, facilitando el diseño de iniciativas y su propuesta al Consejo de Administración.

Un ejemplo de este esfuerzo son las inversiones que cada año realiza Aena en el acondicionamiento de la red de aeropuertos españoles para personas con movilidad reducida (PMR), que han ascendido en 2019 a 61,89 M€. Aena realiza un seguimiento continuado sobre este servicio con el fin de detectar posibles mejoras. La firme apuesta de la Compañía por la mejora de la accesibilidad de los aeropuertos, con la convicción de que facilitar el desplazamiento a todos los ciudadanos es esencial para el ejercicio de sus actividades, se refleja en el Plan de RC 2018-2021.



Aeropuerto de Gran Canaria

Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

**5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude**

• Medidas adoptadas para su prevención

• Medidas contra el blanqueo de capitales

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo



# Lucha contra la corrupción y el fraude

## Resultados

### Política Contra la Corrupción y el Fraude



**0 denuncias**

A cierre de 2019, Aena no ha tenido conocimiento de denuncias por blanqueo de capitales.



### Formaciones en materia de prevención de actuaciones delictivas

**7.174**

personas han participado en las formaciones on-line durante 2019.



**90,03%**  
de los empleados



## Principales hitos 2019

- Preparación del sistema de cumplimiento normativo en las concesiones de Brasil.



## Medidas y gestión

- Política Contra la Corrupción y el Fraude.
- Compromiso al más alto nivel con el Pacto mundial, cuyo Principio 10 se refiere específicamente a la lucha contra la corrupción.
- Política de Responsabilidad Corporativa.
- Código de Conducta y Principios éticos y de Buen Gobierno.
- Diligencia debida para la identificación, control, prevención y mitigación a través de los mecanismos establecidos en el Código de Conducta, el Convenio colectivo y el Reglamento interno de contratación.
- Canal de denuncias.

## Perspectivas de futuro

- El compromiso de Aena con la implantación de una cultura ética y responsable podría dar lugar a la inclusión de variables de esta índole en los objetivos de desempeño.
- En relación al Brexit, para el final de su periodo transitorio, podría ser necesario revisar algunos procedimientos si se modificaran las normativas actualmente vigentes.

## Progresos en ODS

**5**  
Igualdad de Género

**8**  
Trabajo Decente y Crecimiento Económico

**16**  
Paz, justicia e instituciones sólidas

**17**  
Alianzas para Lograr los Objetivos

Iniciativas de formación y difusión de la cultura de cumplimiento en las sociedades controladas por Aena.

Código de Conducta y su supervisión.

Políticas corporativas.

Participación en iniciativas multi *stakeholder*: Fundación Seres, Club de Excelencia en Sostenibilidad, Forética, Clúster de Buen Gobierno, entre otros.

El compromiso de Aena contra la corrupción y el soborno se encuentra recogido específicamente en la Política Contra la Corrupción y el Fraude, donde la Compañía expresa su firme rechazo y su tolerancia cero ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga las políticas, normas, valores y principios de actuación de Aena.

Aena establece, a través de diversos instrumentos, entre los que destaca su Código de Conducta, una permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

[Política Contra la Corrupción y el Fraude](#)

## Medidas adoptadas para su prevención

El principal instrumento con que cuenta Aena para hacer frente a comportamientos que puedan vulnerar la normativa o la ética es su Código de Conducta, que vincula y es de aplicación a los Órganos de Administración, la alta dirección y a todos los empleados de Aena<sup>36</sup>, cualquiera

que sea su cargo, responsabilidad, ocupación o ubicación geográfica. Con ello, consagra como norma interna de la Compañía el respeto a los principios de:



(36) El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de un Código de Conducta propio, si bien incorpora valores alineados con los de Aena. En el caso de Brasil, Aena es consciente del reto que supone, en materia de corrupción y soborno, la internacionalización de la Compañía y se compromete a dar respuesta al contexto internacional de acuerdo a lo establecido por la Compañía, a través de diversas políticas y de su Código de Conducta donde expresa el firme rechazo de la Compañía y su "tolerancia cero" ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga sus políticas, normas, valores y principios de actuación.

Aena se compromete a cumplir y hacer cumplir estos Principios Éticos y de Buen Gobierno, que han de guiar y presidir en todo momento las actuaciones de las personas sujetas al Código de Conducta.

**Asegurar** que todas las denuncias recibidas son analizadas de forma independiente.

En cuanto a los incumplimientos imputables a los miembros del Consejo de Administración, **se aplicará** lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración; mientras que, para los altos directivos, se atiende lo dispuesto en los contratos que regulan su relación con Aena.

**Garantizar** la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea, así como del denunciado o denunciados.

Se han **establecido** de manera periódica programas de formación presencial y on-line para todos los empleados de la Compañía, consistentes en la realización de un curso, accesible a través de la Intranet corporativa, cuyos objetivos son prevenir o mitigar el riesgo de

Como se menciona en el capítulo 1, la Dirección de cumplimiento y el Órgano de Supervisión y Control, son los encargados de vigilar y verificar cualquier conducta irregular y gestionar el canal de denuncias de Aena. Se les atribuyen las siguientes funciones:

**Informar** a las personas estrictamente involucradas en el proceso y dar seguimiento y concluir las denuncias presentadas.

comisión de actuaciones delictivas en Aena y dar a conocer el Código de Conducta y el Canal de Denuncias de la Compañía.

Durante 2019 han **participado** en las formaciones on-line 7.174 personas (el 90,03% de los empleados).

En caso de infracción, **aplicar** los procedimientos recogidos en el capítulo XIV del Convenio Colectivo de Aena.



## Política Contra la Corrupción y el Fraude

La Política Contra la Corrupción y el Fraude complementa y desarrolla lo establecido en el Código de Conducta y en la Política de Cumplimiento Normativo General de Aena, prohibiendo expresamente llevar a cabo cualquier actuación que pueda ser constitutiva de tales conductas, a los miembros del Consejo de Administración, a los directivos y a todos los empleados de Aena o de cualquier otra sociedad participada íntegramente por Aena y domiciliada en España.

Esta política prevé una revisión periódica de las medidas establecidas, con el fin de evaluar y aumentar su eficacia, y atribuye la competencia de velar por su cumplimiento al Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento de Aena.



**Sus compromisos y responsabilidades son los siguientes:**

**Permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.**

**Mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados, directivos y órganos de gobierno. Mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados, directivos y órganos de gobierno.**

**Desarrollo de una cultura empresarial de ética y honestidad.**

## Entre las medidas recogidas en la Política Contra la Corrupción y el Fraude para evitar estos comportamientos, cabe destacar:

### 01.

Los riesgos asociados al fraude, a la corrupción y al soborno se contemplarán adecuadamente en los procedimientos internos de Aena y, en particular, en todos los relativos a relaciones con terceros.

### 02.

Se fomentará su conocimiento y respeto a través de una difusión adecuada y mediante programas de formación específicos.

### 03.

En materia de corrupción y soborno de miembros de entidades públicas o privadas; regalos, comisiones o facilidades de crédito; actividades políticas o asociativas; y proyectos de contenido social y patrocinios, se aplicarán medidas concretas<sup>37</sup>.

### 04.

Se prohíbe que se realice ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que puede existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas, de acuerdo con los criterios establecidos. En el apartado siguiente se ofrece información adicional a este respecto.

### 05.

No se permitirá el establecimiento de aquellas relaciones comerciales que, con arreglo a los criterios desarrollados, se consideren de alto riesgo.

### 06.

Se verificará la cualificación e integridad de cada proveedor y cliente antes de iniciar relaciones comerciales vinculantes, cuando se considere conveniente por la Unidad proponente de la relación comercial, siempre teniendo en cuenta la normativa de contratación que sea de aplicación en cada caso.

### 07.

Acerca de las relaciones con terceros (agentes comerciales, representantes y socios) se especifica lo siguiente:

- El tercero deberá ser convenientemente evaluado por Aena en cuestiones tales como el tipo de transacción a realizar, el tipo de acuerdo o contrato a suscribir, la identidad del tercero o sus accionistas, la jurisdicción, etc.
- Los socios de Aena deberán contar con protocolos y controles anticorrupción. En todo caso, se incluirá una cláusula anticorrupción en los contratos o acuerdos a suscribir.
- En el caso de que se apreciaran riesgos adicionales, se realizará un proceso de diligencia debida reforzada.

### 08.

En la medida de lo posible, los proveedores y clientes que resulten adjudicatarios deberán contar con protocolos y controles anticorrupción. En todo caso, se incluirá una cláusula anticorrupción en los contratos o acuerdos a suscribir.

### 09.

En cuanto a las operaciones societarias, Aena establece un proceso de máxima diligencia que analice y valore todas las implicaciones y riesgos. El proceso de diligencia debida se determinará, en cada caso, en función de las circunstancias concretas que concurran en la operación societaria. Específicamente, Aena dispone de un Régimen de Operaciones Vinculadas,

con el objetivo de poder cumplir adecuadamente con sus obligaciones referentes a que en la adopción de sus decisiones prime, como único fin, la defensa del mejor interés para la propia Sociedad o su Grupo como tal, evitando la influencia en esas decisiones de personas afectadas por motivaciones o fines propios, adicionales o distintos al indicado.

Los sujetos obligados deben transmitir al Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento cualquier sospecha o conocimiento de conducta inapropiada o de incumplimiento de lo dispuesto.

(37) Pueden consultarse los apartados 4.12, 4.13 y 4.16 del Código de Conducta de Aena.

**Código de Conducta**



Principios Éticos y de Buen Gobierno



Legalidad



Integridad, honestidad y confianza



Independencia y transparencia



Excelencia y calidad en la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés



Respeto a la imagen y reputación de Aena

**Compromiso de Aena con la Gestión Ética**

Instrumentos de lucha contra la corrupción y el blanqueo de capitales



Consejo de Administración

Órgano de Supervisión y Control

Órgano gestor del canal de denuncias

Encargados de vigilar y verificar cualquier conducta irregular

Dirección de cumplimiento

Órgano de Supervisión y Control

**Política Contra la Corrupción y el Fraude**

- Difusión
- Formación
- Pautas de gestión y decisión
- Corrupción y soborno de miembros de entidades públicas o privadas
- Previsiones en relación con regalos, comisiones o facilidades de crédito
- Actividades políticas o asociativas
- Transacciones económicas, contratos, convenios o acuerdos
- Relaciones comerciales
- Relaciones con terceros
- Operaciones societarias

## Medidas contra el blanqueo de capitales

La Política Contra la Corrupción y el Fraude establece el compromiso de Aena de mantener relaciones comerciales con terceros fiables e íntegros. En todo caso, para las relaciones específicas con socios, agentes comerciales y representantes, señala la obligación de determinar a través del proceso de diligencia debida:

- La identidad de la contraparte y de sus administradores de hecho o de derecho.
- La identidad del titular real, entendiéndose por tal al que lo es en virtud de lo dispuesto en el artículo 4.2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y la actividad económica en el seno de la cual se establece la correspondiente relación de negocio.

Como se menciona también en el apartado anterior, Aena prohíbe la realización de ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que pueda existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas.

Además, las transacciones con socios sólo se efectuarán cuando se acredite una actuación reputada en su sector y una trayectoria de comportamiento ético reconocida.

Los terceros (socios, agentes comerciales y representantes) serán convenientemente evaluados a través de un procedimiento de diligencia debida, donde el tipo de transacción a realizar será uno de los elementos a evaluar.



0

A cierre de 2019,  
Aena no ha tenido  
conocimiento de  
ninguna denuncia  
por blanqueo de  
capitales

# Rumbo al Desarrollo Sostenible



- Compromisos con el desarrollo sostenible
- Aeropuertos: espacios compartidos
- Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno
- Relación y diálogo con grupos de Interés
- Subcontratación y proveedores

Empresa comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

2015 — 2030

# Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

## Resultados

- **826,8 M€** de contribución fiscal del Grupo Aena en 2019.
- **3.181,9 M€** *cash flow* social (consolidado).
- **98,31%** proveedores locales (España).
- **3.457.567 €** aportaciones a entidades sin ánimo de lucro (España).
- **226.445€** aportaciones a entidades sin ánimo de lucro (Aeropuerto de Londres-Luton).
- **187.000 €** invertidos y **136** profesionales aeronáuticos formados gracias al Programa de Cooperación Internacional.

- **155.951** beneficiarios por las becas entregadas por The LLAOL Community Trust Fund Awards (Aeropuerto de Londres-Luton).

### Comunicación fluida y proactiva con grupos de interés:

- **35,3** millones de visitas a la web de Aena.
- **19,7** millones de usuarios.
- **+250.000** interacciones con los usuarios de redes.
- **167.000** seguidores en redes sociales.

## Medidas y gestión

- Política de Responsabilidad Corporativa.
- Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.
- Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Programa "Abrazando valores".
- Accesibilidad, discapacidades ocultas (autismo).
- Estrategia de Participación Comunitaria (CES) (Aeropuerto de Londres-Luton).
- Programa "Connect" para la formación de niños de más de 13 años en habilidades laborales.
- Programa de Cooperación Internacional.



## Principales hitos 2019

- Despliegue del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.
- Desarrollo en el Aeropuerto de Londres-Luton de una nueva Estrategia de participación comunitaria (Community Engagement Strategy (CES)).
- Consolidación del proyecto "Aena con la música".
- Puesta en marcha del proyecto "Aena con el autismo".
- Desarrollo de Código de Conducta para proveedores en el Aeropuerto de Londres-Luton.
- Reconocimiento por la excelente información que ofrece a sus accionistas y grupos de interés.
- Avances en la digitalización de procesos y procedimientos dentro de adaptación de Aena a los requerimientos del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

## Perspectivas de futuro

- Mantener la contribución del Aeropuerto de Londres-Luton al Community Trust Fund.
- Seguir potenciando la vertebración, cohesión territorial y conectividad entre aeropuertos y su entorno.
- Contribuir a la formación de profesionales del sector aéreo gracias al Programa de Cooperación Internacional.
- Continuar impulsando un marco de relaciones con los grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo, la confianza y la creación de valor compartido.
- Seguir reforzando los canales de comunicación interna con empleados.
- Seguir potenciando la compra a proveedores locales.
- Trabajar en la total digitalización de la Compañía.

## Progresos en ODS

- 2** Hambre cero
- 8** Trabajo decente y crecimiento
- 9** Industria, innovación e infraestructura
- 10** Reducción de las desigualdades
- 11** Ciudades y comunidades sostenibles
- 16** Paz, justicia e instituciones sólidas
- 17** Alianzas para lograr los objetivos

Desarrollo del proyecto "Aena con la música".

Proyecto "Aena con el Autismo".

Cesión de espacios solidarios para entidades sociales en más de **20** aeropuertos de la red.

**18** convenios y acuerdos, relacionados principalmente con la promoción del turismo y materias como la protección al medio ambiente, la formación y la cooperación internacional.

Apoyo a proveedores locales.

Donación de alimentos en el Aeropuerto de Londres-Luton.

## Compromisos con el desarrollo sostenible

Consciente de su papel como motor de cambio social en el entorno en el que opera, Aena puso en marcha su Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa en 2018, línea específica del Plan Estratégico de la Compañía, que define las áreas de actuación en esta materia, y permite identificar proyectos clave para alinear las actuaciones de Aena con el resto de empresas de su entorno, así como dar respuesta a las nuevas exigencias normativas en materia de responsabilidad corporativa.

Su eje vertebrador toma como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que, junto con la Política de Responsabilidad Corporativa, constituyen el marco de actuación del que se sirve la Compañía para el despliegue de iniciativas de índole social, ambiental y de buen gobierno de Aena.

Este Plan se estructura en torno a los siguientes objetivos clave:



Sobre este marco de acción, Aena participa activamente en la sociedad a través de iniciativas propias de índole social y medioambiental, fomentando la participación de los empleados, y apoyando actividades promovidas por terceros.



### Abrazando Valores

Es la iniciativa de Aena que aglutina las acciones con las que la Compañía y sus trabajadores se implican activamente en la sociedad y áreas de influencia.



Pasajeros en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.

Durante el ejercicio 2019 se han llevado a cabo múltiples actuaciones en cada uno de los ámbitos:



(\*) Datos provisionales a cierre de 2019.



Aeropuerto de Josep Tarradellas Barcelona-El Prat. Concurso María Canals.

### Aena con la Música

En 2019 se ha consolidado el proyecto "Aena con la música". Esta iniciativa pretende reflejar el apoyo de Aena a la cultura, poniendo especial foco de atención en la música. Bajo la misma, se engloba una estrategia de mecenazgo y colaboración que apoya la formación y el talento musical de jóvenes artistas y colectivos en riesgo de exclusión, y acerca la música a las personas que visitan los aeropuertos.

Todo ello se ha materializado en la firma de 6 convenios de colaboración con instituciones destacadas del ámbito musical. Entre ellos, el Teatro Real y el Liceu, el Taller de Músics y la Fundación Pau Casals. Además, Aena ha colaborado activamente en el Festival de música Sónar y el concurso internacional de piano María Canals.

### Promovemos la inclusión

En 2019, Aena ha respondido firmemente a su compromiso por contribuir a crear un entorno más favorable e integrador para todos los pasajeros, poniendo especial atención en los colectivos más vulnerables, y en concreto, en las necesidades que presentan las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA).



Aeropuerto de Fuerteventura. Aena colabora con Autismo España en la sensibilización sobre el autismo.

Para ello, se ha desarrollado un servicio específico que tiene como principal objetivo facilitar el tránsito de las personas con TEA en las instalaciones aeroportuarias, y contribuir a que su estancia sea lo más agradable posible. Este servicio ya se ha consolidado en los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol y César Manrique-Lanzarote.

Además, con miras a seguir avanzando en la propuesta y avanzar en el compromiso mutuo de dar respuesta a las necesidades que presentan las personas con TEA y sus familias en materia de accesibilidad, en 2019 Aena ha firmado un convenio de colaboración con la Confederación de Autismo de España.

