



Aena

Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena **2010**
Corporate Responsibility report **2010**



Memoria de Responsabilidad Corporativa 2010



La edición de la Memoria 2010 y de la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2010 de Aena en formato electrónico ha supuesto un ahorro aproximado de 2,8 toneladas de papel, con una reducción estimada del impacto ambiental de 39,2 árboles, 5,06 toneladas de CO₂ y 133.333 litros de agua.



La Memoria de RC 2010 de Aena puede descargarse en la siguiente dirección de Internet: www.aena.es

Agradecemos a aquellos que deseen enviar preguntas, aportaciones, sugerencias o comentarios sobre el contenido de la Memoria de RC de Aena que nos los hagan llegar a través de los siguientes canales:

Por correo postal:

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena)
Dirección de Comunicación, 1ª planta
c/ Arturo Soria, 109
28043 Madrid

Por correo electrónico:

secdircom@aena.es

Por teléfono:

(+34) 91 321 26 19

Por fax:

(+34) 91 321 15 78





Índice

■ Carta del director general-presidente	8
■ Aena. Entre el cielo y la tierra.....	11
■ El buen gobierno de Aena.....	25
■ Nuestras personas	47
■ Nuestros clientes.....	65
■ Medio ambiente.....	84
■ Nuestras comunidades.....	118
■ Aena y la cultura	136
■ Buenas prácticas de las filiales de Aena	143
■ Perfil de esta Memoria	154
■ Anexos	157
■ Anexo I: Certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2010.....	158
■ Anexo II: Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI).....	161







Carta del director general-presidente



Un año más, es para mí un placer tener la oportunidad de compartir con todos ustedes esta Memoria de Responsabilidad Corporativa, con la que pretendemos mostrar lo que ha sido, a lo largo del año 2010, el camino recorrido por Aena en nuestro “rumbo hacia la sostenibilidad”, y en la que tratamos de comunicar lo que a día de hoy somos y lo que, en un futuro, queremos ser como grupo empresarial.

Como en anteriores ocasiones, para la redacción de este informe hemos seguido las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), y toda la información ha sido validada externamente por una entidad independiente para asegurar la transparencia y trazabilidad de los datos que contiene, siendo finalmente evaluada por GRI y obteniendo en nivel de aplicación B+.

Aena, que es el mayor gestor aeroportuario del mundo por volumen de pasajeros, en torno a los 200 millones anuales sólo en España, es además uno de los cuatro proveedores de servicios de navegación aérea más importantes de Europa con cerca de 2 millones de vuelos anuales controlados en el ejercicio de 2010.

Como pueden imaginar por estas cifras, el alcanzar este posicionamiento en el panorama

internacional ha sido fruto de la constancia y del trabajo bien hecho de un gran equipo de profesionales a lo largo de muchos años de existencia que ha tenido siempre como principales coordenadas de referencia las relaciones con sus grupos de interés, que son la razón de ser de esta organización y la esencia de su gestión diaria y de la planificación en el tiempo.

Después de los 20 años de existencia y ante las transformaciones y tendencias del sector del transporte aéreo y económico en general, Aena debe seguir evolucionando para adaptarse a las nuevas circunstancias con objeto de continuar prestando a la sociedad española un servicio esencial que garantice la movilidad de los ciudadanos, la conectividad de los territorios y el desarrollo económico y social.

El nuevo modelo de gestión aeroportuaria aprobado por el Gobierno en 2010 permite acometer un importante proceso de modernización dirigido a la separación de las funciones de la gestión aeroportuaria de las de la navegación aérea que en España, hasta ahora, venían siendo desarrolladas por la misma Entidad Pública Empresarial, Aena.

El año 2011 constituye un año clave para la materialización de este nuevo modelo planteado, que ha comenzado a materializarse

de forma efectiva con la autorización, por el Consejo de Ministros el 25 de febrero de 2011, para la creación de la Sociedad Pública “Aena Aeropuertos S.A.”

En definitiva, con esta transformación estructural, queremos seguir avanzando en nuestro camino hacia la excelencia, con un modelo aún más flexible y adaptado a las necesidades del transporte aéreo, actuales y futuras, con el objetivo de ser no sólo la mayor organización aeroportuaria del mundo, sino también de convertirnos en una organización referente mundial por la calidad de sus servicios y la excelencia en gestión, reconocida y apreciada por todos nuestros grupos de interés.

Juan Ignacio Lema Devesa
Director general-presidente
Aena





ECONOMÍA

Entre las actuaciones de ampliación llevadas a cabo por Aena, cabe destacar la nueva terminal T3 del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, inaugurada el 15 de marzo de 2010. La inversión total de Aena en el periodo 2004-2013 asciende a 1.775 millones de euros. En julio de 2004 se creó el Plan Málaga para ejecutar y gestionar de forma integrada todas las actuaciones inversoras destinadas a la ampliación del aeropuerto y que conforma todo el presupuesto inversor del Aeropuerto. El aeropuerto constituye uno de los **principales dinamizadores de la economía regional y un elemento clave para el desarrollo económico de Andalucía.**

EMPLEO

La inversión realizada en las obras de ampliación del aeropuerto se estima que ha generado unos **requerimientos de empleo de 32.024 puestos de trabajo.** Tras la puesta en servicio de la nueva T3, el personal de Aena en el aeropuerto se incrementa un 45% (175 trabajadores más sin contar navegación aérea)

INTERMODALIDAD

Pieza clave del éxito del aeropuerto del futuro, ya que facilita la conexión con otros modos de transporte y fomenta la movilidad global. El **intercambiador de transportes** comunica la nueva terminal T3, la estación de autobuses, el acceso peatonal a los edificios de aparcamientos P1 y P2 y la estación de cercanías de RENFE. Da acceso a zonas de Salidas y Llegadas de la T3, mediante pasarelas a nivel intermedio que evitan el tránsito de los pasajeros por los viales.

ACCESIBILIDAD

Una **terminal sin barreras** para ofrecer un servicio de calidad a las personas con movilidad reducida (PMR). La nueva T3, cuenta con diferentes pavimentos al comienzo y al final de escaleras y rampas, pasamanos dobles en barandillas, ascensores con señalización braille y relieve y barras interiores, aseos para PMR, mostradores de facturación adaptados y siete puntos de asistencia a PMR.

NUEVA T3 DEL AEROPUERTO DE MÁLAGA-COSTA DEL SOL



ARQUITECTURA Y ESTRUCTURA

- Minimización de residuos en obra.
- Muro cortina: mayor aporte lumínico natural.
- Cristales con coeficientes mejorados de factor solar que optimizan el aporte energético dentro del edificio.
- Metales naturales (zinc en cubierta) que reduce el empleo de materiales asfálticos más contaminantes.

INSTALACIONES

Destaca la instalación de "enfriadores adiabáticos" para la producción centralizada de frío. Con estos aparatos se consigue disminuir el consumo de agua en un 70% aproximadamente con respecto a una torre de refrigeración convencional, eliminar los costes de tratamiento químico y biológico del agua, disminuir los costes de energía eléctrica y de la instalación, eliminar el riesgo de desarrollo y propagación de la "legionela" y reducir la emisión de gases de "efecto invernadero".

La nueva terminal cuenta además con control de la temperatura de confort, en sectores públicos y de oficinas, de forma automática, un sistema de control automático de la iluminación para aprovechar al máximo la luz natural, interruptores temporizadores para ahorrar agua y electricidad, lámparas de bajo consumo y variadores de frecuencia en las UTAs para reducir el consumo eléctrico.

ENERGÍA

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol trabaja para aumentar el ahorro energético. Para ello, las lámparas de vapor de 125 W están siendo progresivamente sustituidas por lámparas de inducción de 85 y 55 W que mejoran el encendido automático y consumen menos energía. También se ha puesto en marcha un sistema de control de alumbrado que programa el encendido en función de la fecha del año, las horas de luz solar y la hora del día. En los muelles, rampas de pasarelas telescópicas y aseos, se han instalado sensores que detectan el movimiento de personas y encienden el alumbrado cuando falta la luz solar. El aeropuerto cuenta también con sistemas de ahorro de la energía para la climatización basados en la acumulación de hielo y agua fría.

ATERRIZAJES VERDES

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, preocupado por el efecto de sus operaciones sobre el medio ambiente ha implantado los denominados "aterrizajes verdes": aproximaciones a tierra que permiten una disminución del 25% en las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) de media en cada maniobra y una cifra equivalente en el consumo de combustible. El sistema CDA ("Continuos Descent Arrival") o aterrizaje por descenso continuo supone una notable reducción de las emisiones acústicas en las áreas próximas al aeropuerto, dado que las turbinas trabajan a un régimen mucho más bajo, con una disminución del nivel de ruido de entre cuatro y seis decibelios en poblaciones situadas a 18 kilómetros de la pista de aterrizaje.

CONTROL DE FAUNA

El aeropuerto dispone de un servicio de control de fauna basado en las técnicas de cetrería, utilizado como método disuasorio para evitar que las aves y otros animales invadan el área de movimiento del aeropuerto.

RESIDUOS

El aeropuerto dispone de diversos contenedores diferenciados y de una planta de clasificación de residuos.

Aena: Entre el cielo y la tierra





Aena: Entre el cielo y la tierra

La mayor
organización
aeroportuaria
del mundo

Incremento de pasajeros (193 Millones, 2010)

Tarifas más competitivas: 50% inferiores a la media

Inversiones 17.211 Millones (200-2010)

Mejor eficiencia y productividad

Después de 20 años de existencia, tras las transformaciones y tendencias del sector del transporte aéreo y económico en general, Aena debe seguir evolucionando para adaptarse a las nuevas circunstancias, con objeto de continuar prestando a la sociedad un servicio esencial que garantice la movilidad de los ciudadanos, la conectividad de los territorios y el desarrollo económico y social.

El modelo de gestión aeroportuaria aprobado en 2010 permite acometer un importante proceso de modernización dirigido a la separación de las funciones de gestión aeroportuaria y las de navegación aérea que en España hasta ahora, venían siendo desarrolladas por la misma Entidad Pública Empresarial, Aena, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de nuestro sistema aeroportuario.

La Entidad Pública Empresarial Aena tiene sede en Madrid.



ENTRE EL CIELO Y LA TIERRA

Aena gestiona, mantiene y desarrolla los aeropuertos civiles de interés general de su competencia, así como los servicios de tránsito aéreo y las instalaciones y redes de ayuda a la navegación aérea, al objeto de prestar unos servicios públicos esenciales con seguridad, calidad, eficacia y eficiencia y respeto al medio ambiente.

De acuerdo con su estatuto, la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, creada en virtud de lo prevenido en el artículo 82 de la Ley 4/1990, de 29 de junio (RCL 1990\1336 y 1627), tiene como misión, en el ámbito de sus competencias, contribuir al desarrollo del transporte aéreo en España y garantizar el tránsito aéreo con seguridad, fluidez, eficacia y economía, ofreciendo una calidad de servicio acorde con la demanda de clientes y usuarios, en el marco de la política general de transportes del Gobierno, sin perjuicio de las competencias que, en actividades relacionadas con el ejercicio de funciones soberanas, puedan corresponder a otros Departamentos ministeriales.

La política general de transportes del Gobierno está reflejada en el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT 2005-2020) y, dentro del mismo, Aena ha colaborado en el ámbito sectorial del transporte aéreo y contribuye a su puesta en práctica con sus actuaciones.

La planificación de sus actuaciones sigue las normas de las Instituciones del Estado con el Programa de Actuación Plurianual - PAP correspondiente, que es aprobado por el Consejo de Administración y remitido al departamento de adscripción para su aprobación por el Gobierno y el Parlamento dentro de los Presupuestos del Estado.

De acuerdo a lo reglamentado, sus instrumentos principales de planificación en materia aeroportuaria, los Planes Directores de los Aeropuertos, son informados por las Administraciones afectadas, y sus actuaciones están sometidas a estudios de impacto ambiental con las medidas correctivas o compensatorias a que hubiera lugar en su caso.

LA RED AEROPORTUARIA Y EL SISTEMA DE NAVEGACIÓN AÉREA GESTIONADOS POR AENA

LA RED DE AEROPUERTOS DE AENA

Aena gestiona un total de 47 aeropuertos y 2 helipuertos distribuidos a lo largo de la geografía española.

«Los aeropuertos son la primera y la última imagen de España que se llevan los visitantes de nuestro país»

El corredor aéreo entre los dos grandes hub españoles, Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, es el de mayor volumen de tráfico aéreo de Europa, con 28.000 vuelos (salidas + llegadas), de





acuerdo con los últimos datos publicados por Eurocontrol referidos al ejercicio de 2010. La media diaria es de 76,5 vuelos y la media mensual de 2.328 vuelos.

La 4ª posición es para el corredor entre Barcelona-El Prat y el Aeropuerto de Palma de Mallorca; la 9ª para el corredor entre Madrid-Barajas y Palma de Mallorca; la 11ª, entre Las Palmas y Tenerife Norte; la 19ª, entre Las Palmas y Lanzarote; y la 20ª, entre La Palma y Tenerife Norte.

Datos relevantes

El estudio "Airport Performance Indicators", que analiza anualmente los parámetros de eficiencia y competitividad de las 50 organizaciones aeroportuarias o aeropuertos más importantes del mundo, en su edición de 2010 confirma la misma tendencia de años precedentes:

Aena es la organización aeroportuaria más eficiente de Europa en términos de:

- Pasajeros por empleado: en una proporción un 62% superior a la media europea.
- Costes totales por pasajero: un 40% más bajos.
- Costes por aeronave: un 43% inferiores.

La red aeroportuaria española es altamente competitiva

- Los ingresos aeronáuticos por pasajero un 50% más bajo.
- Y los ingresos aeronáuticos por aeronave son un 49% más bajo que la media europea.
- ...Con las ventajas que esto reporta a las compañías aéreas.

Aspecto clave:

Ranking europeo de aeropuertos 2010

- Madrid-Barajas es el 4º aeropuerto europeo, tanto en el ranking de pasajeros como de aeronaves.
- Barcelona-El Prat es el 10º en pasajeros y el 8º en operaciones de aeronaves.
- Palma de Mallorca se sitúa en el puesto 16 en pasajeros; Málaga-Costa del Sol, en el 32; Gran Canaria en el 38; y Alicante en el 40.