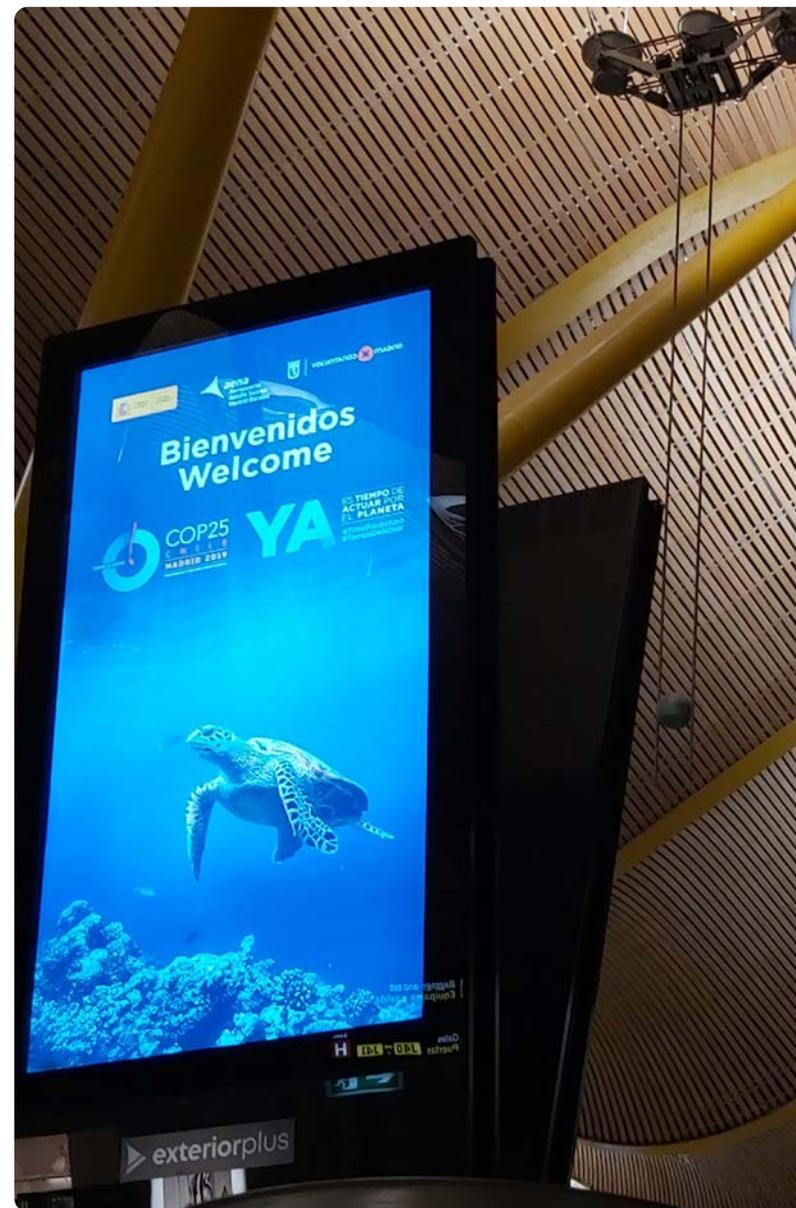
## Proyectos medioambientales

Fruto de las colaboraciones establecidas con entidades del tercer sector, a lo largo de 2019, los empleados de Aena han tenido la oportunidad de colaborar en actuaciones medioambientales relacionadas con la conservación y preservación de la fauna marina, educación y sensibilización de la ciudadanía.

Por otro lado, algunos aeropuertos de la red han participado activamente en la difusión de buenas prácticas medioambientales. Cabe resaltar las actividades organizadas en el Aeropuerto de Lanzarote con motivo del "Día mundial de la educación ambiental"; la adhesión a la iniciativa conocida como la "Hora del planeta" por parte de los aeropuertos de Ibiza, Menorca, Palma de Mallorca, Fuerteventura y Lanzarote, así como el edificio de servicios centrales de Aena; o las actividades programadas por los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Gran Canaria o Lanzarote, con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.

Igualmente, Aena ha colaborado en diversos foros especializados en materia medioambiental para compartir buenas prácticas y fomentar la sensibilización ciudadana.

Por último, cabe hacer especial mención a la participación de Aena en la Cumbre del Clima COP25 mediante la disposición de varios *welcome desk* en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, la presencia de Aena en el stand del Ministerio, y la colaboración activa en diversos foros y charlas-coloquios de interés general.



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

## Aeropuertos: espacios compartidos

### Espacios solidarios

Más de 20 aeropuertos de la red ponen a disposición de entidades sociales espacios solidarios; zonas acotadas, especialmente destinadas a la difusión y sensibilización de problemáticas sociales.



### Exposiciones

Algunos de los aeropuertos de Aena habilitan zonas específicas de las terminales, museos y espacios culturales para la exposición de obras de arte, ya sea de las piezas permanentes o temporales.

### Campañas institucionales

Aena pone a disposición de instituciones públicas y fundaciones algunos de sus medios -como SIPAS y pantallas de los aeropuertos-, para compartir mensajes de calado social. En este sentido, y a modo de ejemplo, en 2019 Aena dio difusión en sus aeropuertos a la campaña organizado por la Asociación Española contra el Cáncer con motivo del Día Internacional del Cáncer, así como a la promovida por la Confederación Autismo España por el Día Internacional del Autismo.

### Canales de comunicación internos

Fortalecer la comunicación con los empleados, detectar y conocer sus necesidades, y responder a las mismas es un objetivo prioritario para la Compañía. En este sentido, Aena pone a disposición de sus trabajadores diversos canales para favorecer el diálogo continuo. Entre ellos, la intranet corporativa, que en 2019 renovó su imagen y su accesibilidad; la media centena de boletines internos ("Aena 360º") publicados, que además se han hecho eco de la realidad más social, a través de más de 120 noticias; buzones de correo específico, etc.

Además, cabe resaltar que, como novedad, en 2019 se han lanzado nuevas iniciativas para reforzar la comunicación con los empleados, como la "Noticia del día", y el uso de paneles en edificios para transmitir mensajes claves de relevancia.

### Visitas y jornadas de puertas abiertas

Los aeropuertos reciben también visitas de aquellos interesados que deseen conocer de cerca sus instalaciones. Para ello, se han diseñado recorridos específicos que en numerosas ocasiones se adaptan a los diferentes perfiles de los visitantes -técnicos, estudiantes, niños, público en general-. Gracias a ello, a modo de ejemplo, en 2019 sólo el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibió a 8.355 personas a través de su programa de visitas guiadas. Por su parte, el Aeropuerto Federico García Lorca Granada-Jaén ha cerrado el calendario de visitas escolares correspondiente al curso 2018-2019, con una cifra récord: 1.960 alumnos de 40 centros granadinos y jiennenses, lo que supone el mayor número de visitas escolares de su historia.

Además, muchos aeropuertos disponen de espacios y museos de la aeronáutica que abren sus puertas al público general y reciben una enorme cantidad de visitas. Entre ellos, destaca el Museo Aeronáutico del Aeropuerto César Manrique-Lanzarote que, en 2019, recibió 6.166 visitas de personas procedente de 46 nacionalidades diferentes. Esta cifra supone un incremento del 18,7% con respecto a las visitas recibidas en 2018, registrando su máximo histórico de interesados.

### Ludotecas y espacios para los más pequeños

Algunos aeropuertos de la red tienen ludotecas para los viajeros más pequeños. Estas zonas adaptadas cuentan con juegos de entretenimiento para niños, pero también con tronas, bañeras para bebés, sala de descanso con cunas, sala de lactancia, entre otros. Por ejemplo, en 2019 la ludoteca del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas acogió a más de 30.400 niños.



Una de las ludotecas del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

### Vacaciones en paz

A través de este programa, los aeropuertos facilitan la llegada y el regreso de niños saharauis en la época estival, en colaboración con asociaciones locales. Por ejemplo, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol lleva más de dos décadas colaborando con la Federación Andaluza de Asociaciones Solidarias con el Sáhara y las Asociaciones de Amistad con el Pueblo Saharaui por este motivo, facilitando el recibimiento en 2019 de más de 900 niños. Por su parte, los aeropuertos de Alicante-Elche y Gran Canaria han recibido a 740 niños saharauis.

De esta forma, Aena aporta su granito de arena para dar la posibilidad a que estos niños disfruten de comodidades de las que no disponen en los campos de refugiados en los que viven, además de una buena alimentación y una atención médica adecuada.



Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

**6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales**

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

### Vuelos humanitarios

Durante todos los días del año, las bases aeroportuarias están disponibles para situaciones de emergencia y para el traslado de órganos y equipos médicos. Como resultado, en 2019 se realizaron más de 14.400 vuelos ambulancia<sup>38</sup>.

### Mercadillos solidarios

De forma ya tradicional, Aena organiza eventos y mercadillos solidarios para que entidades sociales pongan a la venta productos de comercio justo. En 2019, estos eventos han tenido lugar en aeropuertos y en la sede corporativa de Aena.

### Celebración de conmemoraciones nacionales e internacionales

La Compañía se adhiere a conmemoraciones nacionales e internacionales a través de iniciativas de diversa índole, que se suceden a lo largo de todo el año, y en los que se defienden y promueven valores alineados con los de Aena.

Por ejemplo, en 2019, Aena participó y desarrolló actividades con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia; Día Internacional de la Mujer; Día Internacional de la Danza; Día Internacional del libro; Día Internacional de los Museos; Día Internacional de la Música; Día Internacional de las Personas con Edad, y el Día Internacional contra la Violencia de Género.

### Promoción de los hábitos de vida saludable

En 2019, la Compañía ha continuado trabajando en el fomento de los hábitos de vida entre sus empleados. Una muestra son las seis carreras organizadas en distintos aeropuertos de la red, la difusión de numerosas carreras de carácter solidario, y la organización de otros eventos de carácter deportivo, como el II Torneo de pádel Aena-Adif.



Empleados del Aeropuerto de Palma de Mallorca participan en la Mallorca Rhunning 2019.

(38) Tipo de servicio "Ambulancia": vuelos comerciales para el transporte de heridos, enfermos, órganos o similar.

## Aena y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Aena contribuye, mediante metas y propuestas específicas, al progreso de las comunidades y el cuidado del medio ambiente.

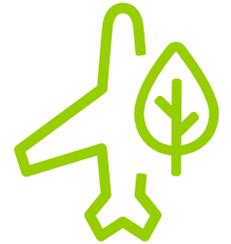
En este sentido, la Compañía está plenamente comprometida con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, asumiendo estos objetivos globales como propios. Como reflejo de ello, Aena ha alineado su modelo y estrategia de negocio con los

17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuyendo de manera directa o indirecta a todos y cada uno de ellos.

Si bien, fruto de la propia actividad de la Compañía, la aportación a algunos ODS es más relevante, con el fin de fortalecer y sacar el máximo partido a esta contribución, se ha puesto especial foco de atención a una serie de metas específicas, teniendo siempre presente la interrelación existente entre las mismas.



**La Compañía está plenamente comprometida con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, asumiendo estos objetivos globales como propios.**



**Protección del entorno, uso eficiente de los recursos y lucha contra el cambio climático**

- 6
- 7
- 11
- 13
- 15

**Crecimiento económico y sostenible**

- 2
- 3
- 4
- 5
- 8

**Diversidad e inclusión social**

- 10
- 11

**Garantizar las modalidades de consumo sostenible**

- 9
- 12

**Fortalecer las alianzas para la consecución de objetivos sostenibles comunes**

- 16
- 17

## Protección del entorno, uso eficiente de los recursos y lucha contra el cambio climático

Favorecer modelos de convivencia sostenible en los entornos donde operamos. También llevamos a cabo múltiples actuaciones encaminadas por ejemplo a mitigar el impacto acústico, mejorar la eficiencia energética, potenciar el uso de energías renovables o vigilar la calidad del aire.

### ODS 7 Energía asequible y no contaminante

152

puntos de recarga para vehículos eléctricos en las zonas públicas de los aeropuertos de la red para 2021.

70%

Plan fotovoltaico de Aena, que permitirá alcanzar el 70% del autoabastecimiento energético a partir de energía solar.

100%

Compra del 100% de energía de origen renovable en 2020.



Imagen del Aeropuerto de La Palma.

### ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

29.000

viviendas insonorizadas antes de 2021.



Aeropuerto de Bilbao.

### ODS 13 Acción por el clima

8

aeropuertos en el programa Airport Carbon Accreditation.

- "Management A" de Carbon Disclosure Project.
- Iniciativas para mitigar las emisiones de GEI de Alcance 3.

### ODS 6 Agua limpia y saneamiento

- Actuaciones para minimizar el consumo de agua: control automático de fugas, el uso de aguas regeneradas y el cálculo de la huella hídrica. Futuro plan estratégico para la gestión del agua.

### ODS 15 Vida y ecosistemas terrestres

- Gestión responsable de los espacios naturales para frenar la pérdida de biodiversidad.



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.



## Crecimiento económico y sostenible

Entorno laboral seguro y saludable, caracterizado por la integración, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el fomento de la diversidad, la gestión del talento, y la conciliación de la vida profesional y personal.

### ODS 2 Hambre cero

- Alimentos no perecederos de los procesos de inspección de seguridad donados al Luton Food Bank.

### ODS 5 Igualdad de género

36,6%

del total de empleados en 2018 son mujeres<sup>40</sup>.

43%

de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados por mujeres<sup>40</sup>.

### ODS 4 Educación de calidad

2,3 M€

destinados a actividades, programas formativos para empleados y cooperación internacional.

- Programa Aena con la música dirigido para la formación de jóvenes músicos talento.
- Programa formativo "Get Into Airports" desarrollado por el Aeropuerto de Londres-Luton y Prince's Trust.

### ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

2,53%

de personas con discapacidad en plantilla<sup>39</sup>.

+1.400.000 €

destinados a ayudas sociales a empleados<sup>39</sup>.

100.000 €

Convocatoria dirigida a entidades sociales, fundaciones o asociaciones que realicen acciones de inserción laboral para personas con diversidad funcional.

### ODS 3 Salud y bienestar

+10.500

pruebas médicas (reconocimientos, análisis clínicos, certificados de aptitud, etc.).



Handling en uno de los aeropuertos de la red de Aena.

(39) Datos referidos a la sociedad dominante.

(40) Plantilla total consolidada.



## Diversidad e inclusión social

Diversidad y accesibilidad universal, mediante la promoción e intercambio de valores culturales, la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social.

### ODS 10 Reducción de las desigualdades

1,9M

En torno a 1,9 millones de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles. La valoración del servicio por parte de los usuarios ha sido de 4,91 sobre 5.

- Mejora en la tecnología para la información y ayuda al pasajero con movilidad reducida.



### ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

- Proyecto "Aena con el Autismo".

## Garantizar las modalidades de consumo sostenible

Servicios de calidad y seguros, que garanticen la salud y protección de todos sus usuarios y empleados.

### ODS 9 Industria, innovación e infraestructura

47,3 M€

a mejorar el servicio de la red de aeropuertos españoles.

48,6 M€

Inversión en equipamiento de seguridad (3,9 millones de € en el Aeropuerto de Londres-Luton).

13,9 M€

destinados a I+D+i. (Fuente: Estado Información No Financiera 2019) **18,97 M€** (dato actualizado a abril de 2020).

- Aprobación de la Estrategia de Innovación de Aena.

### ODS 12 Producción y consumo responsables

4,05/5

media ponderada para los aeropuertos españoles del indicador de calidad global en 2019.



Sala VIP del Aeropuerto de Menorca.



## Fortalecer las alianzas para la consecución de objetivos sostenibles comunes

Reconocer la importancia de las alianzas, de la comunicación y la transparencia como herramientas para la sensibilización y la consecución de metas.



### ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

800 M€

Línea de crédito sindicada sostenible por importe de 800 M€.

- Aena es reconocida por la excelente información ofrecida a accionistas y grupos de interés.



### ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

43

Convenios y acuerdos, relacionados principalmente con la promoción del turismo y materias como la protección al medio ambiente, la formación y la cooperación internacional.

- Acuerdo con el mayor operador de aeropuertos de China.

# Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno

## Empleo y desarrollo local

De la actividad de Aena se derivan, en las comunidades donde desarrolla sus operaciones, impactos cualitativos y cuantitativos con repercusiones en diferentes ámbitos.



**Aena genera un empleo directo de 8.878 puestos de trabajo. Asimismo, cabe destacar que el transporte aéreo genera 530.000 puestos de empleo total en España (2,3 % de la población activa)<sup>41,42</sup>**

Del mismo modo, la Compañía trabaja con una mayoría de proveedores locales: el 98,31 % de sus proveedores son españoles.

La actividad de la Compañía se ha traducido en la generación de recursos en la comunidad (*cash flow* social), distribuidos en:



División de Calidad y Medio Ambiente

**826,8 M€**

Pago de impuestos y tributos.

**1.045,1 M€**

Pago de dividendos: 1.039,5M€ pagados a los accionistas de Aena y el resto a los accionistas minoritarios del Aeropuerto de Londres-Luton.

**1.310 M€**

Compras y contrataciones (adjudicación de expedientes, contratos menores y contratación relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial): 1.310 millones de euros (impuestos excluidos).



(41) Fuente: ATAG. Aviation Benefits Beyond Borders, octubre 2018. Datos de 2016.

(42) Fuente: Población activa (INE EPA 4T2016).

### Contribución fiscal

La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2019 ha ascendido a 826,8 M€. Los impuestos soportados ascendieron a 585,4 millones de €, siendo el más importante el impuesto de sociedades que sumó 432,1 millones de €.

La contribución fiscal en el ejercicio 2019 se reparte entre los 11,9 M€ de impuestos pagados en Reino Unido, (1,4% sobre el total) y los 814,9 M€ en España (98,6% sobre el total).

**Subvenciones públicas recibidas:** Aena no ha recibido en 2019 subvenciones, desgravaciones o créditos fiscales ni incentivos financieros por parte de gobierno alguno.



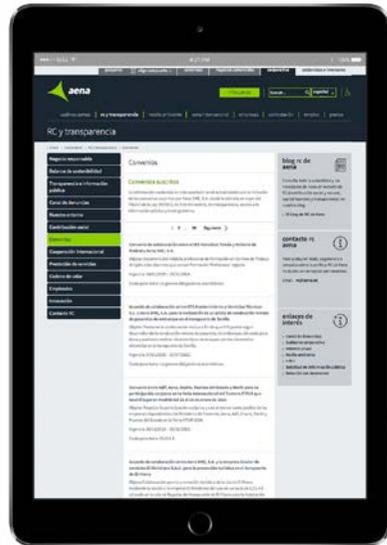
[Para más detalle consultar Cuentas Anuales.](#)

### Aportaciones a Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Para satisfacer las crecientes exigencias de la sociedad actual, y para alcanzar las metas recogidas en la Agenda 2030, las empresas han de configurar mecanismos de implicación y cooperación, que permitan aprovechar las sinergias y los efectos multiplicadores en beneficio del interés común. En este sentido, Aena es firmante del Pacto Mundial de

Naciones Unidas y participa en organizaciones expertas en materia de sostenibilidad para compartir experiencia, conocimientos y perspectivas, como Forética, el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Comunidad Por el Clima, Iniciativa Empresas por una sociedad libre de violencia de género o la Fundación Seres.

En total, el importe de las aportaciones de Aena<sup>43</sup> a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro en 2019 ha ascendido a 3.457.567,00 €, donde se incluye tanto la pertenencia a las organizaciones mencionadas como diferentes iniciativas de acción social. El Aeropuerto de Londres-Luton, por su parte ha dedicado 226.445€ a sendas entidades sin ánimo de lucro (80.697€ para el proyecto McMillan Cancer Support y 145.748€ dentro del programa de becas de The LLAOL Community Trust Fund Awards, con un total de 155.951 beneficiarios).



Pueden consultarse en detalle todos los convenios establecidos entre Aena y distintas entidades en la web corporativa

(43) Incluye cuantías de AIRM y ADI.

## Impacto en las poblaciones locales y en el territorio

Entre los impactos más importantes de Aena, destaca su contribución al desarrollo del transporte aéreo -factor estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial-, y con ello al desarrollo local, tanto a nivel económico y como social.

Para potenciar la vertebración territorial, en la península, se llevan a cabo diversas actuaciones que aseguran la cohesión y optimizan la conectividad del aeropuerto y su entorno.

- Planes de Movilidad:
  - El Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat cuenta con un Plan de Movilidad para la integración de las infraestructuras de acceso y transporte (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.) con las del propio aeropuerto.
  - En otras instalaciones se realizan encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo (EMMA) en diversos aeropuertos, que permiten conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.
- Aplicación de criterios de insularidad en las tarifas aeroportuarias, Islas Canarias y Baleares.
- Establecimiento de nuevas rutas bonificadas y el desarrollo de aeropuertos *hub*, la Compañía potencia también el sector aéreo como instrumento de conectividad y conexión entre las principales ciudades del mundo.

Cabe también resaltar el **Programa de Cooperación Internacional**, cuyo objetivo es mejorar la capacitación de los profesionales del sector aeronáutico de Iberoamérica y favorecer el desarrollo de sus países y regiones.

Cada una de las actividades que desarrolla el programa se realizan en colaboración con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales, como la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la dirección de cooperación técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) o la Escuela Técnica Su-

perior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid. Este programa, contribuye a reforzar la excelencia y poner en valor las buenas prácticas de la Compañía y la industria española en el exterior.

Gracias a esta iniciativa se han formado, en los últimos cinco años, más de 1.000 profesionales aeronáuticos de 23 países distintos, lo que ha supuesto una inversión de 948.000 €. En 2019 han participado en el programa de formación 136 profesionales, con una inversión total de 187.000 €, y un nivel de satisfacción de 9,8 puntos sobre 10.



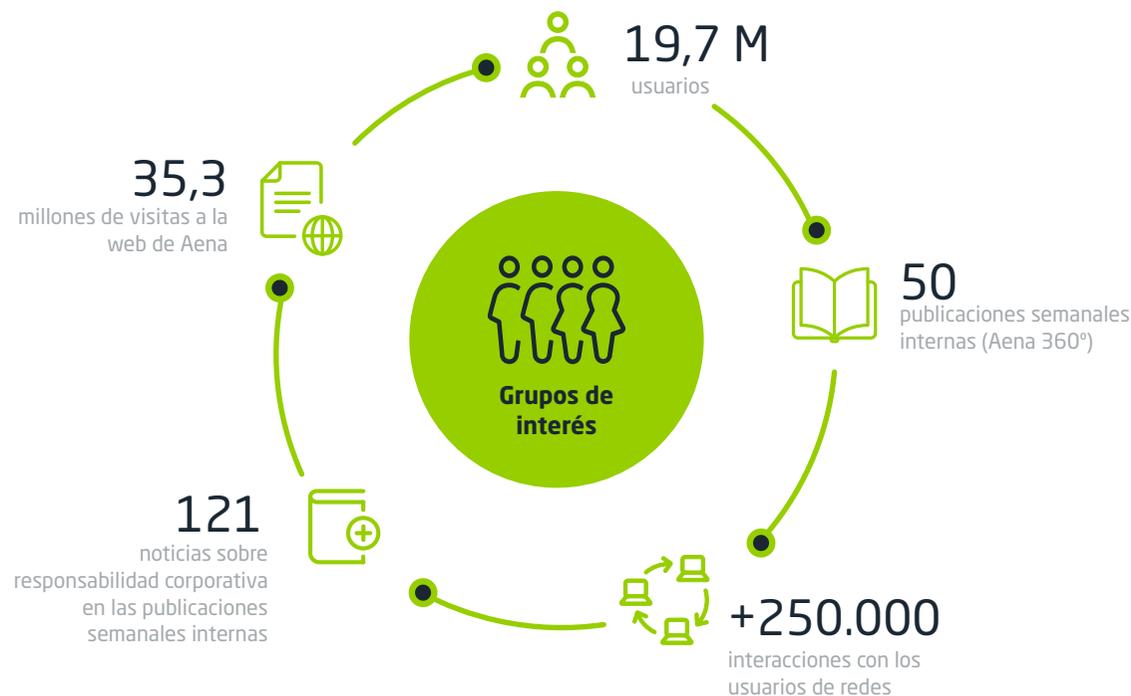
## Relación y diálogo con grupos de interés

Sobre la base de la política de comunicación y la cultura de responsabilidad corporativa, Aena e impulsa un marco de relaciones con los grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo, la generación de confianza y la creación de valor compartido.

En este contexto, la Compañía desarrolla una serie de herramientas y mecanismos de comunicación activos y bidireccionales con sus grupos de interés, que facilitan el diálogo, la colaboración, la rendición de cuentas y, al mismo tiempo, ayudan a evaluar y reforzar permanentemente el compromiso de la Compañía.

Ejemplos de ello son las encuestas de percepción de calidad y los canales de denuncias, a disposición de todos los usuarios, o el apartado de relaciones con inversores de la web.

Además, cabe destacar la fuerte presencia de Aena en redes sociales, que permite a la Compañía reforzar las relaciones a largo plazo con todos los grupos de interés, favoreciendo un feedback continuo. A este respecto, en 2019 se pueden resaltar los siguientes resultados:



## Canales de comunicación de Aena con sus grupos de interés

### Grupos de interés

### Mecanismos de comunicación ad-hoc

	<b>Pasajeros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción de la calidad.</li> </ul>
	<b>Aerolíneas y agentes de handling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo/sesiones de expertos.</li> <li>Comisiones mixtas de seguimiento.</li> <li>Encuestas de percepción de la calidad.</li> </ul>
	<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadena de mando.</li> <li>Canal Denuncias.</li> <li>Comisiones mixtas con sindicatos.</li> <li>Boletines informativos.</li> <li>Encuesta de percepción.</li> <li>Intranet.</li> </ul>
	<b>Administraciones públicas y Organismos reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo/sesiones de expertos.</li> <li>Comisiones mixtas de seguimiento.</li> <li>Gestión de trámites parlamentarios a través del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.</li> </ul>
	<b>Inversores y analistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sección web específica accionistas e inversores.</li> <li>Roadshows.</li> </ul>
	<b>Concesionarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Aena Empresas.</li> </ul>
	<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Aena Proveedores.</li> </ul>
	<b>Sociedad, ONGS, Expertos RC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foros especializados.</li> <li>Portal RC de Aena.</li> <li>Mail RC: rc@aena.es</li> </ul>

## Asociaciones y alianzas de Aena para un desarrollo inclusivo y sostenible

En el entorno global donde Aena opera, la suma de sinergias y la cooperación es vital para la consecución de objetivos globales y comunes.



Miembro activo del Clúster de Cambio Climático y líder en el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad, Aena se une a las mejores empresas del sector.



Aena ratifica su compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial. Además participa activamente en varios cursos y eventos.



La Compañía reafirma su colaboración con la Fundación SERES para continuar a la vanguardia de las mejores prácticas en la materia.



Participación de Aena en la "5ª Edición del Observatorio de Inversión Socialmente Responsable".

### #Por el Clima



La Plataforma #Por el Clima, impulsada por ECODES y el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico reconoce el proyecto Fotovoltaico de Aena como uno de los "101 ejemplos empresariales de acciones climáticas" más destacados por su compromiso y contribución en la lucha frente a la emergencia climática.

La iniciativa NetZero2050 de ACI Europa es un acuerdo entre más de 200 aeropuertos europeos que marca un hito en las acciones que los aeropuertos están adoptando para luchar contra el cambio climático.

### Otras entidades con las que colabora el Aeropuerto de Londres-Luton

- Women in Aviation and Aerospace Charter.
- Disability Confident/ The Valuable 500.
- The Employers Network for Equality & Inclusion (ENEI).
- Working Families Employer member.
- The Chartered Institute of Procurement and Supply member.
- Prince's Trust.
- Bedfordshire & Luton Community Trust.

## Subcontratación y proveedores

Como empresa responsable, Aena es consciente de la trascendencia social y económica que tiene la actividad que desempeña: tanto en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial, al facilitar el desarrollo del transporte aéreo; mediante sus contribuciones sociales y a través de la contratación de proveedores, que conlleva al creación de riqueza y empleo a escala local.

La Dirección de Contratación es la responsable de la gestión con proveedores y cuenta con una unidad de contratación centralizada, existiendo, además, tantas unidades de contratación como aeropuertos. Éstas gestionan y tramitan los contratos de proveedores y de arrendamientos comerciales.

En el desarrollo de su actividad relativa a contratación, Aena está sujeta a diferentes normativas:



### España

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

- Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

### Reino Unido

- La contratación pública está regulada por los Utilities Contracts Regulations 2016 y la política de contratación de la Compañía, cuya aprobación corresponde a la Dirección de Contratación.

Igualmente, y en todos los territorios donde opera la Compañía, aplica la normativa interna de Aena, que en el ámbito de contratación de proveedores contempla las siguientes herramientas:



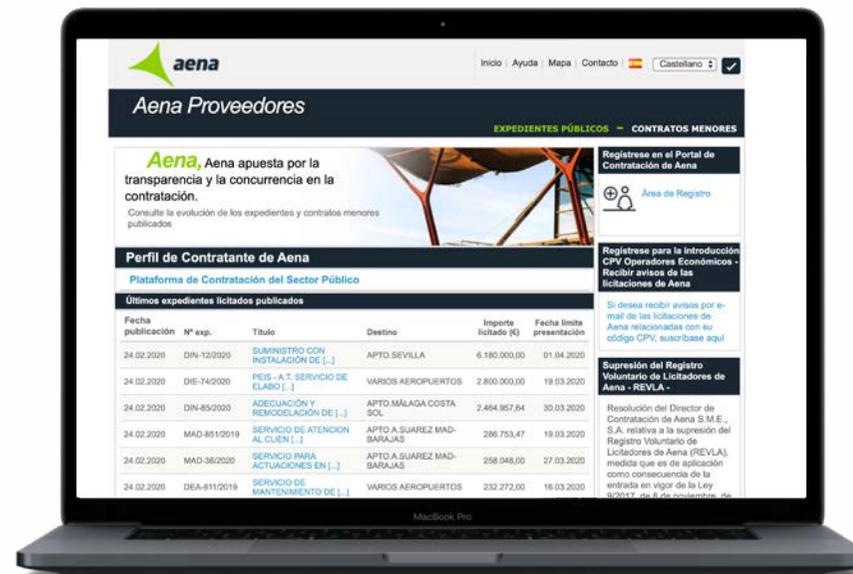
En el ámbito de la contratación, Aena apuesta firmemente por la transparencia y la concurrencia en la contratación de sus proveedores. Para ello cuenta con su propia Norma Interna de Contrataciones Generales y la gestión a través del Portal de Contratación.

Portal de Contratación

Igualmente, la Compañía trabaja con una mayoría de proveedores locales, tanto en España como en Luton. En el caso de España, el 98,31% de los proveedores son nacionales.



**98,31%**  
de los proveedores en Aena España son nacionales



**Inclusión en la política de compras cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales**

En cumplimiento con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 sobre procesos de contratación, a la que Aena ha ido adaptándose paulatinamente desde su aprobación, se han incorporado en los pliegos de contratación importantes aspectos relacionados con condiciones de tipo social, laboral o medioambiental, que son de obligatorio cumplimiento por parte de los proveedores en la ejecución de los contratos.

De forma específica, se añaden apartados y cláusulas en las que se exige el cumplimiento de:



### Condiciones especiales de ejecución del contrato

Entre ellos el porcentaje mínimo de trabajadores fijos en la empresa o de trabajadores con discapacidad o con exclusión social; pago puntual de salarios a los trabajadores; reducción, reutilización y reciclado de residuos; gestión sostenible del agua; sistema de vigilancia medioambiental; o estar al corriente de pago con subcontratistas o suministradores.



### Obligaciones laborales y sociales

Obligaciones laborales y sociales relativas al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia social, de seguridad social y de seguridad y salud.



### Obligaciones de prevención de riesgos laborales

Obligaciones de prevención de riesgos laborales de acuerdo a la legislación vigente.



### Obligaciones medioambientales

Obligaciones medioambientales en cuanto a la gestión de residuos, almacenamiento de materiales y sustancias peligrosas, condiciones de utilización de vehículos / maquinaria, emisiones a la atmósfera, vertidos, entre otras.

Aena, además, incorpora penalidades económicas, que pueden derivar en la resolución de los contratos, en casos de incumplimiento de este tipo de obligaciones por parte de los contratistas.

Por lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, en 2018 se desarrolló un conjunto de herramientas para incorporar consideraciones ambientales y de sostenibilidad en los procesos de compra, incorporándose un sistema de puntuación en los documentos de licitación que evalúa los estándares sociales, ambientales y de gobierno de los proveedores.

En esta misma línea, en 2019, se ha trabajado en el desarrollo de un Código de Conducta específico para proveedores.

### Seguimiento de proveedores

Todos los contratos formalizados con proveedores de Aena que están en ejecución cuentan con un *Director del Expediente*, cuya función principal es la de la vigilancia, supervisión y comprobación de la correcta y adecuada ejecución del contrato, verificando que se cumplan los requisitos establecidos y los niveles de calidad definidos en el pliego de prescripciones técnicas del expediente. El director del expediente revisa y verifica la relación valorada que emite el contratista y genera la correspondiente certificación de conformidad de ejecución del contrato, con la periodicidad de certificación que se haya establecido en el propio contrato.

Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

**6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales**

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

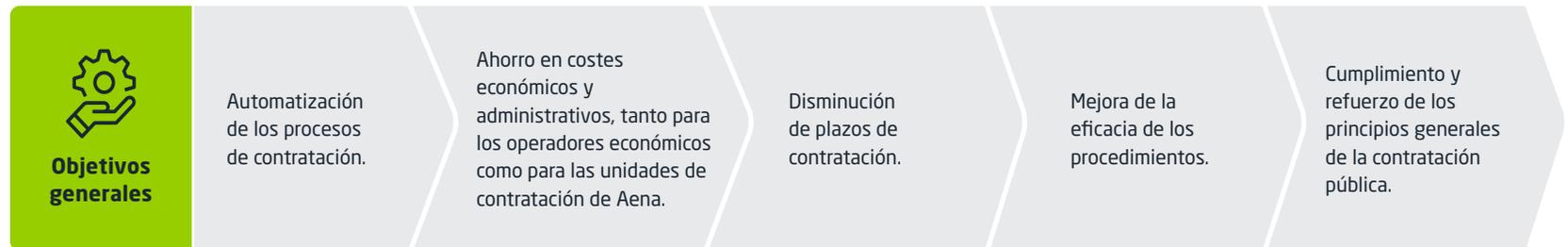
## Principales actuaciones en 2019

Digitalización de procesos: la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, busca la digitalización de los procesos de contratación, siendo ya obligatorio la tramitación electrónica de algunas de sus fases. Por ello, los órganos contratantes deben cumplir con estas exigencias y, para evitar posibles problemas derivados de la falta de familiaridad con los medios electrónicos de determinados proveedores.

En este sentido, Aena dispone de un manual de usuario y un centro de soporte, además de un buzón donde recibir dudas y consultas en tiempo real. De cara a los próximos ejercicios, tiene previsto finalizar la implantación del sistema de licitaciones y notificaciones electrónicas en toda la Compañía, así como un nuevo sistema de comunicación interna electrónica, dentro de los requerimientos del Esquema Nacional de Interoperabilidad al que Aena ha de adaptarse. Actualmente, la Compañía está inmersa en 10 proyectos en materia de factura electrónica.

De forma paralela, Aena está a la espera de la transposición de la directiva de 2014 que actualizará la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transporte y los servicios postales, a la que también habrá de adaptarse la Compañía. En el ejercicio 2019 se han llevado a cabo nuevos desarrollos relacionados con la contratación electrónica, y con la adaptación de los procesos y procedimientos a los requerimientos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Tomando como referencia el mencionado marco normativo, los objetivos generales de la Compañía en este ámbito, son los siguientes:



A este respecto, durante el ejercicio 2019 destacan las siguientes actuaciones:



Nuevos sistemas de licitaciones electrónicas (*eLicita*) y de notificaciones electrónicas (*eNotifica*) de Aena. Durante el año 2019 se han llevado a cabo las fases de análisis, diseño y desarrollo de estos sistemas novedoso, cuyas implantaciones se prevén durante el primer cuatrimestre de 2020. Con ello, se dará cumplimiento a los aspectos relativos al uso de medios electrónicos que están establecidos en las Disposiciones adicionales decimoquinta, decimosexta y decimoséptima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Procedimiento interno de intercambio de documentación por medios electrónicos, a través de la habilitación de un *SharePoint* compartido, reforzando la transformación digital en el ámbito interno de Aena, y apoyando la implantación de la firma electrónica y del portafirmas electrónico OFISPA en Aena.