No obstante, los corredores aéreos entre Madrid-Barajas y Málaga-Costa del Sol y Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat han perdido juntos, desde la entrada en operación del AVE hasta el 31 de diciembre de 2010, un total de 2,6 millones de pasajeros.

EL SISTEMA DE NAVEGACIÓN AÉREA GESTIONADO POR AENA

La Dirección de Navegación Aérea (DNA) se constituye como una Unidad de Negocio de la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena).

Su estructura es acorde con su misión de proporcionar servicios de navegación aérea para satisfacer las necesidades de los clientes y la sociedad, con seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente, prestando especial atención a la satisfacción de las personas y al desarrollo del transporte aéreo.

Los servicios de gestión del tráfico aéreo son prestados por la organización para asegurar el movimiento seguro y eficiente de las aeronaves durante todas las fases del vuelo. Estos servicios se prestan tanto en **ruta como en las fases de aproximación y aeródromo**, y se complementan con el **despliegue y explotación de los sistemas de comunicaciones, navegación, vigilancia (CNS) y automatización (AUT)** necesarios para el desarrollo de los servicios ATM (Gestión del Tráfico Aéreo).

Aena controla un **espacio aéreo** que abarca una superficie de **2.247.000 km²** dividida en un total de 3 regiones de Información de Vuelo (FIR): Madrid, Barcelona y Canarias (Nota: Sevilla es una Región de Información de Vuelo (FIR) delegada de Madrid).

La Red de instalaciones de navegación y control tráfico está compuesta por **4 centros de control de área**: Madrid, Barcelona, Sevilla y Canarias y una amplia red de instalaciones: centros



de control de área terminal, torres de control en aeropuertos, centros de comunicaciones, estaciones de navegación, instalaciones ILS, radares, etc.

Por su situación estratégica en la periferia del Sur-Oeste de Europa, España constituye una excelente plataforma de conexión entre Europa y América Latina y un “puente” con África.

■ PRESENCIA DE AENA EN EL EXTERIOR

En el exterior (Hispanoamérica, Norteamérica, Reino Unido y Suecia), Aena está presente en 27 aeropuertos:

- 15 operados por Aena Internacional: 12 en México y 3 en Colombia.
- Y otros 12 participados por Aena Internacional a través de TBI (en sociedad con Abertis), de los cuales en 5 la presencia de Aena es a través de contratos de gestión.

«De los 241,6 millones de pasajeros totales contabilizados en el año 2010, 192,8 millones los aportaron los aeropuertos españoles y los 48,8 millones restantes los aeropuertos gestionados en el extranjero a través de Aena Internacional»



Aspecto clave:

- En 2010 Aena fue el primer gestor mundial aeroportuario en número de pasajeros, con casi 200 millones (192,8 millones).
- Sus dos principales aeropuertos, Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, se encuentran entre los 10 más importantes de Europa, tanto en pasajeros como en operaciones.
- Además de la red nacional de 47 aeropuertos y 2 helipuertos, en otros países Aena opera 15 aeropuertos, y está presente en la gestión de otros 13.
- Aena es, por tanto, una compañía líder en su sector a escala global y guarda un importante valor estratégico para nuestro país, tanto por su relevancia para el sector turístico, como por su función dinamizadora de la economía.



El nuevo modelo separa la gestión aeroportuaria de la navegación aérea

NUEVO MODELO DE GESTIÓN: PIEZA CLAVE PARA ASEGURAR LA COMPETITIVIDAD DEL TRANSPORTE AÉREO

En el año 2010, el Gobierno de España toma nuevas medidas para fortalecer la red de aeropuertos, modernizando sus estructuras de gestión, y se inicia un proceso de modernización del sistema aeroportuario español, acompañado de una importante reforma estructural en el ámbito de la navegación aérea, a través de la Ley 9/2010, de 14 de abril, por la que se regula la prestación de servicios de tránsito aéreo. En esta norma se establecen las obligaciones de los proveedores civiles de dichos servicios y se fijan determinadas condiciones laborales para los controladores de tránsito aéreo, en la que ya se identifica una clara separación entre los gestores aeroportuarios y los proveedores de servicios de navegación aérea.

Datos relevantes

Las compañías aéreas han transformado su modelo de gestión, con importantes cambios corporativos, privatizaciones y fusiones.

Esta diversificación y especialización del mercado de operadores aéreos se ha traducido, a su vez, en una diversificación de las demandas a los operadores aeroportuarios que, a su vez, son también reflejo de las demandas de los propios pasajeros.

Si los operadores aeroportuarios quieren seguir siendo competitivos, deben de adecuar su oferta a esta multiplicación y diversificación de las demandas de sus clientes; es decir, de pasajeros y compañías.

- Las compañías de bajo coste han aportado el 42,1% del total de pasajeros
- El 55,7% de los pasajeros turistas extranjeros que llegaron en vuelos de compañías de bajo coste por segundo año consecutivo, registran un peso superior al de las compañías tradicionales (fuente: Instituto de Estudios Turísticos)

El siguiente paso para la modernización se produce con la aprobación del 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, por el que se abre un periodo de cambio. Este proceso pasa por abordar la reforma del ámbito de la gestión aeroportuaria, y que persigue como objetivo incrementar nuestros niveles de eficacia y eficiencia en la gestión, rentabilizar las



inversiones realizadas y conseguir el máximo aprovechamiento de las infraestructuras de que dispone la organización.

El Real Decreto 13/2010 establece:

- La separación de la navegación aérea, de la gestión aeroportuaria, y la creación de la Sociedad Anónima Estatal "Aena Aeropuertos, S.A.".
- Que la gestión de los aeropuertos puede realizarse:
 - Mediante una gestión individualizada de los aeropuertos a través de: la creación de sociedades filiales y concesiones.

Con este paso Aena refuerza su liderazgo en la gestión de aeropuertos y se aproxima más a su entorno europeo, donde los procesos de transformación operados en los distintos gestores aeroportuarios se han decantado por un enfoque más empresarial, acudiendo a fórmulas societarias y situándolos plenamente en el ámbito del derecho mercantil. Con el nuevo modelo aeroportuario se pretende:

- Ganar en competitividad en un entorno cada vez más exigente.
- Potenciar una gestión más autónoma y más flexible, para mejorar la capacidad de respuesta de cada aeropuerto, teniendo en cuenta los entornos locales.
- Impulsar el liderazgo internacional de Aena como operador aeroportuario.
- Garantizar la titularidad pública y la sostenibilidad económica de la red.
- Garantizar en este cambio de modelo los derechos de los trabajadores de la entidad.

La reforma estructural del Sistema de Navegación Aérea iniciada en 2010 con la publicación del nuevo marco regulador por parte del Gobierno, sienta las bases para incrementar la eficiencia económica, asegurando para la organización un importante papel en la construcción del Cielo Único Europeo. El año 2011 constituye un año clave para la materialización del modelo planteado y que ha comenzado con la autorización, por el Consejo de Ministros el 25 de febrero de 2011, de la creación de la Sociedad Pública "Aena Aeropuertos S.A.".

Con el objetivo de asegurar el máximo rigor y transparencia a lo largo de todo el proceso de desarrollo e implantación del Nuevo Modelo de Gestión, Aena trabaja en estrecho contacto con el Consejo Consultivo de Privatización, y con la Comisión Nacional del Mercado de Valores.



Expositor de Aena en Fitur

Datos relevantes

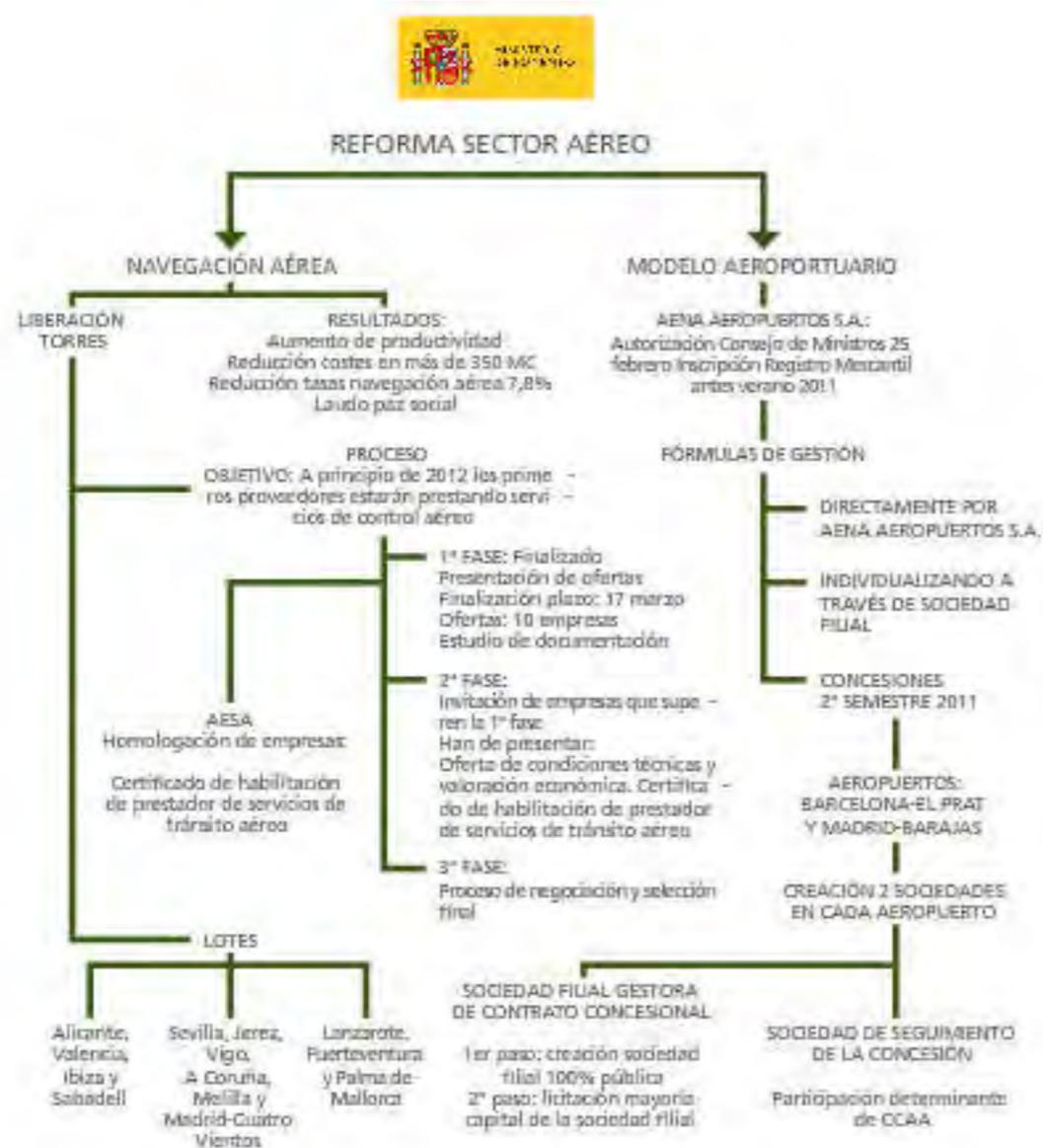
El modelo de gestión aeroportuaria, aprobado en 2010, permite acometer un importante proceso de modernización dirigido a la separación de las funciones de gestión aeroportuaria y las de navegación aérea en España que, hasta ahora, venían siendo desarrolladas por la misma Entidad Pública Empresarial, Aena, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de nuestro sistema aeroportuario.

Aspecto clave:

- La reforma estructural de la navegación aérea (Ley 9/2010), ha permitido que ya en 2010 la productividad por controlador mejore casi un 30% (al pasar del 0,52 en 2009 al 0,67 en ese año) lo que ha significado que los costes del personal de control se hayan reducido en un 35% haciendo más eficiente el sistema.



El siguiente organigrama refleja cómo se está planteando la reforma del sector aéreo para su implantación en 2011:



Con esta transformación estructural, Aena quiere seguir avanzando, aún más, en el camino hacia la excelencia en la gestión, con el objetivo de ser, no sólo la mayor organización aeroportuaria del mundo, sino también convertirse en una organización referente mundial por la calidad de los servicios y por la excelencia en la gestión, reconocidos y apreciados por todos nuestros grupos de interés.

SEGUIR AVANZANDO EN EL CAMINO A LA EXCELENCIA CON EL NUEVO MODELO

SER REFERENTE MUNDIAL POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y POR LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Y TAMBIÉN, OBTENER EL APRECIO Y RECONOCIMIENTO DE TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS POR:

LA MAYOR ORGANIZACIÓN AEROPORTUARIA DEL MUNDO

SEGUIR SIENDO EL PRIMER OPERADOR AEROPORTUARIO DEL MUNDO



T2 de Madrid-Barajas



PRINCIPALES DATOS DE ACTIVIDAD DE LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES DE AENA EN 2010

El transporte aéreo es un sector estratégico para España, por su impacto social y económico, y por la contribución de los aeropuertos en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y vertebración territorial.

Desde la creación de Aena, se ha pasado de 73,5 millones de pasajeros en el año 1990 a 192,8 millones en el año 2010, lo que supone un crecimiento acumulado del 162% y una media interanual del 4,5%. A un horizonte hasta el año 2014 se prevé que el número de pasajeros se triplique con respecto a los datos de 1990.

Datos relevantes

- 4 de cada 5 turistas internacionales entran y salen de España vía aeropuerto (10,7% del PIB).
- 6.200 empresas prestan sus servicios en los aeropuertos españoles, que generan 140.000 empleos directos y 440.000 totales (2% de la población activa).
- Los 47 aeropuertos (+2 helipuertos) de la red de Aena contabilizaron en 2010 un total de 192,8 millones de pasajeros, 2,1 millones de operaciones de aeronaves y 652.000 toneladas de mercancías.
- El tráfico aéreo en España se ha multiplicado por 2,5 los últimos 15 años.
- España es el tercer país de Europa por volumen de tráfico aéreo en aeropuertos.
- Aena es el mayor operador aeroportuario a escala mundial en número de pasajeros.