Implantación del portafirmas electrónico OFISPA en el ámbito de la contratación, cuya puesta en marcha está prevista para el primer semestre de 2020. En 2019, se ha extendido el uso de prácticamente todas las tipologías documentales que están asociadas a los procesos de contratación para incorporar la firma electrónica, y se ha desarrollado un proyecto para extender su uso a las unidades de contratación descentralizada.

Con relación a Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (SCAIRM), se ha implantado la integración sistémica entre las aplicaciones del AIRM y la Plataforma de Contratación del Sector Público, permitiendo la publicación diaria de los anuncios de las contrataciones de la Sociedad en esta plataforma electrónica.

Desarrollos para la implantación de la fase III para publicar las modificaciones de contrato en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP).

En relación a la contratación comercial, a lo largo de 2019 se ha preparado su puesta en servicio para que, cara 2020, se lleve a cabo la recepción de ofertas electrónicamente. Además, se han ultimado todas las plantillas, para la firma electrónica de documentos.

Acerca de la evaluación técnica de ofertas, se ha desplegado una versión nueva de la aplicación SETO para generar los documentos resultantes de esta evaluación de forma inmediata, creando una base de datos con alto nivel de seguridad y acceso limitado.

Plataforma electrónica de presentación de ofertas PPO, consolidando su implantación y uso por parte de los operadores económicos que licitan a expedientes de Aena.

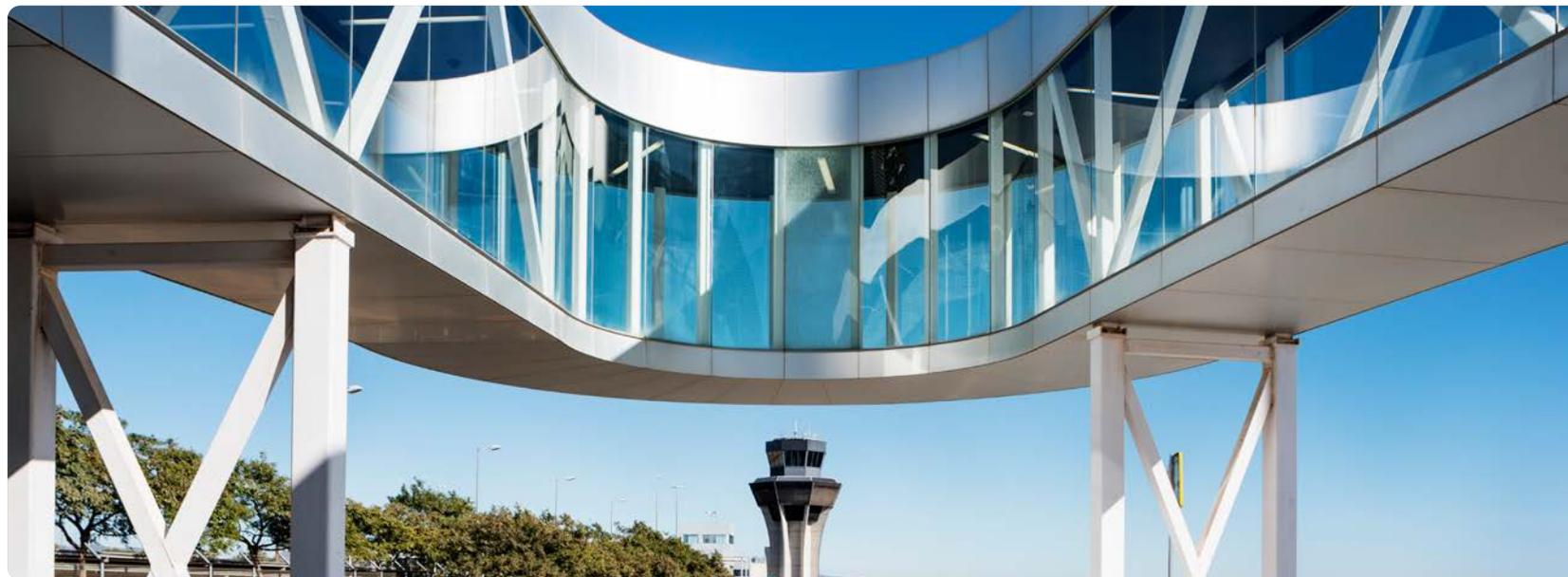
Consolidación del Proceso de subastas electrónicas en Aena.

## Resultados de contratación 2019<sup>44</sup>

	2019 <sup>45</sup>	2018
Importe adjudicado por Aena a expedientes (M€)	<b>1.176,78</b>	1.854,8
Volumen de contratación centralizada (%)	<b>89,3</b>	93,5
Volumen de contratación descentralizada (%)	<b>10,7</b>	6,5
Adjudicación de contratos menores (M€)	<b>22,02</b>	25,2
Volumen total de contratación adjudicada relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial (M€)	<b>111,19</b>	93,1



Pasarela del Aeropuerto Internacional Región de Murcia.



(44) En el año 2019 no se ha tramitado ningún expediente como contrato reservado a centros especiales de empleo. No obstante, en el año 2019 se ha aprobado la tramitación de un expediente reservado a centros especiales de empleo, BCN-745/2019 con un importe de licitación de 741.410 euros netos, que se ha publicado en enero de 2020 y que se adjudicará en el primer trimestre de 2020.

(45) Impuestos excluidos.

Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

**7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad**

8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo

- Calidad de los servicios a clientes

- Garantía de Seguridad en la prestación de servicios

- Inversiones en calidad y seguridad

- Mecanismos de reclamación



# Orientación al cliente: calidad y seguridad

## Resultados

**47,6 M€**

en mejoras correspondientes a calidad (red española de aeropuertos).

**23,5 M€**

de inversión en el Aeropuerto de Londres-Luton (15,2 M€ corresponden a mantenimiento).

**4,05/5**

de media ponderada para los aeropuertos españoles del indicador de calidad global en 2019.

**1,9 M**

de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles.

**1.516**

pasajeros encuestados en 2019 en el Aeropuerto de Londres-Luton (Encuestas ASQ).



## Principales hitos 2019

### Mejoras en servicios a aerolíneas:

- Proyecto piloto de reconocimiento facial (aeropuertos de Menorca y Adolfo Suárez Madrid - Barajas).
- Proyecto piloto de Auto- facturación de equipajes (*Self Bag Drop*).
- Implementación de servicios avanzados de navegación aérea y sistemas operacionales (Servicio avanzado de enlace de datos con las aeronaves D-DCL (DataLink Departure Clearance); Activación de servicios D-ATIS; Proyecto de Instalación de Torres Remotas en los aeropuertos de Vigo y Menorca; Integración de los aeropuertos de la red de Aena en los programas "A-CDM" (Airport-Collaborative Decision Making) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol).

### Mejoras en servicios a pasajeros:

- Lanzamiento del programa de Tablets de ASQ (*Airport Service Quality*), destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas de experiencia de pasajero.
- **211** nuevos desfibriladores repartidos en todos los aeropuertos de la red (con un total actual de **502**).
- Remodelación y mejora de servicios de alquiler de vehículos, servicios VIP, tiendas libres de impuestos en diversos aeropuertos.
- Diversificación de aparcamientos e implantación del pago por matrícula.

## Medidas y gestión

- Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena.
- Mecanismos para la identificación de quejas y reclamaciones.
- Medición de la satisfacción/ percepción de los usuarios de los aeropuertos.
- Implementación de mejoras en instalaciones y servicios.
- Normativa interna de contratación.
- Digitalización de procesos y procedimientos.
- Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMMA).
- Plan Estratégico de Limpieza.

## Perspectivas de futuro

- Seguimiento y control de estándares de calidad exigentes y competitivos, asegurando que durante todo el periodo regulatorio se mantengan altos niveles de calidad, implantando y desarrollando las actuaciones de mejora necesarias.
- Utilización de tecnología para el seguimiento y mejora de la experiencia del cliente (*Smart Airports* o Aeropuertos 4.0).
- Dar un paso más en la mejora de la accesibilidad de los aeropuertos, adaptándolos a las necesidades de todos los pasajeros, especialmente para aquellos con diversidad funcional o posible discapacidad oculta (ej. autismo).

## Progresos en ODS

**9**  
Industria, Innovación e infraestructura

**10**  
Reducción de las desigualdades

Mejora continua de la calidad de las infraestructuras.

Implementación constante de tecnología innovadora para mejorar la experiencia de cliente.

Mediante la asistencia PMR Aena hace de sus aeropuertos espacios públicos cada vez más inclusivos, facilitando una movilidad segura y accesible para todas las personas.

Como elementos transversales de la Compañía, la calidad y la seguridad son aspectos prioritarios en la gestión de Aena, que persigue obtener el más alto grado de satisfacción, excelencia y seguridad para sus clientes.

Aena se centra, por tanto, en una gestión enfocada al cumplimiento de estas demandas, así como a la detección proactiva de otras nuevas, a través de algunas medidas, como las que se desarrollan a continuación.

## Calidad de los servicios a clientes

El área de servicios, mantenimiento y calidad aeroportuaria es la encargada de asegurar que se prestan los mejores servicios destinados a:



### Pasajeros

Junto con los servicios de accesibilidad, que representan un segmento en alza. Se incluyen los servicios de facilitación y experiencia del pasajero, así como la evaluación de sus percepciones.



### Aerolíneas

Servicios de asistencia en tierra y handling, según el Real Decreto 1161/1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.



### Todos los usuarios

En general, todos los usuarios de los aeropuertos: servicios de mantenimiento y tareas de planificación y gestión, que incluyen el establecimiento de reglas comunes para asegurar la prestación homogénea del servicio.

Todas las actividades se desarrollan según establece el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena.

## Mejoras en los servicios a aerolíneas

A lo largo del ejercicio 2019, se han llevado a cabo distintas actuaciones en materia de calidad, entre las que destacan mejoras a los servicios tanto a aerolíneas como a pasajeros, tal y como se detalla a continuación:

### Handling

#### Reconocimiento facial

Los diferentes proyectos pilotos relacionados con el uso de tecnología de reconocimiento facial están orientados a mejorar el flujo de pasajeros a su paso por el aeropuerto. Al permitir al pasajero pasar por el filtro de seguridad y embarcar sin necesidad de mostrar su documentación, esta tecnología aumenta la capacidad del servicio de handling.

Este proyecto piloto se inició en el Aeropuerto de Menorca en el primer trimestre de 2019, seguido del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid – Barajas. Posteriormente se ha incorporado la posibilidad de registro desde dispositivo móvil con la APP de Aena e Iberia (partner en este proyecto).

Están previstas pruebas en el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat.

#### Auto-facturación de equipajes

Se ha incorporado un nuevo servicio relacionado con la auto-facturación de equipajes (*Self Bag Drop*), que proporciona a los pasajeros un sistema automatizado para realizar el proceso completo de facturación sin requerir la intervención de personal externo.

Se encuentra implantado actualmente en el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat en los mostradores de algunas compañías (Vueling, Air France-KLM, Lufthansa o Air Europa) y está previsto su desarrollo en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas de cara al inicio de la temporada de verano del 2020.



### Combustible

El 1 de diciembre de 2019 se han finalizado las transiciones operativas en 41 aeropuertos, fruto de las últimas 41 licencias adjudicadas. Con la entrada en vigor de los nuevos contratos, éstos comienzan a aplicar las nuevas tarifas máximas que los prestadores del servicio pueden cobrar a las compañías aéreas, tarifas que se han visto reducidas en más de un 30%, en algunos casos, todo ello garantizando los más altos niveles de calidad, seguridad y medioambiente.



Pasajera en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

## Servicios de navegación aérea

### Servicio avanzado de enlace de datos con las aeronaves D-DCL (Datalink Departure Clearance)

Este servicio permite, mediante enlace de datos entre controlador y pilotos, automatizar y mejorar las tareas de autorizaciones de despegue, reduciendo significativamente las comunicaciones de voz a través de frecuencia aeronáutica. Desde junio de 2019 está implantado en las Torres de Control de los aeropuertos de Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.

### Activación de servicios D-ATIS

El servicio D-ATIS permite que las aeronaves dispongan de la información significativa del aeródromo en la fase de ruta y no solamente en la fase de aproximación como ocurre con el ATIS convencional. Durante el tercer trimestre de 2019 se han activado servicios D-ATIS en ocho aeropuertos más de la red.

### Prestación del servicio de control de tránsito de aeródromo en doce aeropuertos

Durante el último trimestre de 2019 se ha licitado un nuevo expediente para reemplazar al contrato actual, que llega a su fin. Está previsto que los nuevos contratos estén adjudicados para el tercer trimestre de 2020.

### Proyecto de Instalación de Torres Remotas en los aeropuertos de Vigo y Menorca

Se está trabajando con el objetivo de que estén operativas durante el primer trimestre de 2021. El concepto de Torre Remota proporciona ventajas operativas y de seguridad, con la incorporación de nuevas tecnologías que permiten la prestación más eficaz y más segura frente a lo que pueda ofrecer una nueva torre convencional.

## Sistemas operacionales

### Integración de los aeropuertos de la red de Aena en los programas "A-CDM" (Airport-Collaborative Decision Making) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol

Durante 2019 se ha continuado avanzando en estos programas, que fomentan el intercambio de información entre todos los agentes involucrados en la operación de un vuelo, con el objetivo de favorecer la toma de decisiones conjunta, la mejora de la puntualidad, la reducción del coste de los movimientos y la atenuación del impacto ambiental. A este respecto, cabe destacar dos hitos importantes:

- Los aeropuertos de Tenerife Norte y Valencia han obtenido la Certificación de Torre Avanzada en el cuarto trimestre de 2019, con lo que los datos operativos de dichos aeropuertos quedan integrados en la red europea de información en tiempo real que gestiona Eurocontrol, alcanzando al final de 2019 cerca del 75% del tráfico de operaciones de la red en España.
- Durante el cuarto trimestre de 2019 se han iniciado los trabajos de migración desde Torre Avanzada a A-CDM en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, con el objeto de que pueda estar certificado a principios de 2020.



## Campo de vuelo y plataformas

### Preparación de la implantación del RCR (Runway Condition)

El documento 9981 de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) Procedimientos para los servicios de Navegación Aérea - Aeródromos, establece la entrada en vigor, el 5 de noviembre de 2020, de un sistema global para la notificación del estado del área de movimiento cuando la pista se encuentra contaminada con agua, nieve, nieve fundente, hielo o escarcha.

En la Notice of Proposed Amendment (NPA= 2018-14)<sup>46</sup> se proponen los cambios en el Reglamento de la UE nº 139/2014 para su adaptación a este mensaje, conocido como RCR. Se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para la adaptación de la normativa de Aena, la coordinación con el resto de afectados y la preparación de la entrada en vigor en todos los aeropuertos de la red.

### Trabajos para la implantación de las recomendaciones del EAPPRI v3.0

Actualización de normativa afectada por el EAPPRI (European Action Plan for the Prevention of Runway Incursions) v3.0 para la introducción de las recomendaciones al operador de aeródromo. Algunos de los documentos revisados han sido: EXA 23 Reglamento del Comité Local de Seguridad en Pista, EXA 50 I. O. para trabajos en el aeródromo, y EXA 43 Manual básico para el área de maniobras.

### Actualización de la EXA 83 Procedimiento general de coordinación para el control de consumo de alcohol y drogas en la zona aeronáutica de seguridad operacional y adjudicación del expediente DEA 8-2019 "Servicio de analítica para actuaciones en materia de seguridad vial de plataforma para la red de aeropuertos de Aena"

Actualización del procedimiento de control de sustancias psicoactivas de manera que en todos los aeropuertos de la red se puedan realizar test indiciarios in situ y, en caso de resultar positivo, se le ofrezca al donante la posibilidad de solicitar un contraanálisis en saliva, además de la muestra que se envía a analizar al laboratorio. Ha sido elaborado, licitado y adjudicado un expediente para dar soporte a toda la red de aeropuertos en materia de la realización de las analíticas de saliva en laboratorio.



Interior del Aeropuerto de Recife/Guararapes-Gilberto Freyre.

(46) El NPA recoge las modificaciones de la normativa en temas de seguridad aérea de EASA. En concreto, la NPA 2018-14 se refiere a "Runway safety".

## Mejoras en los servicios al pasajero



**Participación de Aena en el lanzamiento del programa de Tablets de ASQ (Airport Service Quality)**, destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas de experiencia del pasajero, permitiendo que los aeropuertos actúen de forma inmediata en el caso de detección de un problema o riesgo, mejorando así la atención al pasajero.



**Se ha continuado desarrollando el Plan Estratégico de Limpieza**, dando continuidad a las licitaciones necesarias para su despliegue. Desde el inicio del Plan, se ha licitado y adjudicado la prestación de este servicio en un total de 21 aeropuertos, contando con los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat. Además, en 2019 se ha licitado la fase V del Plan, que incluye otros 8 aeropuertos más.



**Se ha contratado un nuevo expediente de desfibriladores** con el que se pasa de 291 a un total de 502 (incluyendo 120 desfibriladores móviles para los vehículos del SSEI), repartidos por todos los aeropuertos de la red de Aena.



**Para la prestación de un mejor servicio de vehículos de alquiler**, se ha estrenado un nuevo vestíbulo en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol que concentra a todas las empresas, facilitando la experiencia del pasajero.



**Servicios VIP: remodelación y rediseños de Salas VIP**, con nuevos servicios de valor añadido (*Meet and Assist, Fast Lane y Fast Track*).



**Mejoras y reformas en las superficies de las tiendas libres de impuestos**, ampliando igualmente la variedad de productos y marcas ofertados. Refuerzo del servicio de entrega en domicilio (*Home Delivery*).



**Servicio gratuito de asesoramiento al pasajero para disfrutar de nuestra oferta comercial de Tiendas y Restauración (Personal Shopper)**, en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol y Alicante-Elche.



**Renovación de la oferta de establecimientos de restauración**, con oferta ampliada de marcas y variedad para los clientes.



**El servicio de atención específica "Aena sin barreras" ha atendido cerca de:**



**Diversificación de los aparcamientos** e implantación del pago por matrícula.

## Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario

La ejecución del PEMA en 2019 se ha centrado principalmente en la agrupación de expedientes, con el fin de reducir el número de contratos, generar sinergias en la ejecución de los servicios y aumentar la eficiencia en su gestión. Dicha agrupación tiene los siguientes objetivos:



**Adecuar el alcance de los servicios** a los requerimientos de la normativa vigente



Mejorar el control de las instalaciones a través de la **digitalización de los servicios**



Mejorar la calidad del servicio, **alineada con los indicadores DORA**



**Optimizar los costes**

Asimismo, para 2019, el PEMA ha contemplado la finalización de los manuales de mantenimiento preventivo de instalaciones e infraestructuras aeroportuarias, cuyo objetivo consiste en estandarizar activos, tareas y procesos. Se han elaborado un total de 13 manuales de especialidades de instalaciones.

La racionalización de los servicios de mantenimiento a través de la agrupación de expedientes entre los aeropuertos de los Grupos I, II, III y Grupo Canarias no sólo logrará la homogeneización de la gestión de los servicios en la red de aeropuertos sino que también conseguirá reducir el número de contratos, pasando de 350 a 18, de los cuales se han adjudicado 3; se han licitado otros 7; se ha aprobado la licitación de 5, y se han redactado 3. A lo largo de 2020, se iniciarán estos 18 contratos.



**Durante el año 2019 se ha continuado desarrollando el Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMA) que tiene como objetivo racionalizar y homogeneizar los servicios de mantenimiento en todos los aeropuertos de la red de Aena, en un horizonte temporal de 3 años.**

## Evaluación de la calidad de la experiencia del cliente

Mantener la excelencia en el servicio al cliente requiere de una monitorización permanente de las expectativas del cliente y de los avances del mercado. En este sentido, Aena aprovecha de forma innovadora y efectiva las

nuevas tecnologías, aplicándolas a la evaluación de la calidad en sus actividades y servicios. Para monitorizar la calidad de la experiencia del cliente, la Compañía cuenta con diferentes herramientas e indicadores:



### Satisfacción y percepción pasajeros

- Encuestas ASQ (*Airport Service Quality*) avaladas por ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos).
- Dispositivos de Instant Feedback (en la actualidad de Happy or Not) encuestando sobre la limpieza de los aseos, la amabilidad del personal de seguridad y el tiempo de recogida de equipajes en 33 aeropuertos de la red.



### Satisfacción y percepción de aerolíneas: marketing aeroportuario

- Grupos de trabajo/sesiones de expertos.
- Comisiones mixtas de seguimiento.
- Análisis de satisfacción y percepción de la calidad de aerolíneas.



### Relación con empresas concesionarias: marketing comercial

- Reuniones de seguimiento periódicas.
- Conferencias de Marcas (encuentros profesionales donde exponemos la oferta global del aeropuerto).
- Intercambio de encuestas periódicas y estadísticas.
- *Mystery Shopper* y recogidas de opinión en Salas VIP.
- Portal Aena Empresas.
- Campañas de animación, promoción y dinamización de Zonas Comerciales.
- Club de Fidelización (superado el millón de clientes en 2019).



### Aeropuerto de Londres -Luton Aena Internacional

- Estrategia de Experiencia de Cliente desarrollada en 2019.
- Junta de Experiencia del Cliente/ Junta de Comentarios del Cliente.
- Comité de operadores aeroportuarios.
- Foro de Accesibilidad del Aeropuerto de Londres-Luton para consultas con usuarios de PMR y organizaciones benéficas.
- Encuestas ASQ (1.516 pasajeros encuestados en 2019).
- Recogida de comentarios de los clientes en tiempo real (*FeedbackNow*) en distintos puntos (seguridad, facturación, baños, inmigración y recogida de equipajes).
- Programa *Mystery Shop* (se reiniciará en el segundo trimestre de 2020).
- *Walkarounds* de calidad.

# Garantía de seguridad en la prestación de servicios

## Resultados

**132,6 M€**

destinados a inversiones en seguridad (red española de aeropuertos).

**23,5 M€**

de inversión en equipamiento de seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton.

**0,853**

en el índice ACI<sup>(47)</sup> 2019 (un 0,50% inferior a 2018).

### Seguridad Operacional:

- 27 supervisiones internas.
- 30 auditorías de seguridad operacional de AESA.

### Seguridad aeroportuaria:

- 36 supervisiones internas y 3.500 ensayos de seguridad.
- 56 auditorías externas en los aeropuertos de la red (1 de ellas de la Comisión Europea, superada con éxito).

## Medidas y gestión

- Cumplimiento de la normativa de seguridad en todos los aeropuertos de Aena.
- Mantenimiento de la certificación y los más altos estándares de seguridad en todos los aeropuertos de la red.
- Puesta en marcha de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).
- Actualización de los Programas de Seguridad de los Aeropuertos.
- Plan de Protección de Infraestructuras Críticas.
- Plan de simulacros.



## Principales hitos 2019

- Elaboración de un protocolo coordinado de respuesta ante la presencia de drones como amenaza de seguridad al transporte aéreo (implantado actualmente en 22 aeropuertos).
- Coordinación entre todos los agentes afectados por el Brexit (Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Subdirección General de Acuerdos Sanitarios y Control en Frontera del Ministerio de Agricultura,

Pesca y Alimentación, entre otros...) para minimizar su impacto operativo en los aeropuertos.

- Cumplimiento del primer año de contrato de los nuevos expedientes de seguridad privada, alineados con los objetivos de calidad establecidos en el DORA, con resultado positivo.
- Despliegue de diversos proyectos en materia de equipos y seguridad (Sistema EDS de inspección en bodega, Sistema ABC en control de pasaportes, etc.)

## Perspectivas de futuro

- Continuar con el proceso continuo de identificación y gestión de riesgos.
- Mantenimiento y seguimiento de las certificaciones en todos los aeropuertos, cumpliendo con los más altos niveles de seguridad.
- Actualización continua del equipamiento para cumplir con los estándares y requisitos de seguridad en cumplimiento de la normativa de seguridad.
- Monitorización de los indicadores de calidad de la seguridad y atención al pasajero, en los contratos de seguridad privada.

## Progresos en ODS

9

**Industria, innovación e infraestructura**

11

**Ciudades y comunidades sostenibles**

Conformidad en revisiones y auditorías de seguridad, tanto internas como externas, manteniendo los estándares de seguridad exigidos.

Implementación de nuevos protocolos y planes de seguimiento de los estándares de seguridad.

Inversión creciente en equipos y tecnología: más fiabilidad y seguridad.

(47) Índice ACI: número de accidentes e incidentes de Airport Council International, por cada 10.000 operaciones.



Centro de Gestión de Red.

La actividad aeroportuaria está sometida a determinados retos y riesgos intrínsecos a la propia actividad de negocio: algunos de carácter interno (accidentes, incidentes, regularidad, saturación, conflictos laborales, etc.) y otros de carácter externo (condiciones meteorológicas adversas, presencia de animales en el entorno aeroportuario, actividades en el entorno de los aeropuertos como la presencia de obstáculos, etc.).

Aena trabaja para eliminar, reducir o minimizar todas las amenazas y riesgos a los que se ve sometida la actividad aeroportuaria, realizando un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos. Además, la Compañía tiene en cuenta que la adaptación de las infraestructuras a los riesgos detectados no se produce con la misma rapidez que la aparición de nuevas amenazas.

Todos los aeropuertos están sujetos a las instrucciones de la AESA, organismo encargado de regular este aspecto crítico de la actividad de Aena, auditado a su vez por la Comisión Europea para verificar el cumplimiento de dicha normativa y establece recomendaciones de forma regular a todos los países, homogeneizando el nivel de seguridad. Por todo ello, los procedimientos de actuación en materia de seguridad de Aena están en constante evolución y adaptación.

Además, en el caso específico de los aeropuertos del Grupo I, deben cumplir con el reglamento sectorial 134/2014. El resto de aeropuertos (Grupos II y III) están sujetos al Real Decreto 862/ 2009, gestionado por la Dirección General de Aviación<sup>48</sup>.

El Comité Nacional de Seguridad de Aviación Civil es otra autoridad competente en materia de seguridad y cuenta con una comisión mixta de seguimiento donde se aprueban cambios normativos y se examina la seguridad. De igual forma, Aena mantiene contacto constante con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado y las autoridades aduaneras.

(48) Se excluye a las bases aéreas, dependientes del Ejército del Aire, que es su autoridad inspectora y certificadora.



Sala de recogida de equipajes del Aeropuerto de La Palma.

## Áreas de responsabilidad

En 2018 se puso en marcha la Oficina Central de Seguridad Operacional (OSCO) cuyas responsabilidades y tareas son, entre otras:

- La revisión de los proyectos desde el punto de vista operativo (accesibilidad, emergencias, etc.).
- Seguimiento de las certificaciones de la AESA, y el programa de supervisión de aeropuertos.
- Apoyo a los aeropuertos en Seguridad Operacional, que incluye estudios de seguridad y gestión del cambio para los aeropuertos del Grupo III.
- Seguimiento de accidentes e incidentes.
- Liderazgo de los proyectos y propuestas de Eurocontrol.
- Definición de los requisitos de permiso de circulación en plataforma.
- Seguridad en plataforma.
- Análisis de flujos, capacidades, accidentes, evacuaciones y emergencias en el área terminal.
- Vigilancia en cuestiones de sanidad exterior, estableciendo protocolos de información y procedimientos en materia de emergencias.
- Implantación de los planes de emergencia.
- Apoyo en procedimientos del Plan de Continuidad de Negocio.



## Certificaciones de Seguridad Operacional

Todos los aeropuertos están certificados y pasan las auditorías de la agencia española, que verifica el cumplimiento de todos los requerimientos en seguridad. Los aeropuertos de Aena reciben una media de 45 visitas de auditores anualmente, teniendo una mayor presencia en los del Grupo I.

Aena ha puesto en marcha un equipo interno que lleva a cabo procesos de pre auditoría, con el fin de evitar la detección de no conformidades.

Todos los aeropuertos fueron certificados por la AESA en materia de Seguridad Operacional antes del 31 de diciembre de 2017. Durante 2019 dicha Agencia ha realizado un total de 30 auditorías de Seguridad Operacional, dentro de las actividades previstas para garantizar que los aeropuertos cumplen todos los requisitos establecidos para el mantenimiento de las certificaciones.

## Actuaciones enfocadas a la mejora en las instalaciones y en la seguridad en 2019

- Elaboración de un procedimiento tipo que deben utilizar los aeropuertos para aplicar el protocolo coordinado de respuesta ante la presencia de un dron como amenaza de seguridad al transporte aéreo. Este protocolo fue aprobado el 26 de junio de 2019 por el Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y se encuentra ya implantado en 22 aeropuertos de la red<sup>49</sup>.
- Coordinación entre todos los agentes afectados por el Brexit (Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Subdirección General de Acuerdos Sanitarios y Control en Frontera del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, entre otros) para minimizar su impacto operativo en los aeropuertos, tanto en los controles aduaneros de los vuelos procedentes del Reino Unido, como en materia de tráfico de pasajeros y animales de compañía; y prever los posibles cambios en infraestructura para su adaptación. A corto plazo no se requerirá la remodelación de la zona de recogidas de equipaje ni se esperan cambios sustanciales en las infraestructuras, ya que el transporte de mercancías aéreo es mínimo.
- Cumplimiento del primer año de contrato de los nuevos expedientes de seguridad privada, alineados con los objetivos establecidos en el DORA, con resultado positivo.
- En materia de equipos se encuentran en marcha diversos proyectos muy relevantes:
  - Sistema EDS: que supone la actualización paulatina de los Sistemas de Detección de Explosivos en la mayor parte de los aeropuertos de la red, que pasan de Estándar 2 a Estándar 3, tal y como exigen la normativa nacional y la europea. El Estándar 3 implica una mayor capacidad en la detección de explosivos, y a fecha de hoy, ya se encuentran instaladas dos máquinas con estas características en el Aeropuerto de Menorca.
  - Sistema ABC: desarrollado en colaboración con el Ministerio del Interior, está orientado a la adaptación de las cabinas de control automático de fronteras ante el cambio en la normativa de éstas, con un despliegue inicial masivo.
  - Proyecto piloto de sistemas de reconocimiento facial en las puertas de embarque y filtros de seguridad.
  - Proyecto piloto para realizar pruebas con equipos en filtros de seguridad, que permite al pasajero llevar líquidos y portátiles dentro del equipaje de mano.
  - Proyecto piloto orientado a la implantación de salas de inspección remotas que permitirán "reubicar" a parte de los vigilantes del filtro de seguridad en salas independientes.

(49) A Coruña, Alicante-Elche, Asturias, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Bilbao, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, Jerez, Lanzarote, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Madrid-Cuatro Vientos, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Palma de Mallorca, Sabadell, Santiago, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur, Valencia y Vigo.

Carta del Presidente

1. Aena: modelo de negocio

2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

**7. Orientación al cliente: calidad y seguridad**

8. Innovación para potenciar las oportunidades

9. Ficha técnica

10. Anexo



Interior del Aeropuerto de Recife/Guararapes-Gilberto Freyre.

- Expedientes de renovación de la flota de bomberos.
- Puesta en marcha de un nuevo edificio de extinción de incendios (Aeropuerto de Ibiza).
- En lo que a la Seguridad Operacional se refiere, una vez finalizado el proceso de certificación de todos los aeropuertos en diciembre de 2017, continúa su consolidación por medio de supervisiones anuales.
- AESA ha continuado su actividad auditora en distintos aeropuertos de la red en materia de Seguridad Física, con resultados satisfactorios. Asimismo, Aena continúa trabajando en el control de calidad interno para conseguir la mejora continua en la operativa y los procesos, por medio de verificaciones realizadas a lo largo del año.

## Inversiones en calidad y seguridad



47,6 M€

invertidos en mejoras correspondientes a calidad.



132,6 M€

se han destinado a inversiones en seguridad.



23,5 M€

de inversión en 2019 en el Aeropuerto de Londres-Luton, de los que 15,2 M€ corresponden a mantenimiento.

### Red de aeropuertos españoles (Millones de euros)



## Mecanismos de reclamación

En caso de existir cualquier queja o reclamación, Aena pone a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos para comunicarlas a la Compañía:

- A través del Portal de Servicios Telemáticos, que dispone de una sección específica para reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Hojas de reclamación, puestas a disposición, principalmente, en los puntos de información de los aeropuertos, además de las salas VIP y parkings.

Aena tiene establecido un Procedimiento de gestión de Quejas y Reclamaciones para su tramitación y un Departamento de Facilitación y Experiencia del Pasajero, perteneciente a la División de Servicios, Mantenimiento y Calidad Aeroportuaria de la Dirección de Operaciones, Seguridad y Servicios (DOSS).

Todas y cada una de las reclamaciones de Aena referidas a gestión aeroportuaria son contestadas en menos de 4 días y resueltas en menos de 20. Las compensaciones económicas derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial en España y Luton ascienden a un total de 74.070,39 euros<sup>50</sup>.

(50) El importe incluye posibles gastos incurridos de peritos y/o letrados. Se incluyen tanto reclamaciones de responsabilidad civil de daños personales como las de daños materiales de importe superior a 9.000 €. La resolución de los daños personales no se produce hasta que el reclamante recibe el alta médica. En los casos que acaban judicializados la resolución no se produce hasta que se dicta sentencia firme.

## Principales quejas y reclamaciones recibidas en los aeropuertos españoles 2019

Indicador	2018	2019	Variación (%)
Contrato de transporte	2.735	1.748	-36%
Handling	649	458	-29%
Sistemas de información	732	637	-13%
Instalaciones	562	469	-17%
Servicios de seguridad	1.531	1.826	19%
Servicios complementarios	1.189	830	-30%
Accesos	44	73	66%
Daños y robos	402	326	-19%
Varios	234	143	-39%
Servicios comerciales y de restauración	406	503	24%
Aparcamientos	2.155	2.094	-3%
<b>Total quejas y reclamaciones gestión aeroportuaria</b>	<b>7.255</b>	<b>6.901</b>	<b>-5%</b>

## Principales quejas y reclamaciones recibidas en el Aeropuerto de Londres-Luton 2019

Indicador	2018	2019	Variación (%)
Contrato de transporte	370	674	45%
Handling	2.015	1.785	-12%
Sistemas de información	-	-	-
Instalaciones	-	-	-
Servicios de seguridad	994	912	-9%
Servicios complementarios	-	-	-
Accesos	-	-	-
Daños y robos	213	610	65%
Varios	-	-	-
Servicios comerciales y de restauración	555	662	16%
Aparcamientos	1.120	1.049	-7%
<b>Total quejas y reclamaciones gestión aeroportuaria</b>	<b>5.267</b>	<b>5.692</b>	<b>7%</b>

Carta del  
Presidente

1. Aena: modelo  
de negocio

2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

4. Derechos Humanos

5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

**8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades**

9. Ficha técnica

10. Anexo

• La gestión de la innovación en Aena

• Avances en 2019

• Perspectivas de futuro



# Innovación para potenciar las oportunidades

## Resultados

### Inversión en innovación



**13,9 M€**

invertidos en I+D+i. (Fuente: Estado Información No Financiera 2019)  
**18,97 M€** (dato actualizado a abril de 2020).

**+12,14%**

(Fuente: Estado Información No Financiera 2019)  
**53,3 %** (dato actualizado a abril de 2020).

### Premios INNOVA 2019



**159**

aportaciones de **17** centros.

**+23%**

aumento en la participación respecto a la anterior convocatoria.



## Principales hitos 2019

- Programa piloto de reconocimiento facial (biometría): en el proceso de embarque (aeropuertos de Menorca y Adolfo Suárez Madrid-Barajas).
- Lanzamiento del programa de Tablets de ASQ (*Airport Service Quality*), destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas de experiencia del pasajero realizadas.
- Preparación de Aena Venture, la aceleradora de *startups* de Aena.
- Desarrollo de «RPAS Utility» o aeronaves no tripuladas en el campo de vuelo bajo, cumpliendo los requisitos de seguridad exigidos por AESA.
- Proyecto Aviator en colaboración con la Unión Europea (Horizonte 2020).