CUOTA DE MERCADO DE LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES DE AENA

Los datos globales del tráfico aéreo, reflejan que se ha incrementado el número de pasajeros en un 2,7% y las toneladas (TM) de mercancía transportada en un 15,5% con respecto al año anterior. Igualmente, se ha producido un ligero aumento en el tráfico gestionado, alcanzando un incremento del 1,09% del total de tráficos gestionados en la Región de Información de Vuelo (FIR) España.

TRÁFICO* EN LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES EN 2010		
2009 AEROPUERTOS	2010 AEROPUERTOS	VARIACION 2010 RESPECTO A 2009
187,6 millones pasajeros	192,8 millones pasajeros	▲ +2,8%
2,168 millones de operaciones	2,119 millones de operaciones	▼ -2,3%
565.000 TM mercancías	652.000 TM mercancías	▲ +15,5%
NAVEGACIÓN AÉREA	NAVEGACIÓN AÉREA	2010 / 2009
Península (vuelos): 1.766.879	Península(vuelos): 1.766.748	▼ -0,6
Canarias (vuelos): 282.495	Canarias (vuelos): 289.964	▲ +2.64%
Total FIR (*) España: 1.869.873	Total FIR España: 1.890.391	▲ +1,09%

(*) FIR regiones de Información de Vuelo



Cuatro de cada cinco turistas internacionales pasan por los aeropuertos



Esta evolución coincide con el período de recuperación y crecimiento que se inició a principios del año 2010 y que se muestra en el gráfico siguiente, en el que se pone de relieve que la etapa de decrecimiento de principios del año 2008, y que tocó fondo en abril de ese mismo año, ha ido disipándose hasta que desde finales del año 2009 y a lo largo de 2010 se ha producido una etapa de recuperación y crecimiento, mermada por los conflictos de los controladores producidos en los meses de abril y diciembre de 2010.

El tráfico aéreo en España creció en 2010 por debajo de la media europea y mundial

En el acumulado de enero a diciembre, el tráfico aéreo de pasajeros registra un incremento del 6,3% a escala mundial, del 4,3% en Europa y del 2,7% en los aeropuertos españoles de Aena. Al cierre del ejercicio de 2010, el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) corrobora que la recuperación del tráfico aéreo es un hecho objetivo, pero aconseja cautela y prudencia en la valoración, tratándose como se trata de un crecimiento moderado y lento, acentuado por un escenario de incertidumbre a pesar de la mejoría de los últimos meses. A escala europea, los aeropuertos españoles de la red Aena tienen una cuota de mercado de pasajeros del 13,7% en el modo aéreo y del 11,9% en el caso de las operaciones de aeronaves.

EVOLUCIÓN MENSUAL DEL TRÁFICO DE PASAJEROS 2008 - 2010





Datos relevantes

Aena se ha financiado con recursos propios y financiación externa del mercado de capitales. Nunca ha recurrido a recursos públicos ni ha revertido sus costes en el contribuyente. Con el gran esfuerzo inversor realizado se dispone de una de las redes aeroportuarias de mayor capacidad y competitivas de Europa.

PRINCIPALES MEJORAS 2010:

Eficiencia económica 2010 > Mejora de un 20% respecto a 2009.

Productividad de control de tráfico aéreo 2010 > Mejora de un 30% respecto a 2009.



Los ingresos comerciales suponen el 19% del total

RESULTADOS ECONÓMICOS ALCANZADOS EN EL AÑO 2010

RESULTADOS ECONÓMICOS

A continuación se presentan los principales resultados económicos de Aena correspondientes al ejercicio 2010:

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO SIN FUNDACIÓN (MILES DE EUROS)	2008	2009	2010
Valor económico generado	3.016.738	2.899.735	2.982.989
Importe neto de la cifra de negocios	2.986.477	2.867.753	2.951.089
Ingresos accesorios y otros gastos de gestión corriente	11.618	11.604	12.759
Ingresos financieros	18.643	20.378	19.141
Valor económico distribuido	2.567.175	2.450.532	2.331.562
Aprovisionamientos	74.726	63.295	61.882
Gastos de personal	1.201.387	1.206.692	971.663
Otros gastos de explotación (eliminado los tributos y las pérdidas y variación de provisiones por operaciones comerciales y la Fundación)	879.538	950.452	923.928
Gastos financieros por deudas con terceros	394.507	288.257	291.974
Impuestos (Impuesto sobre beneficios y otros tributos)*	14.835	-59.885	80.366
Fundación Aena	2.182	1.721	1.749
Valor económico retenido	449.563	449.203	651.427

* Incluye el impuesto sobre beneficios devengado y los tributos



Composición y evolución de los Ingresos de Explotación de Aena en el año 2010:

Los Ingresos Aeroportuarios representan el 44% del total de Ingresos de Explotación de Aena.
 Los Ingresos de Navegación Aérea representan el 34%.
 Los Ingresos Comerciales representan el 19%.

Durante 2010, las subvenciones más significativas que ha recibido Aena son las subvenciones de capital de organismos oficiales europeos (FEDER en su totalidad). El importe bruto devengado en ese periodo ha sido de 71,4 millones de euros.

	2008	2009	2010
Subvenciones de capital brutas registradas (millones €)	92,14	32,43	71,40 (*)

** Durante 2010, las subvenciones de capital registradas por Aena se corresponden en su totalidad con subvenciones de capital de Organismos oficiales europeos. Asimismo, el total de subvenciones de capital, netas de impuestos, pendiente de imputar a resultados a 31.12.2010, asciende a 643 millones de euros.*

	2008	2009	2010
Subvenciones de explotación brutas (millones €)	1,20	1,78	2,12

La culminación del ciclo inversor más importante en la historia de Aena

Aena ejecutó inversiones en 2010 por un montante total de **1.732,3 millones de euros**, lo que supone un 100,8% sobre el presupuesto de inversión planificada para el ejercicio (1.718 millones €).

INVERSIÓN EJECUTADA 2000-2010 (DATOS EN MILLONES DE €)

Periodo	Total	Media Anual
2000-2010	17.210,9	1.564,6
2000-2003	4.289,3	1.072,3
2004-2008	9.426,7	1.885,3

En el año 2010 ha culminado el mayor ciclo inversor de la historia de Aena, con una inversión total de más de 17.000 millones € iniciada en el año 2000.

Las circunstancias actuales, de crisis económica, exigen una asignación de los recursos económicos lo más racional y priorizada posible, aprovechando la gran capacidad aeroportuaria disponible.



Aeropuerto de Zaragoza

Aspecto clave:

- El Plan de Austeridad de Aena, gestado durante el 2009 y de aplicación en el 2010 permitirá una reducción de la deuda acumulada al final del 2014 de 2.273 millones €, un 14,8% menos de deuda que la prevista en el actual PAP 2010-2013.



Nuevos criterios de inversión: racionalizar, priorizar y rentabilizar/optimizar la capacidad

La previsión de inversiones 2011 se orienta hacia el aumento de la capacidad y la mejora de la operatividad:

16 edificios terminales (nuevos edificios o ampliaciones): Aeropuertos de Barcelona-El Prat, Tenerife Norte, Valladolid, Córdoba, Asturias, Ibiza, Gran Canaria, Vigo, Murcia-San Javier, Valencia, La Palma, Santiago, Alicante, Tenerife Sur, Bilbao y Sabadell.

Datos relevantes

De acuerdo con los nuevos criterios de inversión, las actuaciones inversoras están orientadas hacia la racionalización, priorización y optimización de la capacidad disponible.

El presupuesto de inversión de Aena previsto para el año 2011 asciende a 1.203,2 millones €, que supone una reducción del 30,5% sobre la inversión ejecutada en 2010.

Destaca la puesta en servicio en 2011 del nuevo edificio terminal del Aeropuerto de Alicante (23 marzo), de la nueva área terminal del Aeropuerto de Santiago y de la nueva área terminal del Aeropuerto de La Palma.



Aeropuerto de Madrid-Barajas



6 Pistas de Vuelos (nuevas pistas o ampliaciones): Aeropuertos de Ibiza, Málaga-Costa del Sol, A Coruña, Murcia-San Javier (18 marzo), Logroño-Agoncillo y Córdoba.

8 ILS - Sistemas de Ayuda al Aterrizaje por Instrumentos (Aumentos de categoría, nuevas instalaciones o reposición de equipamientos): Aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Logroño-Agoncillo, Murcia-San Javier, Tenerife Sur, Salamanca, Vitoria, Bilbao o Zaragoza.

El Plan de Infraestructuras y Transporte (PEIT) establece, entre sus directrices para el transporte aéreo, el impulso a la expansión internacional de equipos, servicios y sistemas de

navegación aérea españoles dentro de la Iniciativa de la Unión Europea para la creación del Cielo Único Europeo y sus programas estratégicos asociados, como la iniciativa de SESAR, potenciando el actual liderazgo tecnológico de Aena en las correspondientes áreas, para lo que se fomentará la participación española en los proyectos de innovación tecnológica en materia de navegación por satélite (EGNOS o Galileo), así como en sistemas expertos de control de tráfico aéreo dentro de la iniciativa SESAR.

Cielo Único Europeo



Navegación Aérea



Aspecto clave:

- Aena ejecutó inversiones en 2010 por un montante total de 1.732,3 millones de euros
- Aena volverá a beneficios en 2014, tres años antes de lo previsto inicialmente (en 2017)
- La deuda de Aena evolucionará a la baja desde 2012, también tres años antes de lo previsto, gracias al importante esfuerzo que se está haciendo en materia de reducción de pérdidas, incremento de los ingresos y mejora de la eficiencia y de la productividad.



El PEIT establece directrices para el transporte aéreo



El buen gobierno de Aena

Aena entiende la Responsabilidad Corporativa como el camino que incluye las acciones, los valores, los compromisos y comportamientos que nos conducen a la sostenibilidad.

Por ello, el compromiso de Aena con las dimensiones social, ambiental y económica de la sostenibilidad se ha materializado en un modelo de gestión de la RC que aporta los mecanismos de buen gobierno necesarios para alcanzar los objetivos planteados en materia de responsabilidad social corporativa.

La T3 de Málaga-Costa del Sol es la infraestructura de referencia de 2010



LA ORGANIZACIÓN

Creada en 1991, con sede en la calle Arturo Soria nº 109 de Madrid, Aena es una Entidad Pública Empresarial adscrita al Ministerio de Fomento, con estatus jurídico propio y autonomía financiera.

El Consejo de Administración y el Comité de Dirección Corporativo tienen la responsabilidad de la planificación y logro de los objetivos estratégicos de Aena, alineados con el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transportes (PEIT) del Ministerio de Fomento, y para cuyo despliegue y consecución coordinada, se apoya en los Comités de Dirección de Aeropuertos Españoles y de Navegación Aérea.

«De acuerdo con el Estatuto de creación de Aena, el nombramiento y cese de los miembros del Consejo corresponde al Ministro de Fomento (Art 17.2). La designación de los consejeros recae normalmente en personal al servicio de la Administración del Estado que, o bien reviste el carácter de funcionario de carrera, o bien el carácter de Alto Cargo, lo que supone su previa selección entre personas con cualificación y experiencia en el desempeño de puestos de responsabilidad en la gestión pública o privada»

Tanto el presidente como los miembros del Consejo de Administración, como integrantes de un órgano colegiado de naturaleza administrativa, están sometidos a las normas de abstención y recusación establecidas para todo órgano administrativo en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre,

de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Además, en el caso de aquellos consejeros que no revisten el carácter de alto cargo, están sometidos a la Ley de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas (Ley 53/1984, de 26 de diciembre), mientras que los que sí revisten tal condición, lo están a la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración General del Estado.





UN GOBIERNO ÉTICO

Al igual que el resto de altos cargos de la Administración del Estado, los altos cargos de Aena (miembros del Consejo, presidente y director general de la Entidad y a los directores de las Unidades de Negocio) están sometidos, a un **Código de Buen Gobierno** (aprobado mediante Orden APU/516/2005) que garantiza que sus actuaciones se ajustan a los principios éticos y de conducta: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, credibilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, y promoción del entorno cultural y medioambiental y de la igualdad entre hombres y mujeres.

Asimismo, y desde noviembre de 2008, en Aena está en vigor el **“Código de Conducta de Directores y Personal de Estructura”** que incorpora pautas de conducta y recomendaciones para los empleados relacionadas con el trabajo, con las personas, con los recursos y con el entorno. Este Código de Conducta representa un medio de transmisión de nuestra cultura ética y un instrumento de garantía que refuerza la identidad corporativa de Aena y que ha sido suscrito de manera personal por los miembros de la Alta Dirección y por el personal que desempeña puestos de responsabilidad.

Pensando en el necesario proceso de mejora continua de su equipo directivo, Aena implementó una serie de programas de **Desarrollo Gerencial**, **Gestión del Talento** y **Gestión del Desempeño** que contribuyen a trasladar la cultura de la excelencia de la gestión y el compromiso con la organización de todas las personas que la integran.

Todos los directivos, y en general todo el personal de Aena son evaluados mediante el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD, herramienta por la cual se evalúa y reconoce, vía el análisis de los resultados obtenidos, la acción de los trabajadores en la consecución de los objetivos de Aena. Su objetivo principal es consolidar una nueva forma de trabajar orientada a resultados, mediante la integración de la planificación de los objetivos (medibles, factibles y cuantificables), su evaluación, así como el alineamiento del trabajador con los valores y conductas clave de Aena.

Sus principales beneficios son:

- Orientación del desarrollo (carrera profesional)
- Identificación de áreas de mejora (formación)
- Asignación de una cantidad anual en concepto de retribución variable.

Actualmente la retribución variable de los mandos intermedios, puestos directivos y alta dirección de Aena depende del resultado obtenido en la evaluación anual del Sistema de Gestión del Desempeño. Este Sistema diferencia los objetivos entre:



Asimismo, conforme se incrementa el nivel de responsabilidad del puesto, mayor es el porcentaje de retribución variable y mayor peso o ponderación tienen en dicha retribución variable los Objetivos de Empresa. De este modo, existe un vínculo directo entre el desempeño y los resultados de la organización y la retribución sus máximos responsables.



LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

La Dirección General de Aena tiene la máxima autoridad y responsabilidad ejecutiva para definir, adaptar y aplicar la política de Responsabilidad Corporativa aprobada en 2009 por el Consejo de Administración.

La Estrategia RC de Aena tiene como elemento clave el “transversalizar” y extender plenamente a toda la organización las bondades que permite la RC, entendida como un estilo de gestión responsable y que permite:

«A lo largo del año 2010 se ha continuado desplegando la Estrategia RC y se ha consolidado la estructura de gestión de la RC a través, principalmente de la Comisión Delegada de RC, la actuación efectiva del Grupo de Trabajo RC y el esfuerzo de todas las unidades de Aena y, en general, por la mayor implicación en estas actividades de todos nuestros grupos de interés»

- Reforzar el compromiso público de la organización y su relación con los grupos de interés, promovido desde la Alta Dirección.
- Promover la involucración de todos los actores en un proyecto común y transversal, “de todos”.
- Asegurar la integración de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y establecer una metodología de priorización de actuaciones, así como una más eficiente gestión y evaluación de riesgos.

- Potenciar la comunicación interna y externa, promoviendo la mejora en la percepción positiva de las distintas actuaciones de la organización.

Para ello, se dispone no sólo de los medios materiales necesarios, sino con personal propio formado y cualificado de acuerdo con su nivel de participación en las actividades RC que les han sido encomendadas.



Aena potencia la comunicación interna y externa



La estructura de la RC en Aena es sencilla, a la vez que involucra transversalmente a todas las unidades de Aena. La Dirección General asume las máximas responsabilidades de la organización en materia de RC. Para una gestión más eficiente, estas funciones están delegadas, desde noviembre de 2009, en la **Comisión Delegada de RC** (constituida dentro del ámbito del Comité de Dirección de Aena).

Asimismo, se ha creado un **Grupo de Trabajo de Responsabilidad Corporativa**, conformado por los representantes de las distintas unidades de Aena, que actúan como coordinadores de las actividades RC en cada una de sus respectivas unidades, facilitando y promoviendo dentro de las mismas el despliegue, implantación, seguimiento y mejora continua de las actividades RC aprobadas por la Alta Dirección.

- Equipo directivo: principal referente por sus valores, capacidades y compromiso.
- Código de Conducta de Aena
- Políticas de RC y Buen Gobierno Corporativo
- Programas de Desarrollo Gerencial, Gestión Talento y Desempeño

EL MODELO DE GESTIÓN RC

Aena entiende la Responsabilidad Corporativa como el camino que incluye las acciones, los valores, los compromisos y comportamientos que nos conducen a la Sostenibilidad. Por ello, el compromiso de la Aena con las dimensiones social, ambiental y económica de la sostenibilidad se ha materializado en diversos instrumentos que “formalizan y refuerzan” el trabajo realizado durante 2010, bajo el paraguas de un **modelo de gestión de la RC** que aporta la cobertura necesaria para permitir alcanzar los objetivos planteados en materia de responsabilidad social corporativa.

Las actuaciones llevadas a cabo por Aena en 2010 en materia de responsabilidad social corporativa se han basado en la consolidación de las herramientas existentes y en la detección de aquellos aspectos que pudieran ser objeto de mejora.



Aspecto clave:

- El Grupo de Trabajo RC, además de actuar de catalizador e integrador, supone el punto de consenso y recopilación de información de las diferentes unidades de Aena, y tiene como uno de sus principales cometidos el trasladar a través de sus miembros toda la información relativa a las actuaciones RC de la organización hacia sus respectivas unidades y, en sentido opuesto, desde éstas, hacia la alta dirección (eficiencia en la comunicación interna RC fuertemente apoyadas desde la Dirección de Comunicación con su Plan de Comunicación RC).



El programa de trabajo, configurado por 14 tareas a desarrollar a lo largo del ejercicio, tiene el objetivo de:

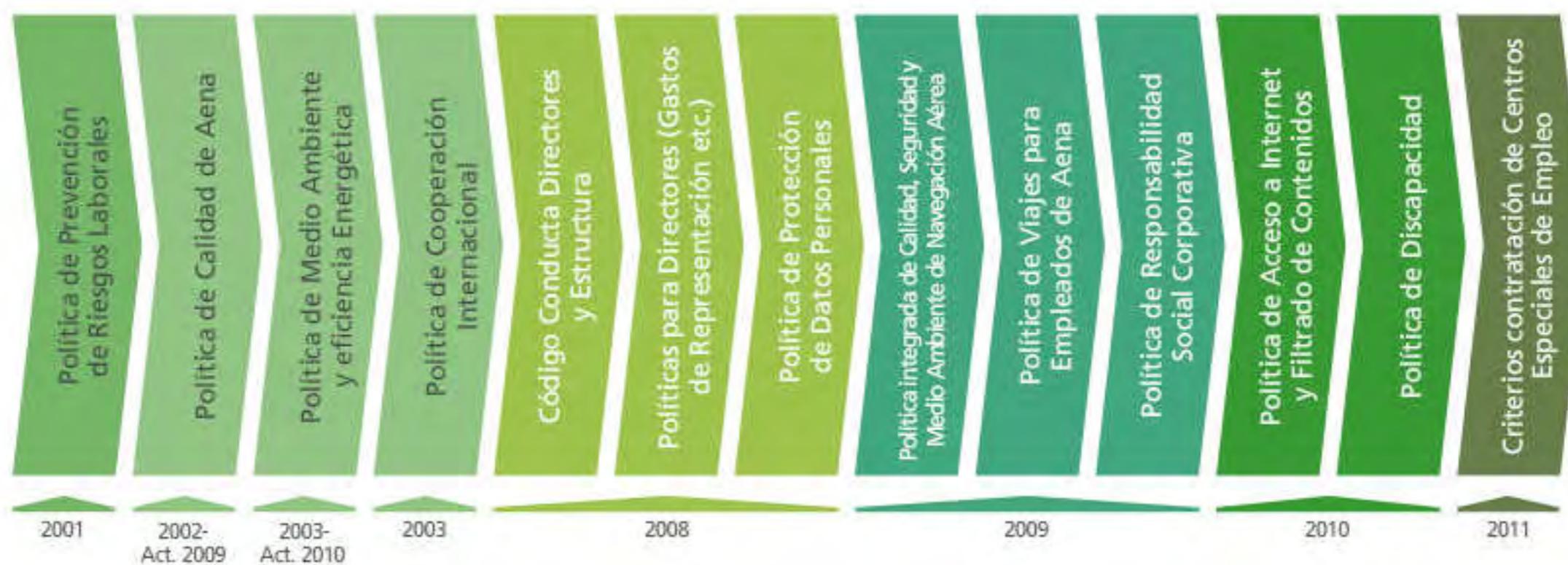
- Consolidar la estructura de gestión de la responsabilidad social, transversal a la organización, principalmente a través del trabajo coordinado del Grupo de Trabajo RC y la Comisión Delegada.
- Revisar los grupos de interés con los que Aena interactúa, así como los mecanismos de identificación, medición, seguimiento y registro de sus expectativas, así como su adecuada priorización.

- Reforzar la integración de las tres dimensiones de la RC en los mecanismos y herramientas de planificación estratégica.

- Establecer las bases para la consolidación y posterior evolución de la Responsabilidad Corporativa en todas sus dimensiones de una forma coordinada y consensuada.

De acuerdo con la planificación establecida, en el año 2010 se han superado los objetivos y tareas inicialmente marcados, y con ello se ha logrado:

- Consolidar los pilares básicos para el despliegue e integración de la RC en Aena.





- Detectar las principales amenazas, debilidades y fortalezas de la organización en esta materia.
- Asimismo, se ha reforzado el compromiso de la organización con la sostenibilidad en sus dimensiones ambiental, social y económica.

Datos relevantes

En 2010 Aena ha continuado la línea de formalización de sus compromisos con sus grupos de interés y con la protección del medio ambiente aprobando:

- La nueva Política de Discapacidad, que reconoce la discapacidad como un componente de la diversidad humana garantizando el ejercicio y disfrute de sus derechos.
- La revisión y actualización de la Política de Medio Ambiente y Eficiencia Energética.

El trabajo realizado en 2010 ha permitido trazar una Hoja de Ruta para seguir trabajando en 2011, fundamentalmente en lo relativo a adaptar la actual estructura RC de Aena al Nuevo Modelo de Empresa, así como las diferentes herramientas y procedimientos diseñados, haciendo énfasis en los siguientes aspectos clave:

- Consolidación de la estructura de gestión RC de la organización (Comisión Delegada y Grupo de Trabajo RC transversal a toda la nueva estructura).
- La mejora continua de las herramientas para una mejor trazabilidad de las expectativas de los Grupos de Interés de Aena y su integración en la Planificación Estratégica.
- Transparencia: Buen Gobierno Corporativo, Compromisos, Formación y Comunicación.
- Refuerzo de los criterios RC de Aena en la cadena de proveedores.

EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN EN AENA Y SU SEGUIMIENTO

El proceso de planificación estratégica en Aena responde a las necesidades propias de una organización aeroportuaria y de navegación aérea. El contexto del transporte aéreo es extraordinariamente complejo, al estar expuesto a toda clase de contingencias y cambios y a la intervención de múltiples agentes, cada uno de ellos con sus expectativas y prioridades, pero todos con un alto grado de interdependencia entre sí.

Aena realiza un importante esfuerzo por establecer unos objetivos estratégicos que le permitan adaptarse a las necesidades y exigencias de cada momento.

En línea con las Directrices del Ministerio de Fomento y con las pautas establecidas en el Plan estratégico de Infraestructuras y Transportes (PEIT), Aena ha fijado **5 grandes ejes estratégicos** (que se despliegan en 14 objetivos estratégicos generales):

- La seguridad.
- La eficacia y la eficiencia,
- La optimización de las infraestructuras y servicios,
- La contribución a la sostenibilidad y la calidad ambiental.
- La motivación y satisfacción de las personas que integran su equipo humano.



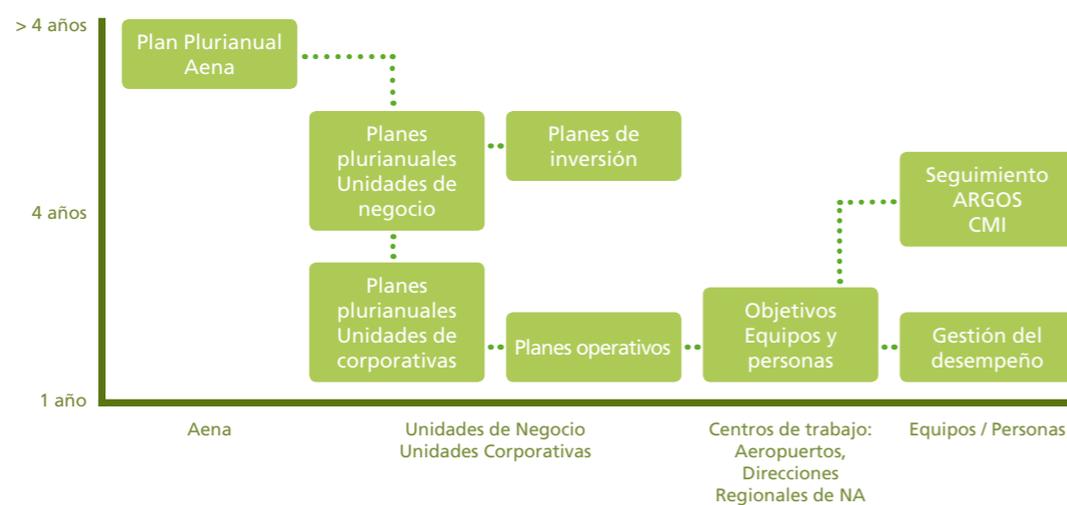


Los objetivos estratégicos, con sus correspondientes indicadores y metas y programas de actuación más concretos, quedan recogidos en los diferentes Planes Operativos de las Unidades, para su medición y seguimiento periódico.

A través del Programa de Actuación Plurianual (cuatrienal), se garantiza la coordinación y articulación de los diferentes planes de Aena, tanto con las **Directrices del Gobierno**, como con el **Plan Estratégico de Infraestructuras y Transportes 2005-2020** del Ministerio de Fomento, actualmente en revisión.

Uno de los factores determinantes en el proceso de planificación general es el relativo a la **planificación de las inversiones** destinadas a la ampliación de la capacidad aeroportuaria y a la modernización de las infraestructuras de Aena, utilizando los **Planes Directores** y los **Planes de Negocio** de las distintas unidades de negocio (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea).

El proceso de planificación tiene una configuración en cascada, que abarca: desde la concepción misma del Plan Plurianual de Aena (a partir de la identificación de las necesidades de los grupos de interés y de la implementación de las directrices del Gobierno), hasta la definición del Sistema de Gestión del Desempeño, pasando por la elaboración de los Planes Estratégicos de las Unidades de Negocio y los Planes Plurianuales de las Unidades Corporativas y por el establecimiento de los Planes Operativos y la fijación de Objetivos (de empresa, de equipo e individuales).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE AENA

La implantación, seguimiento y control del Proceso de Planificación Estratégica se realiza a través del Sistema de Dirección para la Gestión Estratégica (ARGOS).

Con ARGOS - Cuadro de Mando Integral (CMI), se realiza el seguimiento de los Objetivos, Programas e Indicadores definidos en los Planes Operativos, de las diferentes Unidades de Aena, constituyendo un elemento clave en el proceso de planificación.



Datos relevantes
 ARGOS es referente en el sector público para el seguimiento y medición de los parámetros de planificación, así como para la toma de decisiones y adopción de acciones correctivas.

Aspecto clave:

- Dada la coyuntura actual, las prioridades estratégicas de la organización en 2010 se han centrado por un lado en minimizar los efectos negativos de la crisis y, por otro, en establecer las bases de futuro que garanticen su competitividad y viabilidad económica.



■ LA SUPERVISIÓN DEL BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

La **verificación y control**, entendida como **mecanismo de garantía del buen gobierno**, contribuye a asegurar a los diferentes grupos de interés la transparencia y la ética en todas las actuaciones de la compañía, asegurando el cumplimiento de la legislación y la normativa interna vigente. Esta función es desarrollada fundamentalmente por la Dirección de Auditoría y Control Interno, unidad con un significativo carácter de independencia, dado que depende directamente de la Presidencia (del Consejo de Administración), y no de la Dirección General ejecutiva.