## Medidas y gestión

- Estrategia de Gestión Tecnológica e Innovación.
- Implicación de todas las unidades de negocio y aeropuertos en el despliegue de la estrategia de innovación de la Compañía.
- Sistema de gestión de ideas para incorporar el conocimiento experto de empleados (Premios Innova).
- Cooperación con socios, entidades y organizaciones en el ámbito de la innovación.
- Innovación a través de grandes proveedores y *startups*.
- Creación de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales.

## Perspectivas de futuro

- Mantener el liderazgo nacional e internacional de Aena en el sector a través de la incorporación de nuevas soluciones digitales y tecnologías innovadoras.
- Desarrollar el aeropuerto inteligente o *Smart Airport 4.0* dentro de la ciudad conectada.
- Continuar creando y difundiendo la cultura innovadora en la empresa, involucrando a todas las áreas de la misma.
- Impulsar la estrategia de innovación abierta cooperando con agentes externos a la organización con el fin de acelerar el proceso de innovación interno.

## Progresos en ODS

**9**  
**Industria, Innovación e infraestructura**

**17**  
**Alianzas para lograr los objetivos**

Participación en **proyectos nacionales e internacionales** con diferentes instituciones.

**Fomento y desarrollo de tecnologías innovadoras** que redunden en la eficiencia de la organización (tanto en términos económicos como ambientales) así como el bienestar de los usuarios de la misma.

## La gestión de la innovación en Aena

Aena es consciente de que la innovación es el motor de desarrollo de las organizaciones del siglo XXI. Por ello, promueve activamente la creación de nuevas e innovadoras soluciones tecnológicas encaminadas a mejorar la experiencia del usuario y la competitividad de la Compañía.

Como parte de sus objetivos ligados al Plan Estratégico y de la apuesta de Aena por la innovación, en 2019 se ha impulsado con nuevas iniciativas la innovación en la Compañía.

**Las principales iniciativas han sido la creación de una estrategia de Innovación, el desarrollo del aeropuerto 4.0 como fruto de la nueva estrategia, y la puesta en marcha de iniciativas que permitan probar e implementar nueva tecnología en Aena.**

Desde esta área la Compañía gestiona los contactos con organismos y empresas para impulsar las tendencias existentes en materia tecnológica, desarrolla las innovaciones y proyectos piloto, y acompaña a las distintas unidades a la hora de implantarlas, promoviendo así la investigación y facilitando que la Compañía disponga de las tecnologías más punteras en el entorno aeroportuario. Además, en este sentido cuenta con la colaboración de distintos partners (empleados, proveedores, startups, y otras entidades externas como, por ejemplo, ayuntamientos, universidades, etc.), a fin de ayudar a acelerar los procesos de innovación. Del mismo modo y con el objetivo de aprovechar el conocimiento interno en la Compañía, Aena convoca los Premios Innova, donde anualmente los propios trabajadores de todos sus centros presentan ideas y buenas prácticas que puedan ser premiadas e implementadas.



Entrega de Premios Innova 2019.



159

En la última convocatoria de Premios Innova 2019 se han recibido 159 aportaciones de 17 centros.



13,9 M€

La inversión realizada en proyectos de I+D+i durante el ejercicio 2019. (Fuente: Estado Información No Financiera 2019) **18,97 M€** (dato actualizado a abril de 2020).



88

personas formadas en herramientas de innovación.



+23%

aumento en la participación respecto a la anterior convocatoria



+12,14%

(Fuente: Estado Información No Financiera 2019) **53,3%** (dato actualizado a abril de 2020) **de aumento con respecto al año anterior**



536

horas de formación

## Avances en 2019

A lo largo del ejercicio, se han llevado a cabo distintas actuaciones en innovación tecnológica, entre las que destacan:

- **Programa piloto de reconocimiento facial (biometría):** como se detalla en el capítulo 7, se ha puesto en marcha en los aeropuertos de Menorca y Adolfo Suárez Madrid-Barajas el primer proyecto de identificación mediante biometría en el proceso de embarque. Está prevista su ampliación al Aeropuerto Josep Tarradellas-Barcelona El Prat.
- Lanzamiento del programa de **Tablets de ASQ (Airport Service Quality)**, destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas realizadas a lo pasajeros, con el fin de facilitar la actuación inmediata en el caso de detección de un problema o riesgo.
- **Aeronaves no tripuladas:** están en marcha varios proyectos para su utilización dentro de los aeropuertos. Asimismo, junto con la Secretaría de Estado de Seguridad se trabaja en el desarrollo de otra propuesta que permita su uso dentro de los sistemas de protección de aeropuerto.
- Desarrollo de «**RPAS Utility**» o aeronaves no tripuladas. Consiste en la utilización de drones para la gestión y el mantenimiento de un aeropuerto, utilizándolos, por ejemplo, para calibrar los sistemas de iluminación y radioayudas o como simuladores de aves rapaces para ahuyentar la fauna. Los proyectos se realizan en el campo de vuelo bajo en cumplimiento de los requisitos de seguridad exigidos por AESA. En 2019 se ha puesto en marcha se ha puesto en mar-

cha un proyecto del uso de drones en aeropuertos. Por primera vez se han usado drones dentro de un aeropuerto en un espacio aéreo controlado, es decir, compatibilizando el vuelo con la actividad diaria del aeropuerto.

- **Aena Venture** es la aceleradora de *startups* de Aena, que se enmarca en el programa de innovación abierta, con un claro objetivo de convertirla en una organización innovadora, ágil, adaptativa, dinámica y referente, dotándola de capacidad para definir el futuro del sector. Contará con un máximo de 5 empresas aceleradas durante 6 meses después de un proceso de selección con la posibilidad de implementación si los resultados son satisfactorios.
- Realización del **Proyecto Aviator** en colaboración con la Unión Europea (Horizonte 2020). El proyecto tiene como objetivo adoptar un enfoque de medición, modelado y evaluación de las emisiones relevantes de los motores de las aeronaves, así como de su impacto en la calidad del aire en diferentes condiciones climáticas. Para ello se medirán las emisiones de partículas y gases de los motores en una celda de prueba y en el ala de una aeronave en servicio para determinar la evolución de la estela contaminante del motor y el escape del APU (Auxiliary Power Unit) y se desplegará una red de sensores de medición. Esto proporcionará una mejor comprensión de los contaminantes primarios emitidos, siendo de especial interés para evaluar la calidad del aire del entorno.

- **Sistema A-CDM**, para mejorar la puntualidad y la predictibilidad en salidas. El proyecto prevé ampliar el número de aeropuertos CDM y torres avanzadas de la red de Aena para mejorar la integración de nuestros aeropuertos en la red europea de Navegación Aérea. En 2019, se han incluido los aeropuertos de Valencia y Tenerife Norte como torres avanzadas y se ha iniciado la certificación CDM en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, con lo que se dispone de 10 torres avanzadas y 3 aeropuertos CDM certificados.
- El nuevo servicio **Self Bag Drop**, que permite a los pasajeros realizar el proceso de facturación sin personal externo, mejora los tiempos de facturación de los pasajeros, con el consiguiente aumento de capacidad en los aeropuertos.



Servicio gratuito wifi en los aeropuertos de Aena.

- Análisis de los **factores de la economía digital** que pueden suponer una oportunidad de negocio, mediante la integración tecnológica de la transformación digital.
- Desarrollo de metodología para la implantación en aeropuertos del **Building Information Modelling (BIM)**, enfocado a la mejora en la gestión de tratamiento de información. En 2019 se ha iniciado una prueba piloto en la terminal T3 del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.
- **El proyecto piloto IoT (Internet of Things)**, que se ha desarrollado en el Aeropuerto de Palma de Mallorca, busca aumentar de forma directa el nivel de calidad percibido. La instalación de sensores en los aseos del aeropuerto ha permitido recopilar datos útiles para la toma de decisiones, mejorar el control de instalaciones en tiempo real, ayudar a pasajeros que lo necesiten y realizar la medición de los niveles medioambientales, entre otros.
- Para mejorar la predictibilidad y la información de las operaciones en los aeropuertos de la red, se ha llevado a cabo un proyecto de **integración de la información de los aeropuertos con la red europea de navegación aérea**, que ha permitido ampliar el intercambio de información disponible en los sistemas de los aeropuertos, tanto para salidas como para llegadas.
- El **sistema automático de bandejas** proporciona una mayor calidad y excelencia al pasajero, al favorecer una correcta clasificación de equipajes, con sistemas automáticos de retorno de bandejas de manera personalizada para cada aeropuerto.

## Perspectivas de futuro

El periodo de maduración de los proyectos de innovación es largo y su inversión está muy ligada al ciclo económico, expuesto a oscilaciones, por lo que existe el riesgo de no contar con los recursos económicos necesarios durante toda la vida de las propuestas.

El estricto marco regulatorio al que está sometida la Compañía dificulta en ocasiones la implantación y despliegue de determinadas soluciones innovadoras, siendo éste un aspecto a tener en cuenta a la hora de su desarrollo.



**Aena apuesta por los ya nombrados conceptos de *Smart Airports* y *Aeropuertos 4.0* para seguir trabajando intensamente a futuro en soluciones digitales y la optimización de procesos y recursos, y enriquecer y mejorar la experiencia del pasajero.**

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Presentación del proyecto de reconocimiento facial (biometría).

 Carta del  
Presidente

 1. Aena: modelo  
de negocio

 2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

 3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

 4. Derechos Humanos

 5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

 6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

 7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

 8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

 **9. Ficha técnica**

• Sobre este informe

• Análisis de materialidad 2019

 10. Anexo



## Sobre este informe

El presente documento responde al compromiso de Aena de comunicar a todos sus grupos de interés cuál ha sido su desempeño durante el año 2019. En esta Memoria de Responsabilidad Corporativa se recogen los retos, estrategias, desempeño y creación de valor de la Compañía en materia económica, social y ambiental, así como sus perspectivas a futuro.

En la elaboración de la información han participado las principales áreas de gestión de Aena, con la coordinación del área de Responsabilidad Corporativa y se han tenido en cuenta diferentes marcos y guías de información no financiera como los Estándares de GRI (Global Reporting Initiative), el suplemento G4 Airport Operators Sector Disclosures, también publicado por GRI, la guía publicada por la AECA (Asociación Española de Contabilidad y Auditoría de Cuentas), el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores Sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project (CDP) y responde a las recomendaciones de la CNMV.

El contenido de la presente Memoria de Responsabilidad Corporativa integra los requerimientos de GRI, así como con la información reportada por la Compañía a través del Estado de Información no Financiera, incluido en el Informe de gestión en virtud de lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre Información no Financiera y Diversidad.

Esta información, se complementa con Información pública de Aena correspondiente a 2019 publicado en otros informes (gobierno corporativo, remuneraciones) y la web corporativa.

En cuanto al alcance de la información que se recoge, esta abarca las sociedades participadas por Aena en más de un 50%, según se recoge

en las Cuentas Anuales en virtud del criterio de control; es decir, se incluyen los datos disponibles de Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A.; Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E.; y las filiales en Reino Unido y Brasil de manera consolidada, mientras que el resto de participaciones, que no consolidan por integración global no se han contempladas en los indicadores de desempeño no financiero recogidos en el presente documento.



Amanecer en Sevilla.

### Principios de reporte utilizados, de acuerdo con los requerimientos de GRI

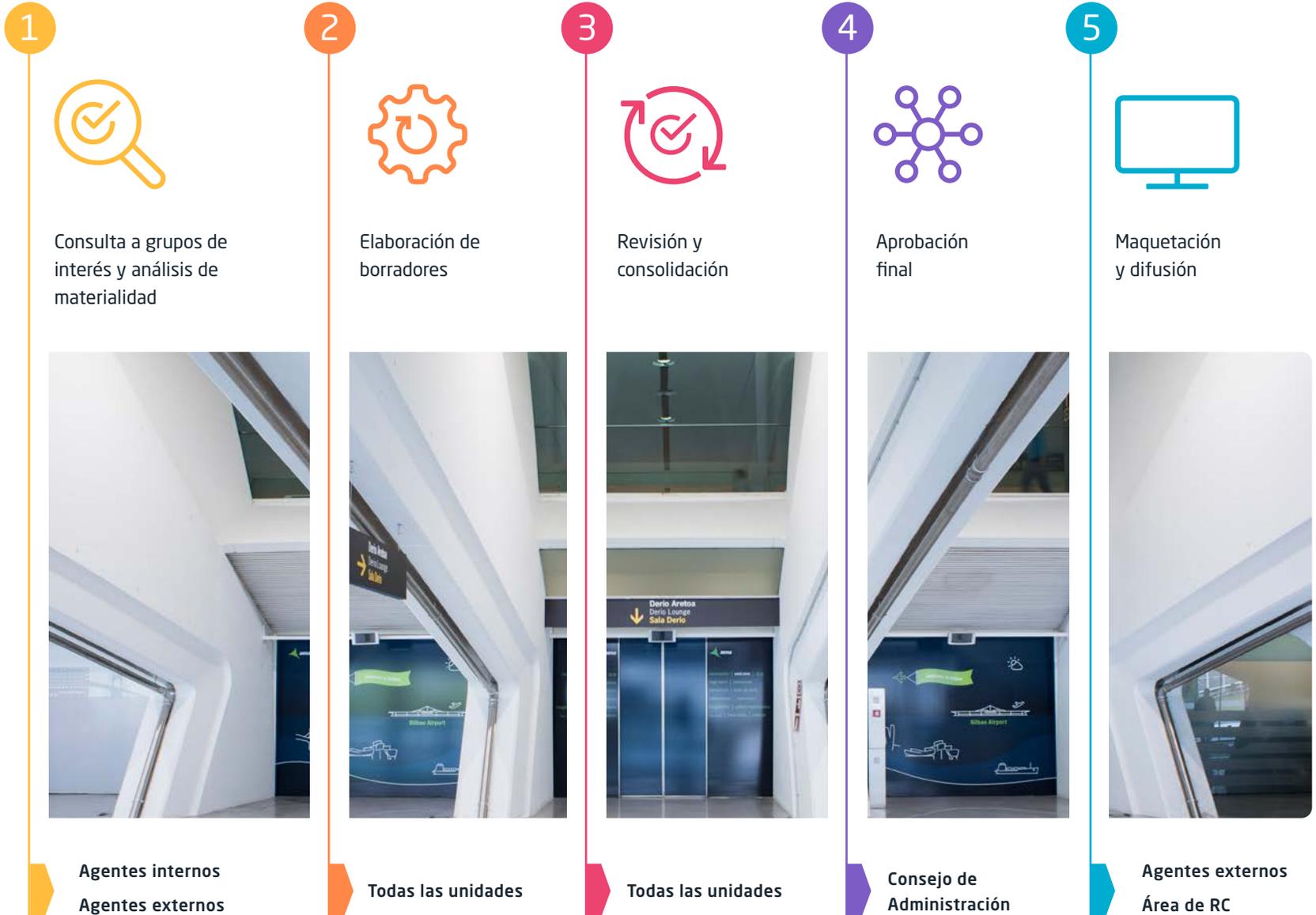
#### Calidad del informe

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

#### Definición de contenidos

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

## Fases para la elaboración del informe

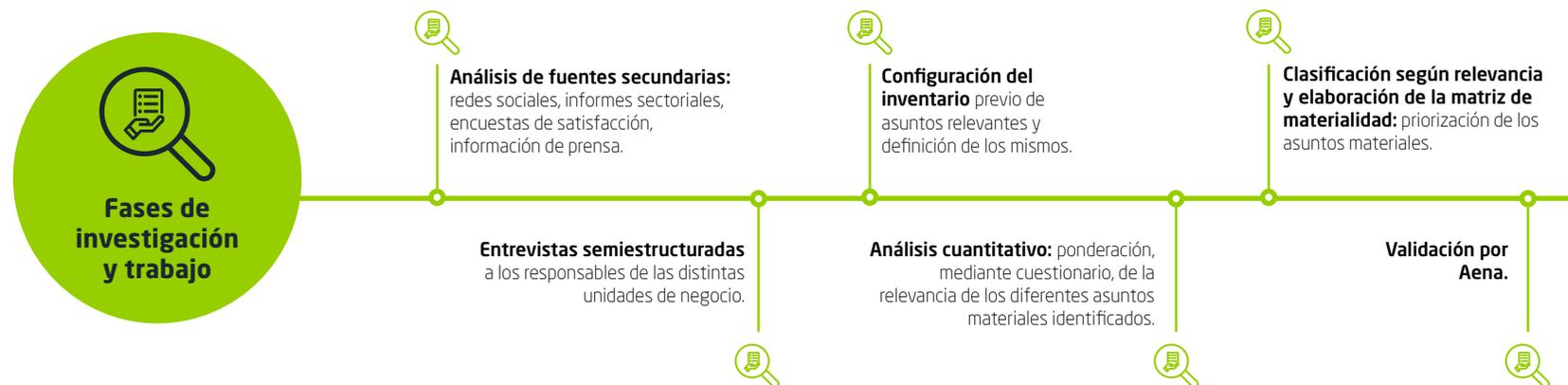


# Análisis de materialidad 2019

Esta memoria describe las políticas de gestión y mitigación de riesgos, resultados e indicadores claves y referidos a los asuntos identificados como materiales, es decir, relevantes para la Compañía y para sus grupos de interés.