La auditoría interna aporta un enfoque sistemático y disciplinado para, entre otras cuestiones:

- Proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al cumplimiento de las normas internas (técnicas, legales, administrativas, contables y de gestión en general).
- Evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, con objeto de garantizar la mejora de los procesos de gobierno, que los riesgos clave del negocio se están gestionando correctamente y que el sistema de control interno está funcionando de forma eficaz.
- Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su seguridad, fiabilidad y oportunidad, evaluando la suficiencia, imagen fiel de la información contable, financiera, administrativa y de otra índole emitida por la organización.

Plan Estratégico de sistemas de información de la función de Auditoría 2010-2011

Marco de actuación

Necesidades de nuevos Sistemas de Información

Política de Austeridad Generalizada en Aena en el gasto

Nuevo Modelo organizativo de Aena

Nuevo marco de Auditoría Interna

Durante el año 2010, se han llevado a cabo distintas actuaciones que contribuyen a reforzar los mecanismos de buen gobierno corporativo, entre las que destacan:

- Sentar las bases para el desarrollo de un Estatuto de Auditoría Interna y las Normas de Funcionamiento de la Comisión de Auditoría.
- Programa de Desarrollo y Mejora de los Sistemas de Información de la Dirección de Auditoría y Control Interno 2010-2011.
- Utilizar el criterio de “gestión del riesgo” como elemento conductor del proceso de verificación y control, de forma que sea el elemento de partida para la elaboración del Plan de Auditoría, en el que se establecen los procesos del negocio que van a ser objeto de auditoría en función de los riesgos identificados.

Datos relevantes

La verificación y control del Gobierno de Aena se materializa a través de distintos ámbitos generales de actuación:

- Cumplimiento de normas
- Asesoría y consultoría
- Gestión de riesgos
- Sistema de control interno
- Economía, eficiencia y eficacia
- Sistemas de información
- Representación ante organismos externos

Aspecto clave:

- La gestión de riesgos es un aspecto clave para garantizar la sostenibilidad de la organización y de sus empresas.



La Gestión Integral de Riesgos de Aena implica la realización de un proceso de mejora continua que parte de la identificación de los principales riesgos asociados a los procesos de Aena y los posibles controles existentes que los mitiguen a través de programas de trabajo, diseñados ad hoc, para obtener evidencias de los resultados y poder detectar debilidades, puntos fuertes y establecer programas de seguimiento y recomendaciones.

3. Resultado de los Trabajos

3.5 Resultados obtenidos. Auditorías de Gestión. Clasificación de recomendaciones



El siguiente cuadro muestra las principales recomendaciones detectadas por la Dirección de Auditoría y Control Interno en trabajos de Auditorías de Aeropuertos a través de todos los trabajos realizados en el ejercicio 2010:

Proceso	Riesgo Detectado	Recomendación	Criticidad	Fecha Aplicación	Unidad Responsable
1. Gestión de Recursos Humanos	Bolsas de Horas Disponibles no calculadas en función del Cuadrante Real realizado, resultando una Bolsa menor a la debida, siendo motivado en ocasiones por Acuerdos Locales (Fuerteventura, Vigo, Vitoria, Málaga)	Cumplimiento fórmulas incluidas en V Convenio (art. 62)	●	c/p	Dirección de O y RRHH
2. Gestión de Recursos Humanos	Abono de complementos de turnicidad y nocturnidad que no se corresponden con el Cuadrante real realizado (Almería, Vitoria, etc)	Cumplimiento Tablas salariales incluidas en V Convenio	●	c/p	Dirección de O y RRHH
3. Gestión de Recursos Humanos	Generación de Horas extraordinarias derivadas de Acuerdos Locales (Almería y Bilbao)	Necesidad de aprobación de estos Acuerdos Locales por parte de SSCC.	●	c/p	Dirección de O y RRHH
4. Ingresos Comerciales	Insuficiente implantación de controles contemplados en proyecto CICO, de forma especial en las actividades de rent a car y en concesiones sin TPV	Cumplimiento de los procedimientos establecidos, aumentando el grado de control sobre los ingresos comerciales.	●	c/p	Directores Aeropuertos
5. Ingresos Comerciales	Debilidades de control sobre la gestión de Concesiones Administrativas, bien en su naturaleza, bien en su órgano de contratación o bien en su aprovechamiento.	Regularización contractual y aplicación de la Norma de Contratación Comercial	●	c/p	Directores Aeropuertos
6. Ingresos Comerciales	No actualización de los costes soportados por Aena en el suministro de energía eléctrica, agua, climatización residuos sólidos, etc que posteriormente son repercutidos a los concesionarios del aeropuerto.	Actualización de los costes soportados	●	c/p	Directores Aeropuertos
7. Ingresos Aeronáuticos	Defectos de facturación en los grupos de servicios de handling 5 (para aviación general) 6 y 8.	Unificación de criterios de servicios facturables y actualización de los datos maestros en SCENA	●	c/p	Dirección de Operaciones
8. Gestión de Adquisiciones	Ausencia de criterios uniformes en el tratamiento de las ofertas anormalmente bajas	Unificar criterios de actuación relativos estas ofertas que homogenicen su tratamiento	●	c/p	Directores Aeropuertos
9. Gestión de Adquisiciones	Valoración como criterios de adjudicación aspectos que deberían ser evaluados en la solvencia técnica	Cumplimiento de Norma General de Contratación	●	c/p	Directores Aeropuertos
10. Activos Fijos	Inventario de inmovilizado no actualizado	Implantar controles adicionales sobre los elementos de inmovilizado	●	c/p	Directores Aeropuertos

● Leve ● Media ● Grave



AENA INNOVA

La innovación sostenible e implantación de nuevas tecnologías y procesos, son fundamentales para el presente y futuro de cualquier organización. En Aena, estas actividades están fundamentalmente encaminadas a la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios, al aumento de la seguridad de las personas y operaciones aeronáuticas, a la optimización del uso del espacio aéreo y, en definitiva a la adaptación continua de la capacidad de las infraestructuras de Aena a la demanda actual y futura del sector del transporte aéreo.

ESTRATEGIA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN

Las actividades de I+D e Innovación Tecnológica de Aena siguen la senda marcada por la Estrategia de Gestión Tecnológica e Innovación de la organización. Dicha Estrategia está encuadrada a su vez en el Eje Estratégico "Infraestructuras y Servicios" del actual Plan de Actuación Plurianual 2011-2014 de la organización y más concretamente en el objetivo "Potenciar la innovación tecnológica y optimizar los procesos". A partir de esta estrategia y en línea con sus objetivos, Aena desarrolla y despliega sus actividades de I+D+i.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LAS ACTIVIDADES DE I+D+i

1	Garantizar la SEGURIDAD en las operaciones aeronáuticas y en la protección de personas y bienes
2	Incorporar innovaciones y tecnología para mejorar la CALIDAD del servicio
3	Mejorar la EFICIENCIA con el incremento de la productividad y competitividad
4	Adaptar la CAPACIDAD a la demanda de tráfico aéreo con la introducción de nuevas tecnologías
5	Aumentar la PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL y el DESARROLLO SOSTENIBLE
6	Facilitar nuestra integración en las iniciativas asociadas a programas clave, como la creación del CIELO ÚNICO EUROPEO
7	Maximizar la UTILIDAD de las actividades de I+D+i y el retorno de los costes dedicados a las mismas



Datos relevantes

Aena es uno de los organismos que ha colaborado en la elaboración del “Plan de Investigación, Desarrollo e Innovación en Transporte e Infraestructuras del Ministerio de Fomento” y en la recientemente aprobada “Estrategia Estatal de Innovación (E2I)” del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Ambas políticas son actualmente el referente nacional en materia de I+D+i en España en el sector del transporte.

■ **LA ACTIVIDAD DE I+D+I EN AENA (2010)**

Durante el 2010, Aena ha continuado apostando por las nuevas tecnologías y las actividades de innovación sostenible de base tecnológica, traduciéndose en la generación de nuevos proyectos estratégicos y la continuación de otros ya iniciados.

ACTIVIDADES I+D+I
AEROPUERTOS
Mejora de la información y los procesos en los Centros de Gestión Aeroportuaria de la red de Aena
Mejora de la seguridad de personas e instalaciones
Facilitación de información y los servicios a personas de movilidad reducida (PMR)
Innovación orientada al ahorro y la eficiencia energética.
Mejorar la eficiencia en las tareas de planificación, diseño y gestión de las infraestructuras aeroportuarias como, es el caso del Sistema Aeroportuario de Ortoimágenes Satélite (SAOS).
NAVEGACIÓN AÉREA
Navegación por satélite – EGNOS / GALILEO
Programa Cielo Único Europeo – SESAR
Sistema Automatizado de Control de Tránsito Aéreo – SACTA
reación de un Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación en Materia de Gestión de Tráfico Aéreo junto con la universidad (CRIDA)

Por ámbitos, el esfuerzo destinado a I+D+i es tradicionalmente superior en el área de la **navegación aérea**, con respecto al dedicado en aeropuertos, debido a su alta dependencia tecnológica para la

mejora de la eficiencia de los servicios prestados. Las principales líneas de investigación e innovación en el ámbito de la Navegación Aérea son:

- **La continuidad en los proyectos de navegación por satélite, como EGNOS o GALILEO**, que suponen uno de los principales pilares para la mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios de tránsito aéreo, de la seguridad y de los niveles de afección medioambiental. Aena ha realizado inversiones en GALILEO en 2010 por valor de 1,739 M€ euros.

El sistema de navegación por satélite europeo es de vital importancia para la futura prosperidad y seguridad de la UE, en términos de utilidad pública, sistemas de transporte y energéticos más inteligentes así como mejores servicios de búsqueda y rescate.



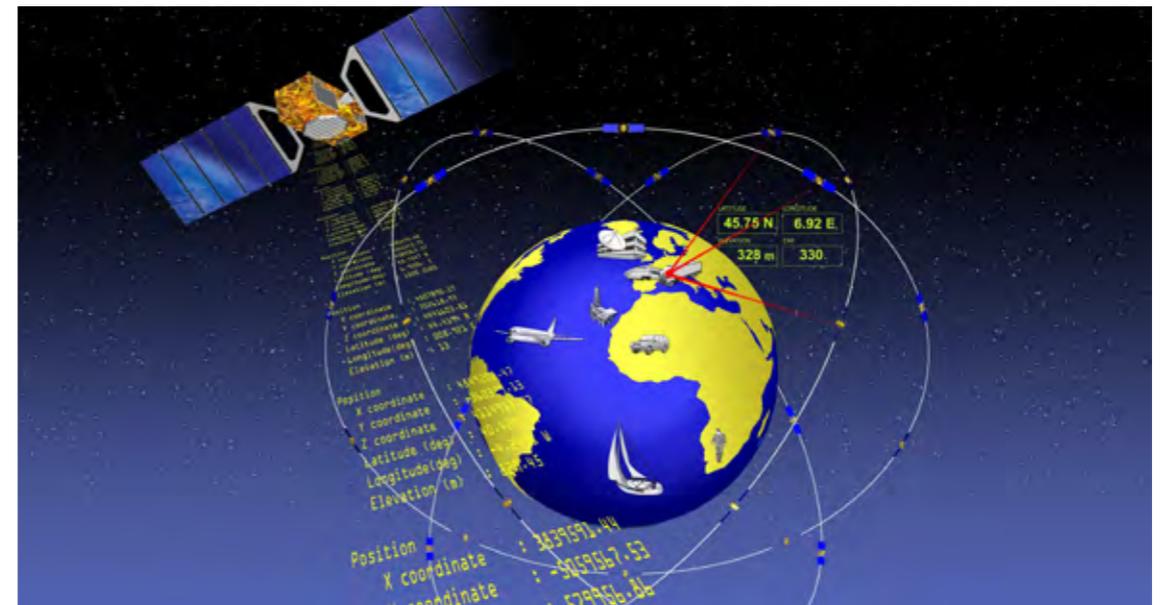
Los sistemas de transporte, grandes beneficiados de la navegación por satélite



La solución EGNOS, sistema europeo de aumentación de navegación facilita el guiado de las aeronaves y funciona como complemento del sistema americano GPS. EGNOS incrementa la precisión de la señal GPS y facilita el guiado de las aeronaves con información de posición tanto horizontal como vertical, mejorando la precisión de 10 a 2 metros y emitiendo un mensaje de aviso que informa al piloto en caso de fallo del sistema.

Datos relevantes

EGNOS aporta beneficios económicos, sociales y medioambientales, con rutas aéreas más eficientes (menor tiempo de vuelo y ahorro de combustible), mejora desde el punto de vista técnico y medioambiental los procedimientos de entrada y salida de aeropuertos (menor impacto ambiental y acústico en poblaciones del entorno aeroportuario).