Para identificar estos asuntos materiales y clasificarlos de mayor a menor nivel de relevancia, Aena ha llevado a cabo un análisis siguiendo la metodología clásica de investigación social, que ha contemplado las siguientes fases de investigación y trabajo:

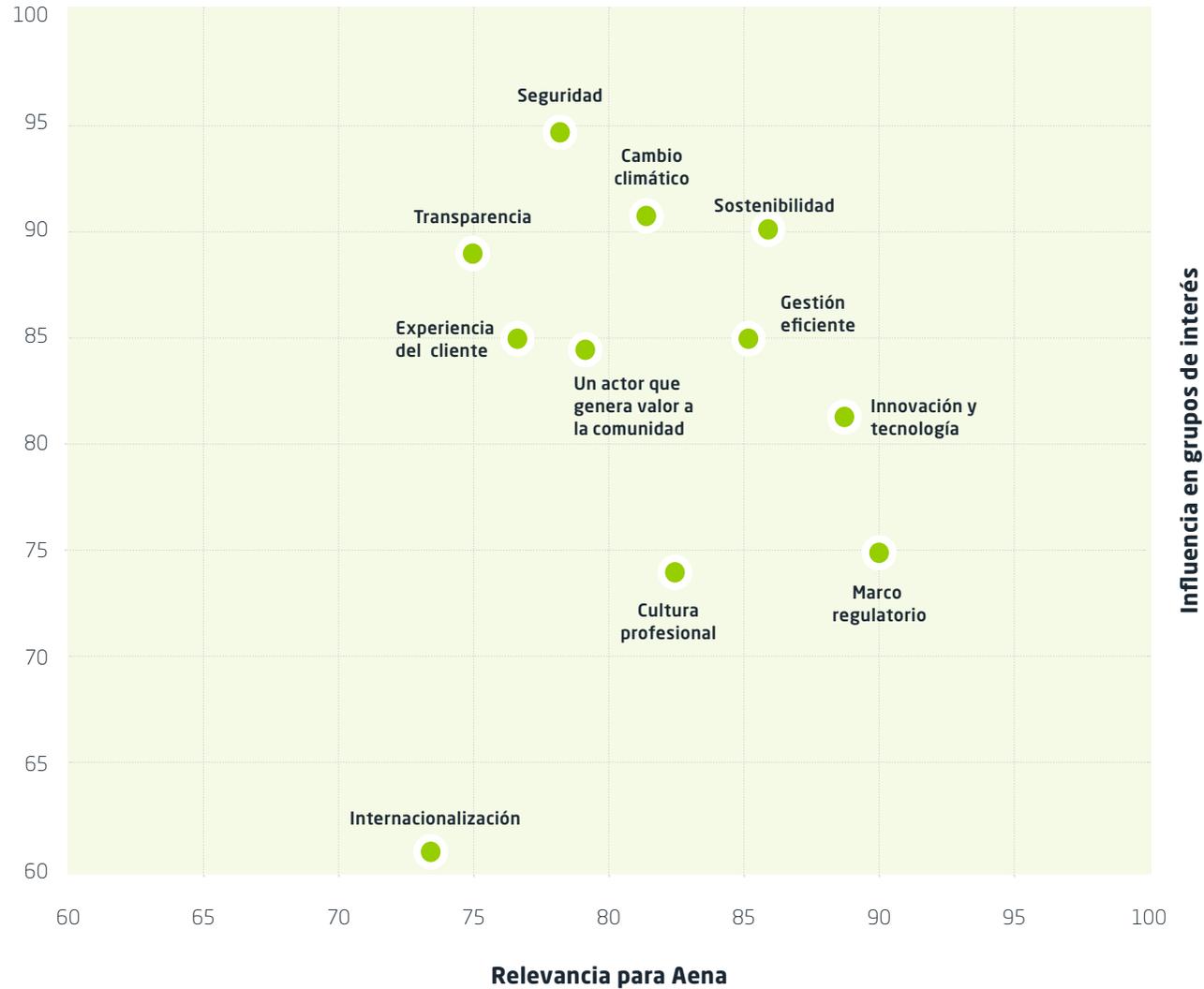
Los diferentes riesgos, tendencias o elementos de gestión identificados como relevantes se han agrupado en 11 grandes temas materiales, de acuerdo con los criterios de GRI, relacionados con líneas de trabajo concretas. Dada la complejidad del entorno en que opera Aena, muchos de estos riesgos, tendencias y oportunidades están presentes en más de un tema material, lo que permite a la empresa gestionar de forma específica sus distintas facetas e implicaciones.



La relación de temas materiales se ha sometido a la valoración cuantitativa de las distintas unidades de Aena, lo que ha permitido establecer una priorización que tiene en cuenta tanto la frecuencia de cada tema como la valoración de su relevancia.

A continuación, se recoge la relación de los temas materiales para Aena, que resumen los impactos significativos derivados de las actividades de la organización en los ámbitos ASG (ambiental, social y de gobierno) así como los relacionados con sus servicios y relaciones comerciales:

### Matriz de materialidad



Cada uno de los asuntos identificados reviste algún grado de importancia para la toma de decisiones tanto en Aena como en sus grupos de interés, cuya opinión se ha contemplado en el análisis en la fase de análisis de fuentes secundarias:

Aspecto material Aena	¿Porqué es material?	Tema GRI asociado	Ejemplos de asuntos contemplados
<b>Un actor que genera valor a la comunidad</b>	Las grandes infraestructuras se conciben para mejorar la vida de las personas. Para su gestión óptima se requiere considerar, además de factores operacionales, las expectativas de los grupos externos, así como favorecer sinergias y alianzas que multipliquen los impactos positivos de las operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos económicos indirectos</li> <li>Prácticas de adquisición</li> <li>Comunidades locales</li> <li>Cumplimiento socioeconómico</li> <li>Prácticas en materia de seguridad</li> <li>Evaluación de los Derechos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo con grupos de interés</li> <li>Relación con las comunidades locales</li> <li>Acción social</li> <li>Proveedores</li> <li>Derechos Humanos</li> </ul>
<b>Cambio climático</b>	La lucha contra el cambio climático es una prioridad estratégica para toda la Compañía. Aena actúa de manera directa para reducir su consumo energético en todos los ámbitos y mercados, mientras pone los medios para que todos los grupos con que se relaciona avancen en este ámbito y multiplica con ello el impacto de sus decisiones, al implicar a clientes, proveedores y colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Energía</li> <li>Emisiones</li> <li>Calidad del aire</li> <li>Evaluación ambiental de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lucha contra el cambio climático</li> <li>Consumo energético</li> </ul>
<b>Cultura profesional basada en el talento y el compromiso</b>	La relevancia social y económica de las actividades que lleva a cabo Aena requiere del mejor talento, y de contar con equipos motivados y comprometidos con un proyecto común, construido con las aportaciones de todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>Formación y educación</li> <li>Relaciones trabajador-empresa</li> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>No discriminación</li> <li>Cumplimiento socioeconómico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad</li> <li>Gestión del talento</li> <li>Formación</li> <li>Empleo</li> <li>Organización del trabajo</li> <li>Diálogo social</li> <li>Derechos Humanos y laborales</li> </ul>

Continúa >>

Aspecto material Aena	¿Porqué es material?	Tema GRI asociado	Ejemplos de asuntos contemplados
<b>Exigencias y restricciones derivadas del marco regulatorio</b>	<p>El estatus jurídico de Aena como sociedad mercantil estatal, genera limitaciones: en la contratación de personal, en el desarrollo organizativo y en la compensación y alineación de intereses. Esto podría suponer una desventaja competitiva frente a otras sociedades cotizadas privadas dificultando dar respuesta frente a nuevos retos y oportunidades, en un entorno cada vez más exigente.</p> <p>La lucha contra el cambio climático es una prioridad estratégica para toda la Compañía. Aena actúa de manera directa para reducir su consumo energético en todos los ámbitos y mercados, mientras pone los medios para que todos los grupos con que se relaciona avancen en este ámbito y multiplica con ello el impacto de sus decisiones, al implicar a clientes, proveedores y colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño Económico</li> <li>• Política pública</li> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de negocio</li> <li>• Entorno regulatorio</li> <li>• Gestión de riesgos</li> </ul>
<b>Experiencia del cliente</b>	<p>Aena quiere que el paso por sus aeropuertos sea una experiencia positiva, más que un trámite necesario. Con los máximos requerimientos de calidad y seguridad, la Compañía pone a disposición del pasajero los medios más avanzados para reducir las esperas o mejorar sus condiciones. Aena busca además que el paso por sus instalaciones de personas con dificultades de movilidad no sea nunca un problema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> <li>• Prácticas en materia de seguridad</li> <li>• Marketing y etiquetado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencias de futuro</li> <li>• Factores geopolíticos</li> <li>• Situación económica</li> <li>• Salud y seguridad de los consumidores</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Modelo de negocio</li> <li>• Mecanismos de reclamación</li> </ul>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>La gestión de los impactos ambientales derivados de las actividades de Aena supone una piedra angular de las decisiones de la Compañía en todos los ámbitos, donde buscamos ir más allá de las actuales obligaciones legales. Entre ellos, se encuentran tanto los derivados de la actividad de las instalaciones y su naturaleza, tales como el impacto acústico, la afección a la avifauna o la generación de residuos, como otros de índole indirecta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos económicos indirectos</li> <li>• Comunidades locales</li> <li>• Cumplimiento ambiental</li> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Exposición al ruido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto en las comunidades locales</li> <li>• Relaciones con los grupos de interés</li> <li>• Consumo eficiente de recursos</li> </ul>
<b>Gestión eficiente</b>	<p>La pervivencia de la empresa pasa por la obtención de umbrales de rentabilidad suficientes para atender sus necesidades operacionales y satisfacer los intereses de todos sus propietarios, tanto las instituciones públicas como los accionistas privados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño Económico</li> <li>• Impactos Económicos Indirectos</li> <li>• Libertad de asociación</li> <li>• Trabajo infantil</li> <li>• Trabajo forzoso u obligatorio</li> <li>• Evaluación social de los proveedores</li> <li>• Prácticas en materia de seguridad</li> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> <li>• Marketing y etiquetado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores geopolíticos</li> <li>• Situación económica</li> <li>• Trabajo infantil</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Modelo de negocio</li> <li>• Gestión de riesgos</li> </ul>

Aspecto material Aena	¿Porqué es material?	Tema GRI asociado	Ejemplos de asuntos contemplados
<b>Innovación y tecnología</b>	La gestión de los aeropuertos está directamente relacionada con el uso de tecnologías punteras y el desarrollo de soluciones específicas para los retos de la actividad de Aena. De manera continua mejoramos nuestros procesos y herramientas, abiertos a la colaboración con grupos internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación y educación</li> <li>Comunidades locales</li> <li>Impactos económicos indirectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones con los grupos de interés</li> <li>Consumo eficiente de recursos</li> </ul>
<b>Internacionalización</b>	La vocación de Aena de expandir su modelo de excelencia operacional tiene su ámbito natural en aeropuertos situados fuera de España, con otras pautas de negocio y, muchas veces, en diferentes momentos del ciclo económico. Diversificamos así los riesgos y aprovechamos al máximo las oportunidades de nuestras capacidades de gestión, en función de nuestra participación en cada entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño Económico</li> <li>Impactos Económicos Indirectos</li> <li>Evaluación de los Derechos Humanos</li> <li>Cumplimiento socioeconómico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situación económica</li> <li>Factores geopolíticos</li> <li>Relaciones con los grupos de interés</li> <li>Modelo de negocio</li> <li>Gestión de riesgos</li> </ul>
<b>Seguridad operacional y aeroportuaria</b>	La seguridad no es una opción. Asegurar la integridad física de nuestros clientes, usuarios y trabajadores, así como de sus pertenencias, es el primero de nuestros mandatos. Una gestión excelente de un aeropuerto requiere la implantación de los más exigentes procedimientos y contar con las mejores instalaciones disponibles, que permitan asegurar al máximo la continuidad del negocio y la calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas en materia de seguridad</li> <li>Salud y seguridad de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores geopolíticos</li> <li>Factores regulatorios</li> <li>Modelo de negocio</li> <li>Gestión de riesgos</li> <li>Relaciones con los grupos de interés</li> <li>Salud y seguridad de los consumidores</li> </ul>
<b>Transparencia</b>	Aena concibe la transparencia como un pilar imprescindible de la confianza que depositan en nosotros todos nuestros grupos de interés. Para ello, ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación tratados con el máximo rigor y abiertos al diálogo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lucha contra la corrupción</li> <li>Competencia desleal</li> <li>Política pública</li> <li>Cumplimiento socioeconómico</li> <li>Evaluación de los Derechos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factores regulatorios</li> <li>Relaciones con los grupos de interés</li> <li>Proveedores</li> <li>Modelo de negocio</li> <li>Gestión de riesgos</li> </ul>

Dada la naturaleza y dimensión de las actividades de Aena, todos los temas relevantes poseen una vertiente interna, vinculada directamente a las decisiones de la organización, y una vertiente externa, con impactos sobre las decisiones de los grupos de interés. Los datos que se facilitan sobre los mismos proceden de Aena y de fuentes de carácter público, ya que la Compañía no tiene acceso a datos de otras empresas.

 Carta del  
Presidente

 1. Aena: modelo  
de negocio

 2. Protección del  
entorno: cuestiones  
medioambientales

 3. Cuestiones sociales  
y relativas al personal

 4. Derechos Humanos

 5. Lucha contra la  
corrupción y el fraude

 6. Aena y su impacto  
en el entorno:  
cuestiones sociales

 7. Orientación al cliente:  
calidad y seguridad

 8. Innovación  
para potenciar las  
oportunidades

 9. Ficha técnica

 10. Anexo

• Índice de contenidos GRI



# Índice de contenidos GRI

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>				
<b>1. Perfil de la organización</b>				
102-1	Nombre de la organización			p. 7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			p. 17, 18
102-3	Ubicación de la sede			C/ Peonías, 12. 28042 Madrid, España
102-4	Ubicación de las operaciones			p. 8
102-5	Propiedad y forma jurídica			p. 7
102-6	Mercados servidos			p. 8, 17, 18
102-7	Tamaño de la organización			p. 7, 8, 19, 21, 31, 32
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3, 4, 5, 6	5, 8, 10	p. 78, 79. Fuentes de los datos: SAP RH, fuentes internas, Aeropuerto de Londres-Luton. Por otro lado, en Aena S.M.E., S.A., no hay trabajadores de empresas de trabajo temporal.
102-9	Cadena de suministro	7	8	p. 135, 137. La tipología de proveedores puede consultarse en la norma interna de contrataciones generales. En el Portal Aena Proveedores pueden consultarse los expedientes licitados y las contrataciones. También se realizan contrataciones de servicios comerciales según se describe en la norma de contratación comercial de Aena. Las licitaciones y contrataciones pueden ser consultadas desde el Portal Aena Empresas.
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		8	p. 10, 128
102-11	Principio o enfoque de precaución	7		p. 51
102-12	Iniciativas externas		17	p. 134
102-13	Afiliación a asociaciones		17	p. 129, 130, 134

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido
<b>2. Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			p. 3, 4
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1, 2, 6, 7, 10	8, 9, 11	p. 9, 12, 13, 14, 36, 37
<b>3. Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1 a 10	16	p. 41
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1, 2, 10	16	p. 108-111
<b>4. Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza		16	p. 15, 16, 42
102-19	Delegación de autoridad			p. 15, 16
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			p. 15, 16
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		16	p. 120, 132, 133
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		5, 16	p. 16. Informe de Gobierno Corporativo de Aena.
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno			p. 16
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		5, 16	p. 40
102-25	Conflictos de intereses	10	16	p. 107-110. Aspecto regulado en el Reglamento del Consejo de Administración
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia			p. 15
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		5	Regularmente, Aena proporciona a sus consejeros formación específica en materias relacionadas con novedades regulatorias y temas de alcance sectorial.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			p. 15
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1, 7, 10	16	p. 38

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	1, 2, 7, 10	16	p. 38
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	1, 2, 7, 10		p. 38, 39
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			p. 16
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			p. 38
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			p. 39
102-35	Políticas de remuneración	1, 6	5	p. 40, 83. Informe de gobierno corporativo de Aena. En materia de remuneración se aplica lo establecido en el I Convenio Colectivo del Grupo de empresas Aena y lo dispuesto en las sucesivas Leyes de presupuestos Generales del Estado para las Sociedades Mercantiles Estatales.
102-36	Proceso para determinar la remuneración	1, 6	5, 16	En materia de remuneración se aplica lo establecido en el I Convenio Colectivo del Grupo de empresas Aena y lo dispuesto en las sucesivas Leyes de presupuestos Generales del Estado para las Sociedades Mercantiles Estatales.
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			No procede. La condición de sociedad estatal hace que la remuneración del presidente y los máximos ejecutivos de Aena S.M.E., S.A. venga regulada por los Presupuestos Generales del Estado.
102-38	Ratio de compensación total anual			La ratio de compensación total anual es de 4,97.
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			La ratio del incremento porcentual de la compensación total anual es de 1, al tener todos los empleados de la empresa la misma subida porcentual.

### 5. Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de grupos de interés			p. 133
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	1, 3, 4, 6	8	p. 90
102-42	Identificación y selección de grupos de interés			p. 132
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			p. 132
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			p. 168, 169, 170

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			p. 164. Ver Cuentas anuales e Informe de Gestión 2019.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			p. 170
102-47	Lista de temas materiales			p. 168, 169, 170
102-48	Reexpresión de la información			Cualquier re-expresión de la información recogida en informes anteriores es explicada en cada caso.
102-49	Cambios en la elaboración de informes			No se han llevado a cabo cambios sustanciales de criterio que incidan en la comparabilidad con informes anteriores
102-50	Periodo objeto del informe			Ejercicio 2019 (Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019)
102-51	Fecha del último informe			Ejercicio 2018 (Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018)
102-52	Ciclo de elaboración de informes			Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			rc@aena.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, opción exhaustiva.
102-55	Índice de contenidos GRI			p. 172-186. No se han llevado a cabo cambios sustanciales de criterio que incidan en la comparabilidad con informes anteriores
102-56	Verificación externa			El presente informe no ha sido sometido a verificación externa, excepto en los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad que constituyen el Estado de Información no Financiera de Aena 2019 (capítulo 14 del Informe de Gestión Consolidado 2019).

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.			p. 168-170
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	1 a 10		Temas Económicos: p. 3, 4, 9, 41, 44, 128, 135, 159 Temas Ambientales: p. 3, 4, 9, 51-55 Temas Sociales: p. 3, 4, 9, 75, 76, 82, 85, 87, 90, 95, 100, 103, 114, 123, 142, 150
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	1 a 10		Temas Económicos: p. 15, 16, 19, 35-39, 42, 46, 106 Temas Ambientales: p. 53-55, 57, 58, 63, 66, 67, 69 Temas Sociales: p. 75, 82, 86, 87, 91, 92, 97, 100, 114, 120-122, 132, 142, 149, 150, 155, 156



Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
----------------	-------------	---------------	-----	------------------------	-----------------

## GRI 200: Estándares económicos

### GRI 201: Desempeño económico 2016

201-1	Valor económico directo generado y distribuido		5, 8, 9	p. 187	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	7, 8	13	p. 14, 52	Esta información se ampliará en futuros informes
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			No disponible	Esta información se ampliará en futuros informes
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			Aena no ha recibido en 2019 subvenciones, desgravaciones o créditos fiscales ni incentivos financieros por parte de gobierno alguno. La información detallada puede consultarse en las Cuentas Anuales de Aena 2019.	

### GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		5, 9, 11	p. 30	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		1, 3, 8	p. 114, 124-128	

### GRI 204: Prácticas de adquisición 2016

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		8	98,31% nacionales	
-------	--	--	---	-------------------	--

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
----------------	-------------	---------------	-----	------------------------	-----------------

### GRI 205: Anticorrupción 2016

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	10	16	p. 106, 109-110	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10	16	A través de la intranet de Aena se puede acceder a un curso on-line sobre el código de conducta de la organización.	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10	16	No se han identificado.	

### GRI 206: Competencia desleal 2016

206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	10	16	No se han identificado.	
-------	--	----	----	-------------------------	--

### GRI 300: Estándares ambientales

#### GRI 302: Energía 2016

302-1	Consumo energético dentro de la organización	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	p. 64	
302-2	Consumo energético fuera de la organización			No disponible	No se puede obtener la información necesaria al encontrarse fuera del alcance de la organización
302-3	Intensidad energética	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	p. 64	
302-4	Reducción del consumo energético	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	p. 50	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	9	7, 8, 12, 13	No procede	Los servicios que ofrece Aena no conllevan un consumo energético por parte del usuario final

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
----------------	-------------	---------------	-----	------------------------	-----------------

### GRI 305: Emisiones 2016

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	p. 68, 188	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	p. 68, 188	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	p. 66, 67	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	3, 13, 14, 15	p. 68	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	3, 13, 14, 15	p. 68	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	7	3, 13, 14, 15	No procede	Las emisiones directas de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) no son significativas, al igual que las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX) y de óxidos de azufre (SOX). La calidad del aire se controla mediante mediciones de inmisión, no pudiendo discernir qué cantidad de contaminantes proceden de forma directa de las actividades de Aena. No existe legislación que regule las emisiones directas a la atmósfera de la actividad de Aena.
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	7, 8, 9	3, 13, 14, 15	p. 61	

### GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7	16	Al cierre de este informe, Aena no ha tenido conocimiento de incumplimientos de la legislación y la normativa ambiental.	
-------	--	---	----	--	--

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>					
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	7	5, 8, 12, 16	1.261 proveedores nuevos	La normativa de contratación establece los controles aplicar en relación con el cumplimiento de las condiciones de los concursos públicos.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	7	5, 8, 12, 16	No hay información al respecto	

### Contenidos sectoriales para operadores aeroportuarios

A09	Número de impactos con animales salvajes por cada 10.000 movimientos	7	15	p. 72	
A07	Exposición al ruido	1, 7, 8, 9	3, 11	p. 56, 59	

### GRI 400: Estándares sociales

#### GRI 401: Empleo 2016

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6	5, 8, 10	586 (Sociedad dominante)	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6	5, 6, 8	p. 86	
401-3	Permiso parental	6	5, 8	p. 85	

#### GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016

402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		8	No disponible	Esta información se incluirá en futuros informes
-------	---	--	---	---------------	--

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	1, 3	3, 8	Procedimiento PPRL/03.05. Comités de Seguridad y Salud. Convenio de Grupo. El sistema de gestión es un Servicio de Prevención Mancomunado con las especialidades de higiene, seguridad, ergonomía y psicología y vigilancia de la salud.	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	1	3, 8	Procedimiento PPRL/03.05. Comités de Seguridad y Salud. Convenio de Grupo. Ambos procesos están contemplados en los procedimientos aprobados para estos fines en el Comité estatal de Seguridad y Salud y que están basados en la normativa preceptiva. El Comité estatal de Seguridad y Salud está formado paritariamente por representantes de la empresa y de los trabajadores.	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	1	3, 8	Procedimiento PPRL/03.05. Comités de Seguridad y Salud. Convenio de Grupo. La salud de los trabajadores se garantiza a través de reconocimientos médicos periódicos que tienen carácter voluntario u obligatorio, en función de la ocupación que desempeña el trabajador. Estos reconocimientos son puestos a disposición de los trabajadores. La confección de dichos reconocimientos se realiza por una empresa externa autorizada por el Ministerio de Trabajo y posteriormente los resultados son analizados y supervisados por los Servicios Médicos de Aena	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	1, 3	3, 8	Los trabajadores cuentan con los siguientes canales: a) Correo electrónico: sprlae@aena.es b) Intranet. Portal de RRHH: <a href="https://juno.aena.es/portal/rrhh/paginas/prevencion.aspx">https://juno.aena.es/portal/rrhh/paginas/prevencion.aspx</a> .  Procedimiento PPRL/03.05. Comités de Seguridad y Salud. Convenio de Grupo. Todas las comunicaciones de los trabajadores se realizan a través de los Delegados de Prevención y de los comités tanto locales como nacionales de Seguridad y Salud. No obstante, el Servicio de Prevención dispone de direcciones de correo electrónico y un sitio en la intranet donde se atiende y publica información a los trabajadores.	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	1, 3	3, 8	p. 87	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	1, 3	3, 8	Se está planteando para 2020, un programa de fomento del deporte ya sea a través del voluntariado o de carreras de voluntariado que puede redundar en una mejora de la salud del trabajador en su concepto integral, no sólo referido a la salud física.	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	1	3, 8	p. 87, 88	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	1	3, 8	La cobertura es del 100% de los empleados y está sujeta a una auditoría legal del sistema de prevención que hemos pasado en 2019. No es necesaria, legalmente, certificación por parte de un tercero.	
403-9	Lesiones por accidente laboral	1	3, 8	p. 88	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	1	3, 8	p. 88	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
----------------	-------------	---------------	-----	------------------------	-----------------

### GRI 404: Formación y enseñanza 2016

404-1	Media de horas de formación al año por empleado		4, 5, 8, 10	57,62 horas/año por empleado (sociedad en España).	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6	8	p. 91	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	6	5, 8, 10	El porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo es del 15% sobre el total de la plantilla.	

### GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6	5, 8, 10	32% de mujeres en el Consejo de Administración (no incluye datos de Aeropuerto de Londres-Luton, ni ANB) 43,6% de puestos directivos, mandos intermedios o titulados ocupados por mujeres, sociedad consolidada.	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6	5, 8, 10	p. 84. Ver también Estado de la Información no Financiera de Aena 2019.	

### GRI 406: No discriminación 2016

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6	5, 8, 10	Durante el año 2019, no se han recibido denuncias por discriminación.	
-------	--	---	----------	---	--

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
----------------	-------------	---------------	-----	------------------------	-----------------

### GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016

407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	2, 3	8	No procede	Por el sector (público) y marco jurídico de las áreas geográficas donde opera (Europa) no se han identificado como significativos riesgos asociados a la vulneración de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva. Por la naturaleza eminentemente local de la cadena de suministro se asumen los mismos riesgos para los proveedores.
-------	---	------	---	------------	---

### GRI 408: Trabajo infantil 2016

408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2, 5	8	p. 101-102	
-------	---	------	---	------------	--

### GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016

409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2, 4	8	p. 101-102	
-------	--	------	---	------------	--

### GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016

410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de derechos humanos	1, 2	16		La seguridad es una concesión y está fuera del alcance de la organización controlar la formación en derechos humanos de los empleados de la empresa concesionaria.
-------	--	------	----	--	--

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	1, 2	8	p. 101-102	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1, 2	4	p. 106-111	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	1, 2	8	p. 103	
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		8, 17	p. 117, 121, 124-131	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	1, 2	11	p. 56, 59	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>					
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	2	5, 8, 16	En el año 2019 se han dado de alta 1.261 proveedores nuevos. Los pliegos de contratación incluyen cláusulas sociales y medioambientales.	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2	5, 8, 16	p. 137-138	
<b>GRI 415: Políticas públicas 2016</b>					
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	10	16	El Código de conducta de Aena prohíbe la financiación de partidos y/o representantes políticos.	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Omisiones/notas
----------------	-------------	---------------	-----	------------------------	-----------------

### GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		3	p. 56, 59	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		3, 16	Al cierre de este informe, Aena no ha tenido conocimiento de incumplimientos significativos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	

### GRI 417: Marketing y etiquetado 2016

417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		12, 16	p. 135-137	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		16	No se han identificado.	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		16	Al cierre de este informe, Aena no ha tenido conocimiento de incumplimientos significativos relacionados con comunicaciones de marketing.	

### GRI 418: Privacidad del cliente 2016

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	1	16	p. 43	
-------	---	---	----	-------	--

### GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		16	Al cierre de este informe, Aena no ha tenido conocimiento de incumplimientos significativos de la legislación y la normativa social y económica.	
-------	--	--	----	--	--

## Contenido GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores

Empleados según localización geográfica

	2018	2019	Variación (%)	(%)
Madrid (*)	1.880	2.027	7,80%	22,80%
Canarias	1.208	1.263	4,60%	14,20%
Cataluña	1.031	1.069	3,70%	12,00%
Andalucía	949	974	2,60%	11,00%
Baleares	913	932	2,10%	10,50%
Valencia	531	543	2,30%	6,10%
Galicia	302	314	4,00%	3,50%
País Vasco	239	264	10,50%	3,00%
Aragón	100	109	9,00%	1,20%
Asturias	102	103	1,00%	1,20%
Castilla-León	88	93	5,70%	1,00%
Cantabria	84	84	0,00%	0,90%
Murcia (**)	83	80	-3,60%	0,90%
Navarra	52	48	-7,70%	0,50%
Melilla	29	29	0,00%	0,30%
La Rioja	13	12	-7,70%	0,10%
Ceuta	11	11	0,00%	0,10%
Castilla-La Mancha	9	9	0,00%	0,10%
Extremadura	8	7	-12,50%	0,10%
<b>Total en España</b>	<b>7.632</b>	<b>7.971</b>	<b>4,40%</b>	<b>89,80%</b>
<b>Luton</b>	<b>804</b>	<b>851</b>	<b>5,80%</b>	<b>9,60%</b>
<b>Brasil</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,60%</b>
<b>Total consolidado</b>	<b>8.436</b>	<b>8.878</b>	<b>5,20%</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Plantilla Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A. (26 en 2018 y 24 en 2019) agrupada en CCAA de Madrid.

(\*\*) Plantilla Aeropuerto Internacional de Murcia, S.M.E., S.A. íntegramente en Región de Murcia (1 en 2018 y 80 en 2019).

## Contenido GRI 201-1: Valor económico generado y distribuido (miles de euros)

	2019	Observaciones
<b>A. Valor económico directo generado (ingresos)</b>	<b>4.503.253</b>	Total ingresos
<b>B. Valor económico distribuido</b>	<b>4.518.208</b>	
Costes operacionales	2.069.801	Total gastos, excepto gastos de personal
Salarios y beneficios de los empleados	456.173	Gastos de personal
Pagos a proveedores de capital	1.161.976	Resultado financiero y pago de dividendos
Pagos al gobierno (por país)	826.800	Contribución fiscal
Inversiones en la comunidad	3.458	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro
<b>C. Valor económico retenido</b>	<b>-14.955</b>	C=A-B

### Contenido GRI 305-1:

Emisiones directas de GEI (Alcance 1)

	2017				2018				2019			
	CO <sub>2</sub> (t)	CH <sub>4</sub> (t)	N <sub>2</sub> O(t)	CO <sub>2</sub> e(t)	CO <sub>2</sub> (t)	CH <sub>4</sub> (t)	N <sub>2</sub> O(t)	CO <sub>2</sub> e(t)	CO <sub>2</sub> (t)	CH <sub>4</sub> (t)	N <sub>2</sub> O(t)	CO <sub>2</sub> e(t)
Gasoil	11.416,6	0,3	0,3	<b>11.508,2</b>	14.654,5	0,3	0,4	<b>14.774,8</b>	13.035,1	0,3	0,3	<b>13.138,4</b>
Gasolina	138,2	0,0	0,0	<b>141,9</b>	157,9	0,0	0,0	<b>162,2</b>	152,6	0,0	0,0	<b>156,7</b>
Gas Natural	8.603,9	0,2	0,2	<b>8.652,8</b>	8.647,8	0,2	0,2	<b>8.697,0</b>	8.743,8	0,2	0,2	<b>8.793,5</b>
Propano	73,3	0,0	0,0	<b>74,7</b>	63,6	0,0	0,0	<b>64,7</b>	60,3	0,0	0,0	<b>61,4</b>
Queroseno	145,4	0,0	0,0	<b>147,0</b>	152,2	0,0	0,0	<b>153,7</b>	186,4	0,0	0,0	<b>188,3</b>
<b>Total</b>	<b>20.377,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>20.524,7</b>	<b>23.676,0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>23.852,4</b>	<b>22.178,2</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>22.338,3</b>

Fuentes de los factores de emisión: MITECO, EMEP/EEA (Corinair), US EPA, US FAA.

### Contenido GRI 305-2:

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)

	2017				2018				2019			
	CO <sub>2</sub> (t)	CH <sub>4</sub> (t)	N <sub>2</sub> O(t)	CO <sub>2</sub> e(t)	CO <sub>2</sub> (t)	CH <sub>4</sub> (t)	N <sub>2</sub> O(t)	CO <sub>2</sub> e(t)	CO <sub>2</sub> (t)	CH <sub>4</sub> (t)	N <sub>2</sub> O(t)	CO <sub>2</sub> e(t)
Energía eléctrica	207.199,24	0	0	<b>207.199,24</b>	188.266,48	0	0	<b>188.266,48</b>	119.579,41	0	0	<b>119.579,41</b>
Energía calefacción y refrigeración	31.411,99	0	0	<b>31.411,99</b>	30.670,38	0	0	<b>30.670,38</b>	29.963,19	0	0	<b>29.963,19</b>
<b>Total</b>	<b>238.611,23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>238.611,23</b>	<b>218.936,86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>218.936,86</b>	<b>149.542,60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>149.542,60</b>

Fuente factor emisión: MITECO.

## Contenido GRI 401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

### Altas

Según edad y sexo 2019  
(sociedad dominante)

	< 25	25-45	> 45	Total
Masculino	0	242	77	319
Femenino	2	189	76	267
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>431</b>	<b>153</b>	<b>586</b>

### Altas

Según comunidad autónoma 2019

Comunidad	Nº
Andalucía	49
Aragón	10
Asturias	2
Baleares	53
Canarias	100
Cantabria	7
Castilla-León	8
Cataluña	81
Ceuta	1
Galicia	26
Madrid	185
Melilla	3
Navarra	2
País Vasco	24
Valencia	35
<b>Total</b>	<b>586</b>

### Bajas

Según edad y sexo 2019  
(sociedad dominante)

	< 25	25-45	> 45	Total
Masculino	0	127	113	240
Femenino	1	50	33	84
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>177</b>	<b>146</b>	<b>324</b>

### Bajas

Según comunidad autónoma 2019

Comunidad	Nº
Andalucía	34
Aragón	4
Asturias	3
Baleares	30
Canarias	43
Cantabria	3
Cataluña	31
Galicia	14
La Rioja	1
Madrid	43
Melilla	2
Murcia	77
Navarra	4
País Vasco	10
Valencia	25
<b>Total</b>	<b>324</b>

### Tasa de rotación

Por comunidades autónomas  
(sociedad dominante)

Comunidad	Tasa (%)
Andalucía	2,00%
Aragón	2,00%
Asturias	0,98%
Baleares	1,64%
Canarias	1,16%
Cataluña	1,94%
Galicia	2,32%
La Rioja	7,69%
Madrid	1,08%
Melilla	6,90%
Murcia	1,22%
Navarra	3,85%
País Vasco	2,93%
Valencia	1,51%
<b>Total</b>	<b>1,56%</b>

## Otros indicadores

### Desglose de expedientes adjudicados de proveedores

Contratos de arrendamiento comercial adjudicados centralizadamente (€)

Líneas de negocio	Nº Expedientes	Importe Adjudicación	% s/ Total Adjudicación (1ª Anualidad)
Agencias de viaje	10	212.450,00	0,19%
Albergue y MTTO de Aeronaves	1	36.600,00	0,03%
Alquiler de vehículos	1	213.720,00	0,19%
Alquiler de vehículos con conductor	2	635.755,00	0,57%
Aparcamiento de vehículos	4	96	0,00%
Arrendamiento de hangares	1	94.451,64	0,08%
Arrendamiento de terrenos	3	265.989,60	0,24%
Bares y restaurantes	40	50.416.508,00	45,35%
Carga	2	3.020.400,00	2,72%
Combustible de aviación	5	99.579,00	0,09%
FBOS	2	1.190.848,00	1,07%
Máquinas	8	279.473,00	0,25%
Otras explotaciones inmobiliarias	3	230.036,00	0,21%
Otros servicios a pasajero	4	711.929,00	0,64%
Publicidad	8	18.762.679,00	16,87%
Salas VIP	11	0	--
Servicios comerciales regulados	3	154.424,00	0,14%
Servicios financieros	28	20.586.779,00	18,52%
Telecomunicaciones	1	0	--
Tiendas en régimen fiscal normal	61	14.275.822,00	12,84%
<b>Totales</b>	<b>198</b>	<b>111.187.539,24</b>	<b>100,00%</b>

Contratos de arrendamiento comercial adjudicados centralizadamente (€)

2019	Obras	Suministros	Asistencias, consultorías y servicios	Total
Inversión centralizada	323,69 M	261,27 M	75,78 M	660,74 M
Gastos centralizados	0,07 M	88,25 M	301,26 M	389,58 M
Inversión descentralizada	68,17 M	20,02 M	1,17 M	89,36 M
Gastos descentralizados	5,02 M	5,95 M	26,13 M	37,1 M

### Adjudicaciones 2019 (M€)

Expedientes**	1.176,78
Centralizado	1.050,32
Descentralizado	126,46
Contratos menores	22,02
Arrendamientos actividad comercial*	111,19

(\*) Para la primera anualidad del contrato

(\*\*) Impuestos excluidos



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE FOMENTO

*Para que puedas llegar*