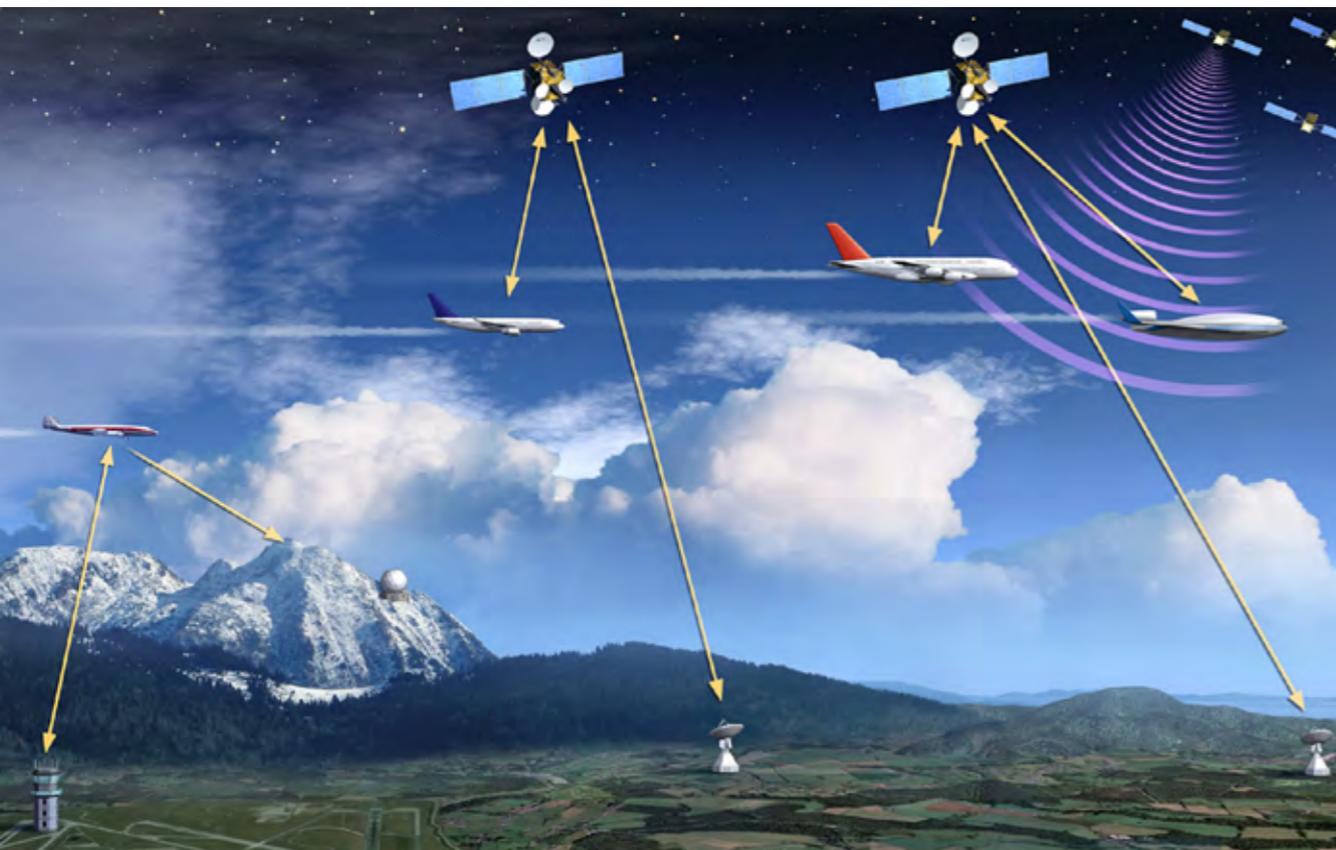
Aspecto clave:

Los sistemas de aumentación basados en satélites están diseñados para complementar y mejorar la señal GPS, emitiendo señales adicionales desde satélites geoestacionarios (GEO), mediante el envío de mensajes de corrección e integridad, que se generan en una red de estaciones de monitorización (en torno a 40) en tierra que recogen los datos de los satélites GPS y los envían, por medio de una red de comunicaciones, a los 4 Centros de Control, en los que se calculan las correcciones necesarias. Dichas correcciones se envían mediante 4 Estaciones de Acceso a 2 satélites geoestacionarios, que a su vez las difunden a los usuarios finales.



Aena ha participado activamente en su desarrollo, y opera y mantiene los elementos del sistema EGNOS localizados en territorio español. Éstos se componen de un centro de control en Torrejón de Ardoz, 5 estaciones de referencia (Santiago, Palma de Mallorca, Málaga, La Palma y Gran Canaria) así como la estación de acceso a los satélites geostacionarios establecida en el Centro de Control de Torrejón de Ardoz.

Aena además está realizando vuelos experimentales con esta nueva tecnología en varios aeropuertos, y en concreto en los Aeropuertos de Almería, Córdoba, Granada, La Palma, Salamanca, San Sebastián, Santander, Vigo y Valencia.



Navegación por satélite

Cielo Único Europeo: El programa **SESAR** es la respuesta tecnológica de la Unión Europea a la iniciativa del Cielo único Europeo, creado con el objetivo de reducir la fragmentación del espacio aéreo europeo y la falta de interoperabilidad entre los sistemas nacionales para la gestión del tráfico aéreo.

OBJETIVOS GENERALES DE "SESAR"

73% de incremento de la capacidad sobre la existente en 2004.

Una mejora asociada de la seguridad operacional, de forma que el número total de accidentes ATM inducidos e incidentes serios, o que conlleven riesgo, no crecerán de forma independiente de lo que crezca el tráfico.

10% de reducción por vuelo en impacto medioambiental comparado con 2005

50% de reducción en coste por vuelo comparado con 2004.

Aena participa actualmente en **95 proyectos dentro de SESAR**, realizando una contribución "en especie" (aportación de personal y recursos) de **72,8 M€** y una aportación "económica" de **1,8 M€**, siendo referente europeo para todas las actividades de este programa relativas a I+D+i en materia de operaciones aeroportuarias.

«SESAR es el programa para la modernización de la Gestión de Tráfico Aéreo Europeo (EATM). Combina aspectos tecnológicos, económicos y normativos, apoyándose en la legislación del Cielo Único Europeo para el desarrollo e implantación de las mejoras requeridas para todos los sistemas, tanto de tierra como de a bordo»



El Sistema Automatizado de Control de Tránsito Aéreo (SACTA) es uno de los principales proyectos de Aena en cuanto a su componente multinacional y cantidad de esfuerzo dedicado a I+D+i. SACTA está en evolución permanente e integra todos los sistemas de control de ruta, aproximación y torre y está considerado como uno de los sistemas más avanzados del mundo, por su capacidad



Torre de control

de integrar y procesar toda la información necesaria para una más segura y eficiente prestación del control del tráfico aéreo.

Centro de Referencia de Investigación, Desarrollo e Innovación ATM (CRIDA): El Centro de Referencia de Investigación, Desarrollo e Innovación ATM (CRIDA) es uno de los más importantes hitos en el campo de la I+D+i en navegación aérea. Esta entidad liderada por Aena, se creó bajo la forma jurídica de Agrupación de Interés Económico con una participación de Aena en un 66%, de INECO con un 17% y de la Universidad Politécnica de Madrid con el 17% restante. CRIDA se conformó con el objeto de crear, desarrollar y explotar un centro para la identificación, análisis y evaluación de conceptos, procedimientos y sistemas de gestión de tráfico aéreo, con la vocación de que sean introducidos como instrumentos de mejora de la seguridad y la eficiencia en la provisión de servicios de tránsito aéreo.

Dos son los proyectos más importantes que actualmente está desarrollando CRIDA:

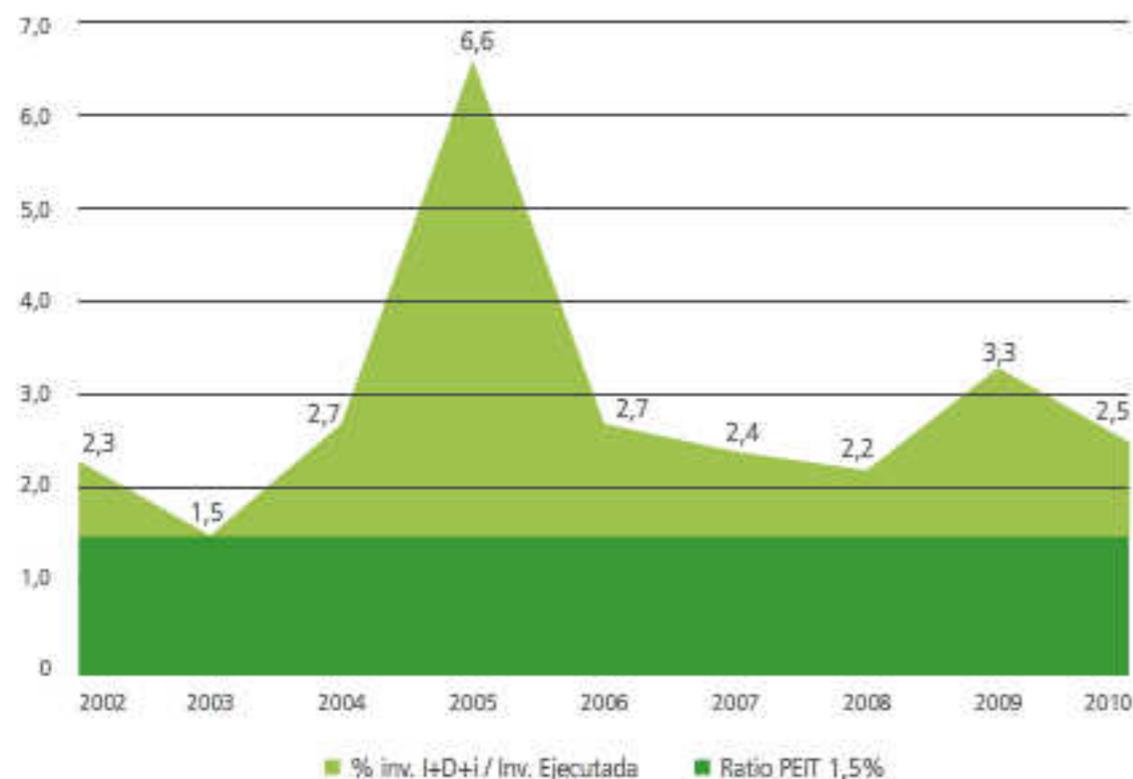
- **SESAR**, que es la respuesta tecnológica de la comunidad aeronáutica europea (usuarios, proveedores de servicios, aeropuertos, industria, reguladores, autoridades militares, pilotos, controladores, centros de investigación, etc.) que define el programa de I+D de modernización de la Gestión de Tráfico Aéreo en Europa.
- **TITAN** como proyecto del 7º Programa Marco de la Unión Europea, que tiene por objeto mejorar la puntualidad en los aeropuertos europeos, analizando las operaciones de rotación, realizadas desde que un avión toma tierra hasta que vuelve a despegar, que son el origen de una buena parte de los retrasos en los aeropuertos del mundo y también de Europa.

ESFUERZO ECONÓMICO DE AENA EN ACTIVIDADES I+D+i

El importe que Aena ha dedicado a la I+D+i ha superado hasta la fecha en todos los ejercicios el objetivo del Plan Estratégico de Infraestructuras y Transportes (PEIT) 2005-2020 del Ministerio de fomento, en cuanto a destinar al desarrollo de actividades de I+D+i un porcentaje del 1,5 sobre el nivel de inversión total de la entidad.

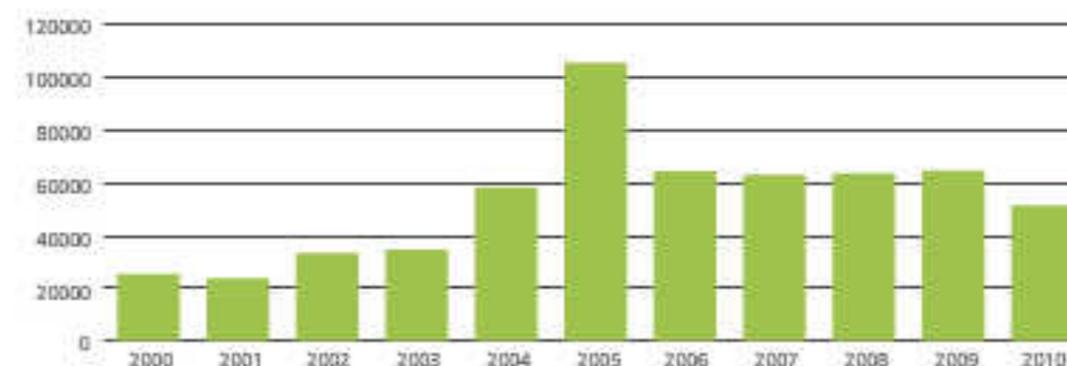


En el siguiente gráfico se puede apreciar cómo evoluciona el porcentaje total destinado a I+D+i en Aena y como supera el ratio PEIT:



La evolución de la actividad innovadora de Aena ha buscado siempre la sostenibilidad entre la inversión realizada y el resultado esperado. En el período 2000-2010 el esfuerzo de la organización en torno a las actividades de I+D+i representó una **media anual de inversión de más de 53 millones de euros** y un porcentaje de la cifra de negocio de **2.3% de media**.

INVERSIÓN ANUAL EN I+D+i Y % SOBRE LA CIFRA DE NEGOCIO



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
(%) I+D+i / cifra negocios	1.8	1.5	2.0	1.8	2.8	4.5	2.5	2.1	2.1	2.3	1.7
Esfuerzo I+D+i (miles €)	25.385	23.631	33.327	34.693	58.242	105.175	64.164	62.987	63.338	64.598	51.389

En el año 2010 la actividad de Investigación, Desarrollo e Innovación desarrollada por la organización ha supuesto aproximadamente un 1,7% de la cifra total de negocios de Aena.

La inversión durante el ejercicio 2010 ha sido inferior a la de años precedentes debido a la necesidad de priorización de actuaciones de acuerdo con la situación coyuntural. No obstante, la inversión realizada este año ha permitido mantener una fuerte apuesta por la creatividad e integración de nuevos productos innovadores, como base sólida para la planificación de las futuras actuaciones estratégicas de la organización, en términos de sostenibilidad.



GRUPOS DE INTERÉS: NUESTRA RAZÓN DE SER

Aena mantiene una relación muy cercana con sus grupos de interés, que son la razón de ser de la organización y la esencia de su gestión. Esta relación permite conocer sus expectativas y tratar de dar respuesta a sus necesidades, integrándolas en la estrategia del negocio. La plena integración de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés en la planificación estratégica es la piedra angular en la gestión de cualquier empresa que se considere “responsable”.

Aena, a través de diferentes mecanismos, identifica permanentemente las expectativas de todos sus grupos de interés para poder incorporarlas en sus ciclos de planificación estratégica, tras haber realizado la necesaria priorización de estas expectativas de forma que las mismas puedan ser atendidas de la manera más eficiente y adecuada a las circunstancias.

La necesidad de establecer unos mecanismos de seguimiento y medición de las actividades de Aena como empresa responsable, ha hecho necesario el revisar los cuadros de mando y de gestión internos para que, además de ofrecer información por los grandes ejes estratégicos o por ámbitos del Plan de Infraestructuras del Ministerio de Fomento, estas aplicaciones sean capaces también de ofrecer información desde las tres grandes dimensiones RC:

- La sostenibilidad ambiental
- La sostenibilidad social (interna y externa)
- La sostenibilidad económica

Desde hace años, las diferentes unidades de la organización, en sus áreas de actividad, han identificado y tienen expresamente en cuenta a sus grupos de interés a la hora de establecer sus objetivos.



La consolidación de esta información, ha permitido:

- Servir de referencia a toda la organización para ser empleada de forma más eficiente y coordinada permitiendo evolucionar sus actuaciones dirigidas a la sostenibilidad en todas sus dimensiones con mecanismos de planificación.
- Conocer las expectativas de los grupos de interés, sobre las que establecer objetivos y metas.

En la siguiente tabla se incluyen información detallada sobre los grupos de interés de Aena, sus expectativas y los mecanismos empleados para la relación bidireccional entre ellos y Aena. Esta relación se produce de forma periódica y continuada a lo largo del año.

Aspecto clave:

- Devolver a la sociedad la confianza que ésta ha depositado en Aena, es una máxima, tanto en términos de aportaciones directas a la creación de riqueza, empleo y bienestar social, como de sostenibilidad ambiental.



RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS	SUBGRUPOS	EXPECTATIVAS	MECANISMOS DE RELACIÓN
Clientes	Pasajeros, operadores aéreos, público en general, empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios, otros...	Calidad/precio, excelencia servicio, seguridad, puntualidad, usabilidad, accesibilidad, capacidad, otras...	Reuniones; comités, encuestas, buzones, correspondencia, formularios, otros...
Socios prestadores de servicios a los clientes de Aena	Prestadores de servicio de asistencia en tierra, prestadores de servicios comerciales, operadores de otros modos de transporte, aduanas, seguridad y tráfico, otros...	Precios, eficiencia servicios, normativa asumible, seguridad, facilidad operativa, otras...	Reuniones, comités, correspondencia, formularios, otros...
Proveedores de servicios a Aena	Construcción, sistemas/tecnologías de información, suministros, consultorías y asistencia técnica, instituciones financieras, tercer sector-economía social, otros...	Información, transparencia, igualdad trato, tramitaciones, control expedientes, pagos, otras...	Reuniones, correspondencia, otros...
Empleados de Aena	Personal directivo, personal de estructura, ocupaciones, profesionales, jubilados, otros...	Retribución, jornada y ambiente, reconocimiento, igualdad, conciliación, beneficios sociales, seguridad y salud, estabilidad, desarrollo profesional, otras...	Comisiones, correspondencia, formularios, encuestas, otros...
Administraciones públicas	Gobierno, cortes generales e instituciones supervisoras, administración general del estado, comunidades autónomas, entes locales, otros...	Socioeconómicas, intereses ciudadanía, competenciales, planificación local, interoperabilidad, otras...	Grupos trabajo, correspondencia, datos, informes, otros...
Organismos internacionales	Unión Europea, OACI, ECAC, EUROCONTROL, agrupaciones de acuerdos o programas, otros...	Seguridad, tasas, homogeneidad, innovación, capacidad, otras...	Grupos trabajo, reuniones, correspondencia, otros...
Asociaciones de la industria del transporte aéreo	Aeropuertos, navegación aérea, transporte aéreo internacional, líneas aéreas nacionales, otros...	Adaptabilidad, precios, calidad, capacidad, otras...	Grupos trabajo, reuniones, correspondencia, otros...
Organizaciones sindicales y empresariales	Sindicatos, constructoras, consultoría, servicios, equipamiento, otros...	Transparencia, ética, información, colaboración, otras...	Reuniones, correspondencia, otros...
Sociedad	Medios de comunicación, creadores de opinión y conocimiento, ONG's y entidades del tercer sector, asociaciones vecinales, entidades interesadas en colaboración Aena, ciudadanos, otros...	Información, transparencia, responsabilidad ambiental, creación riqueza, planificación, apoyo, participación, otras...	Reuniones, correspondencia, análisis medios, buzones, otros...



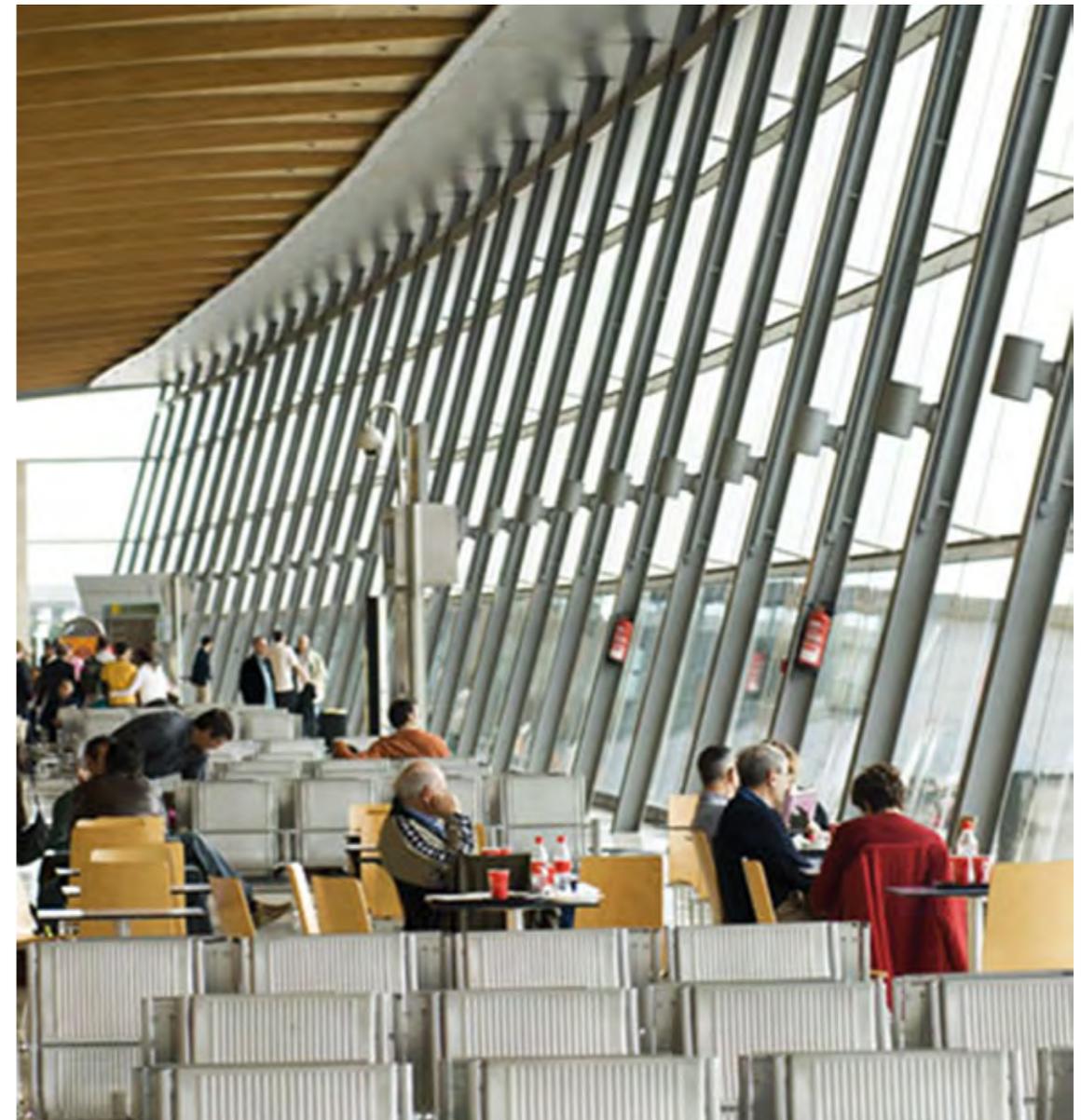
■ LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La relación bidireccional con los grupos de interés se materializa a través de diversos instrumentos: Foros de diálogo, reuniones periódicas en ámbitos específicos, encuestas de percepción y satisfacción periódicas, servicios de atención personalizada, web pública de Aena (WPA) y medios de interacción telemáticos, intranet corporativa, etc. A este tipo de herramientas se unen otras de igual trascendencia, como la participación de Aena en diversos grupos de trabajo externos: Comités de expertos nacionales e internacionales, participación en organizaciones sectoriales y entorno público europeo y mundial, campañas e iniciativas, etc. que suponen una oportunidad de mejora para la organización.

Esta participación de los grupos de interés permite la identificación de sus necesidades, la integración de sus expectativas en la gestión de Aena, y la adecuación de esta gestión a las diferentes dimensiones de la sostenibilidad.

En los diferentes capítulos de esta memoria se muestra cómo Aena trabaja en esta línea y los resultados que se han alcanzado, como por ejemplo:

- Su **alta implicación y compromiso en materia ambiental** en cualquiera de las actuaciones llevadas a cabo en sus aeropuertos y centros de control, teniendo especial inquietud por la biodiversidad y el cuidado y conservación de sus entornos de operaciones. (SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL)
- Su **capacidad de generación de empleo y actividad económica en sus entornos de actividad**, así como su transparencia como entidad pública en materia económica, que ha demostrado su viabilidad desde el punto de vista económico-financiero a lo largo de sus casi 20 años de existencia. (SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA)
- Su **compromiso con el principal motor de la empresa, sus trabajadores** incorporando las más modernas medidas en materia de beneficios sociales, igualdad, inclusión, y de apoyo directo al empleado, yendo mucho más allá de la normativa laboral española en sus compromisos y convenios colectivos. (SOSTENIBILIDAD SOCIAL INTERNA)



Los pasajeros son un grupo de interés clave



- Su **compromiso con las personas con capacidades diferentes** (política específica de discapacidad), con las personas de movilidad reducida (PMR) en los servicios prestados en los aeropuertos de la red, su permanente y estrecha colaboración con diferentes universidades y centros especiales de empleo o su implicación e interés en la promoción del arte y la cultura a través de la Fundación Aena (SOSTENIBILIDAD SOCIAL EXTERNA)

El análisis estratégico de los grupos de interés y su relevancia en la gestión interna de Aena, permite jerarquizar las acciones a desarrollar

Cabe destacar, como ejemplos:

- La Oficina del Plan de Aislamiento Acústico y las reuniones periódicas con las asociaciones vecinales, contribuyen a minimizar el impacto acústico de nuestra actividad.
- La aprobación interna de la Oferta de Empleo Público (tanto de niveles A y B como de C al F), reservadas para personas con discapacidad física y/o sensorial, cuyo grado de discapacidad sea igual o superior al 33% (*aprobadas en 2010 y convocatoria publicada en enero de 2011*)
- El afianzamiento a lo largo de estos años del servicio a personas con movilidad reducida (PMR) creado en 2008 facilita la utilización de nuestros servicios.
- La aprobación de la Política de discapacidad de Aena en 2010, que formaliza el compromiso de la organización con la discapacidad y el reconocimiento de que todos tenemos unas particularidades, y todas ellas igualmente importantes.

Aspecto clave:

- La expectativa esencial de los grupos de interés de Aena es la de recibir un servicio seguro y de alta calidad a un precio competitivo.

CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

El enfoque de la RC de Aena se traslada a la dimensión externa de la misma incluyendo a un amplio abanico de interlocutores, entre los que se encuentran nuestros socios comerciales y proveedores con los que se trabaja intensamente en esta línea, mediante diferentes actuaciones que contribuyen a que las prácticas de sus socios y proveedores influyan positivamente en sus resultados sociales.

Las políticas y prácticas de Aena respecto a la contratación de proveedores y servicios se basan en dos aspectos fundamentales:

- **Fomentar la transparencia y competencia de mercado**, con la publicación de los expedientes abiertos y negociados con concurrencia, en el perfil del contratante de Aena.
- Incorporación de criterios RC en las relaciones comerciales con terceras partes, estableciendo e incorporando criterios vinculados con la RC en la normativa de contratación y en los pliegos de carácter contractual.



En los aeropuertos operan numerosas empresas proveedoras



Los espacios comerciales también cumplen criterios de RC

Datos relevantes:

- La normativa interna de Contrataciones Generales, incorpora nuevos aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa, para su aprobación por parte del Consejo de Administración: Referencia al artículo 34 de la Ley 31/2007 y al artículo 101 de la Ley 30/2007, con criterios de accesibilidad universal, de sostenibilidad y de protección ambiental.
- Actualización de las cláusulas referentes a la protección del medio ambiente y a la prevención de riesgos laborales, en los pliegos de cláusulas administrativas particulares.

Dentro de los requisitos solicitados a los proveedores relativos a diferentes aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa destacan:

- Integración de criterios medioambientales o sociales en los procesos de compras.
- Acuerdos contractuales con los proveedores sobre su responsabilidad ambiental y social.
- Exigencia a los proveedores de respeto al medio ambiente:
 - En los pliegos de cláusulas administrativas particulares (PCAP), se recoge la cláusula de protección del medio ambiente en la que se establecen las medidas a ejecutar por los adjudicatarios en esta materia.

Una de las actuaciones más significativas en cuanto a extender a la cadena de proveedores de Aena nuestros compromisos como empresa responsable, se ha producido con la aprobación en 2010 por parte del Comité de Dirección de Aena, de los Criterios RC para ampliar la cobertura en el cumplimiento de la Ley de Integración de las personas con Discapacidad (LISMI).



- Como **medidas concretas**, se establecen: Designación de un **interlocutor en materia medioambiental** para tratar con Aena, exigencia de un **plan de vigilancia ambiental** (si se considera necesario), **comunicación de cualquier incidente** con repercusión medioambiental, **obligación de vigilancia del cumplimiento de las obligaciones medioambientales** y responsabilidad en el incumplimiento por daños ambientales, almacén adecuado de residuos, gestión de éstos, recogida de derrames con medios adecuados, tratamiento de sustancias peligrosas y demás.

- **Medidas para controlar y evaluar la actuación de los proveedores en materia ambiental y/o social.**
- Iniciativas para **mitigar los impactos ambientales** de los productos y servicios.
- Exigencia a los proveedores de **respeto a los derechos humanos y laborales.**
- Medidas para **promover la diversidad entre los proveedores** de la compañía.
 - Publicación de las licitaciones de los procedimientos abiertos y de los procedimientos negociados con concurrencia, en el perfil del contratante de Aena.
- **Respuesta a reclamaciones** de proveedores y contratistas
- **Datos de seguridad e higiene** de proveedores y contratistas

Aspecto clave:

- Durante el año 2010 se han adjudicado expedientes a empresas locales por un importe de 1.125 millones de euros, lo que supone un 99,2% del total adjudicado (1.134 millones de euros).

- En los pliegos de cláusulas administrativas particulares (PCAP), se recoge la cláusula de prevención de riesgos laborales por la que el adjudicatario se compromete a cumplir las obligaciones recogidas en la Ley 31/1995 de PRL, durante el tiempo de ejecución del contrato.

- En los PCAP, se establecen unos requisitos específicos para el proveedor: **Medidas que garanticen una protección eficaz para personas y bienes, actuaciones necesarias para la eliminación o control de cualquier riesgo** en la ejecución del contrato, información a los trabajadores de posibles riesgos específicos, información sobre accidentes, participar en reuniones sobre materia de prevención a las que fueran convocados y demás.
- **Exigencias/Incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i** en sus productos.

Proveedores de servicios a Aena

Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas
<ul style="list-style-type: none"> • Construcción • Sistemas/Tecnologías de información • Suministros • Consultorías y asistencia técnica • Instituciones financieras 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas de calidad percibida por operadores • Información • Transparencia • Igualdad Trato • Tramitaciones • Control Expedientes • Pagos



RECONOCIMIENTO AL TRABAJO HECHO

Gracias al esfuerzo compartido en los últimos años y al compromiso con todos los grupos de interés del transporte aéreo y con la sociedad en su conjunto, Aena se ha visto recompensada con premios y reconocimientos externos, lo que le motiva a seguir trabajando.

- Aena ha sido seleccionada en 2010 como una de las 48 “Empresas Ability” por los Telefónica Ability Awards y a principios de 2011 el premio Telefónica Ability Awards como “Mejor Institución Pública”, reconociendo que las PMR están en el centro de todas sus acciones.
- El CERMI ha concedido a Aena el premio ‘cermi.es 2010’ en la categoría “Accesibilidad Universal”, destacando las iniciativas desarrolladas en materia de accesibilidad en beneficio de las PMR. Este premio es especialmente importante para Aena, ya que ha sido otorgado por los propios usuarios del servicio.
- En los últimos años, tres aeropuertos de la red de Aena han recibido el premio al Mejor Aeropuerto de Europa otorgado por ACI Europe que valora, entre otros aspectos clave, la colaboración con organizaciones de personas con discapacidad.



Los aeropuertos de Aena se encuentran en el máximo nivel de calidad comparados con los de su entorno. Prueba de ello, son los reconocimientos internacionales recibidos.

El Aeropuerto de Barcelona-El Prat recibe el premio 2010 al mejor aeropuerto de Europa de más de 25 millones de pasajeros concedido por ACI Europe

Aspecto clave:

- La Política de Discapacidad de Aena establece objetivos específicos y fija indicadores que permitan analizar los avances, garantiza el acceso universal a todos los servicios, infraestructuras e información y “logra que la discapacidad se integre plenamente”.
- Aena ha atendido a 2,4 millones de usuarios del servicio a Personas de Movilidad Reducida (PMR) desde 2008

Premios y distinciones

- Memoria EFQM Aeropuerto de Madrid-Barajas : obtención del Sello 400+ EFQM,.
- El Aeropuerto de Madrid-Barajas ha conseguido el Sello de Excelencia Europea 400+, convirtiéndose en el primer aeropuerto de la red de Aena que alcanza esta puntuación y siendo el primer sello de estas características concedido por la European Foundation for Quality Management (EFQM) a un aeropuerto en Europa en los últimos diez años
- 1er Premio a la Calidad en las Administraciones Públicas, también en el año 2010, concedido al Aeropuerto de Ibiza (400+) por la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL).
- El Aeropuerto de Pamplona ha recibido de la Fundación Navarra para la Excelencia el “Sello de Excelencia Navarra 300+ EFQM”, por su compromiso con la excelencia y la calidad
- El Aeropuerto de Barcelona-El Prat ha sido premiado por la Fundación “La Caixa” en la tercera edición de los premios Incorpora, que reconocen a las empresas responsables que participan en un programa de integración laboral de personas en situación o riesgo de exclusión.
- La Asociación Catalana de Periodistas y Escritores de Turismo (ACPETUR) ha otorgado el premio a la Mejor Gestión de Crisis a la Oficina de Prensa de Aena en Cataluña.
- El Aeropuerto de Alicante ha conseguido el premio Prever 2010 en la categoría de Empresas e Instituciones, gracias a la labor realizada a favor de la divulgación e implantación de la prevención de los riesgos laborales en sus instalaciones. Estos premios, que concede anualmente el Consejo General de Relaciones Industriales y Licenciados en Ciencias del Trabajo, van destinados a premiar a distintos profesionales, empresas o entidades que destaquen por su labor en pro de la prevención de los riesgos laborales, dentro y fuera de España.
- Premios SkyTrax 2010 a los aeropuertos de Barcelona-El Prat y Madrid-Barajas, que han sido reconocidos como los dos mejores aeropuertos del Sur de Europa, respectivamente .
- Ingreso del Aeropuerto de Zaragoza en el Club EMPRESA 400 DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE FOMENTO tras haberse sometido a una evaluación externa según el Modelo EFQM de Excelencia Empresarial.
- Madrid-Barajas ha recibido el premio “Grand Slam”, por su eficacia a la hora de contribuir en la operación diaria de la compañía en las categorías de seguridad en plataforma, puntualidad, nivel cero en accidentes laborales y en daños en tierra de aeronaves, entre otros factores.
- Nueva terminal del Aeropuerto de Alicante: Premio Fopa 2010 a la “Mejor obra pública de la provincia” concedido por la Federación de Obras Públicas de la Provincia de Alicante (FOPA)

Nuestras personas





Nuestras personas

En Aena trabajan más de 13.000 profesionales que suponen uno de los principales pilares de la organización y su mayor activo.

La gestión de personas en Aena se centra en los siguientes objetivos fundamentales:

- Mejorar la formación y el desarrollo de las personas.
- Aumentar la motivación e implicación de las personas.
- Mejorar la empleabilidad de nuestros empleados.
- Aumentar la seguridad en la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mejorar los procedimientos de administración y el control de gestión en el área de Recursos Humanos, automatizando los sistemas de gestión para conseguir una labor más eficiente que redunde en el beneficio del empleado.



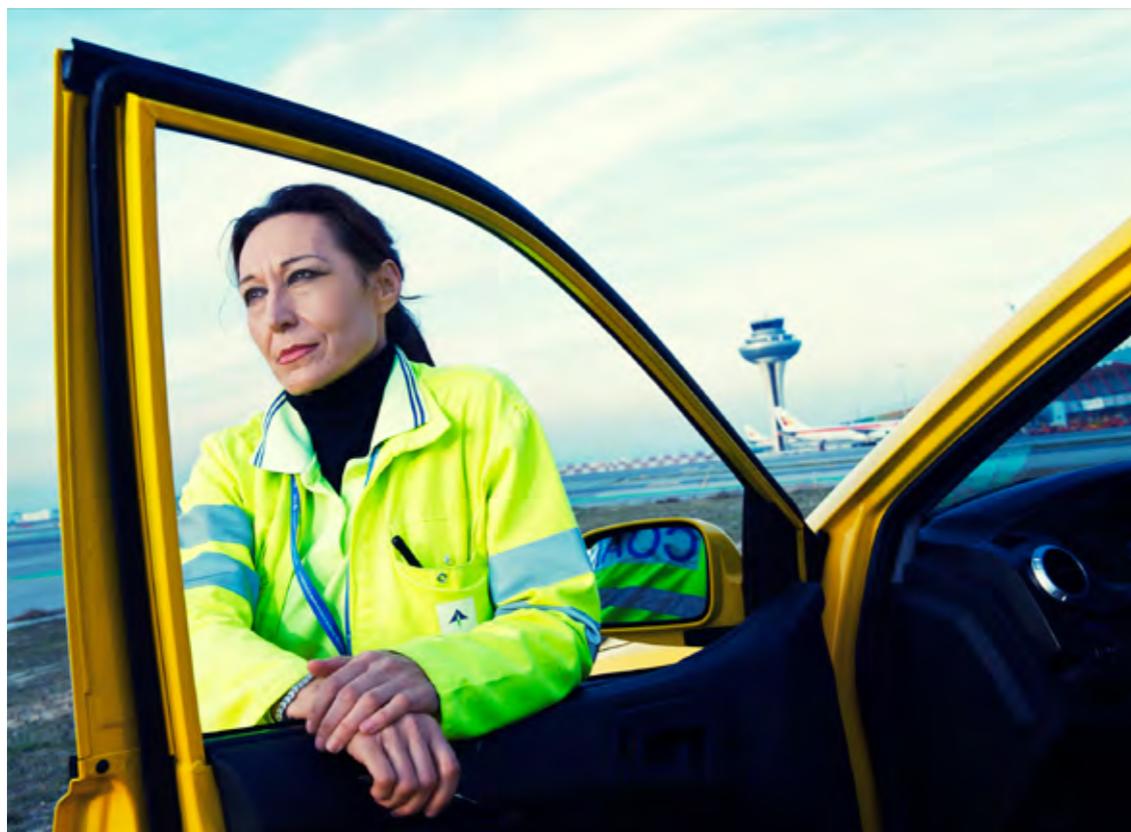
Equipo de Gestión de Red del Aeropuerto de Madrid-Barajas



UN GRAN EQUIPO DE MAS DE 13.000 PERSONAS

Las personas que trabajan en Aena son su principal activo. En 2010, más de 13.000 profesionales hicieron posible la actividad de la organización repartidos entre sus dos grandes unidades de negocio: los Aeropuertos Españoles y la Navegación Aérea.

La principal función de la Dirección de Organización y Recursos Humanos consiste en establecer las estrategias, políticas y procedimientos de Aena relacionados con nuestras personas. En 2010



Señalera de Madrid-Barajas

Datos relevantes:

- Se ha consolidado el **Modelo de Gestión por Competencias** y el **Sistema de Gestión del Desempeño**, que pretenden avanzar en los objetivos de modernización y flexibilización de la gestión.
- Continuando con la labor de los últimos años, se ha **potenciado la conciliación de la vida personal, familiar y laboral**, se han fomentado las políticas de contratación de personal o la **igualdad efectiva** entre hombres y mujeres, todo ello encaminado a la mejora de la gestión de las personas
- Aena vela por la difusión, el conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta de Aena, aprobado en 2008 y que tiene por objeto el establecimiento de unos principios de actuación que, de acuerdo con sus valores de referencia, la organización espera que sean observados en la práctica cotidiana por todos sus directivos y puestos de responsabilidad.

Aena se ha establecido como objetivo prioritario la mejora de la productividad de los empleados, contribuyendo, a la vez, a su continuo desarrollo, profesionalización y motivación, así como a su adecuación a los valores y estrategias de empresa para la consecución de los objetivos establecidos.

«Durante 2010, se ha constituido un grupo de trabajo específico entre los representantes de Aena y las organizaciones sindicales presentes en la Coordinación Sindical Estatal, con el fin de analizar los aspectos de índole laboral que pudieran verse afectados por el Nuevo Modelo de Gestión Aeroportuario.»



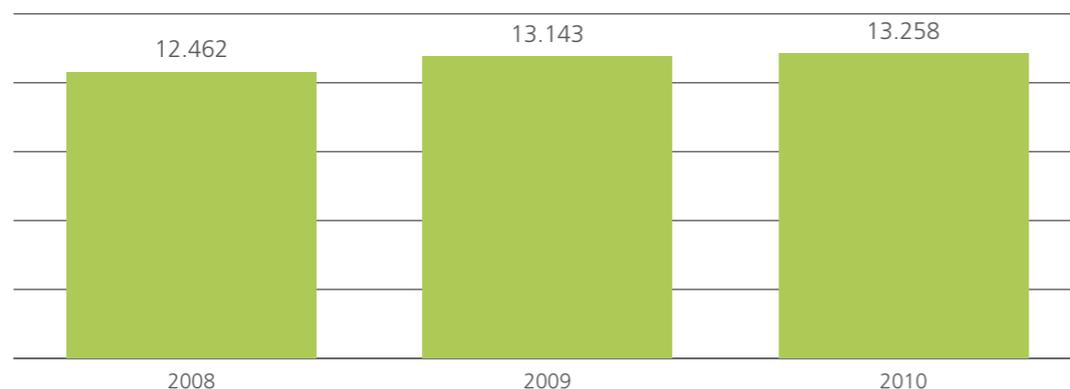
Empleados de Aena

Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas
<ul style="list-style-type: none"> Personal Directivo Personal de Estructura Colectivos Profesionales Jubilados 	<ul style="list-style-type: none"> Comisiones Correspondencia Formularios Encuestas Revista de comunicación interna Aena noticias Sindicatos 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Cadena de Mando Intranet corporativa Portal del Empleado Tablón de anuncios Encuestas de satisfacción y motivación de los empleados en aeropuertos Manual de acogida facilitado a los trabajadores en el momento de su incorporación en Aena Informes y comunicados
		<ul style="list-style-type: none"> Retribución Jornada y Ambiente Reconocimiento Igualdad Conciliación Beneficios Sociales Seguridad y Salud Estabilidad Desarrollo Profesional

NUESTRAS PERSONAS

En los últimos ejercicios, el número de trabajadores ha seguido creciendo a pesar de la coyuntura, aportando empleo a nuestra sociedad y contribuyendo a su desarrollo. Así, de los 12.462 empleados que constituían la plantilla de Aena en 2008 se ha pasado a 13.258 en 2010.

NÚMERO DE EMPLEADOS DE AENA



Los principios de igualdad, merito, capacidad y publicidad

El total de empleados de Aena están amparados por dos convenios colectivos:

- V Convenio Colectivo de Aena (para todo el personal no Controlador)
- II Convenio para el personal Controlador de la Circulación Aérea.

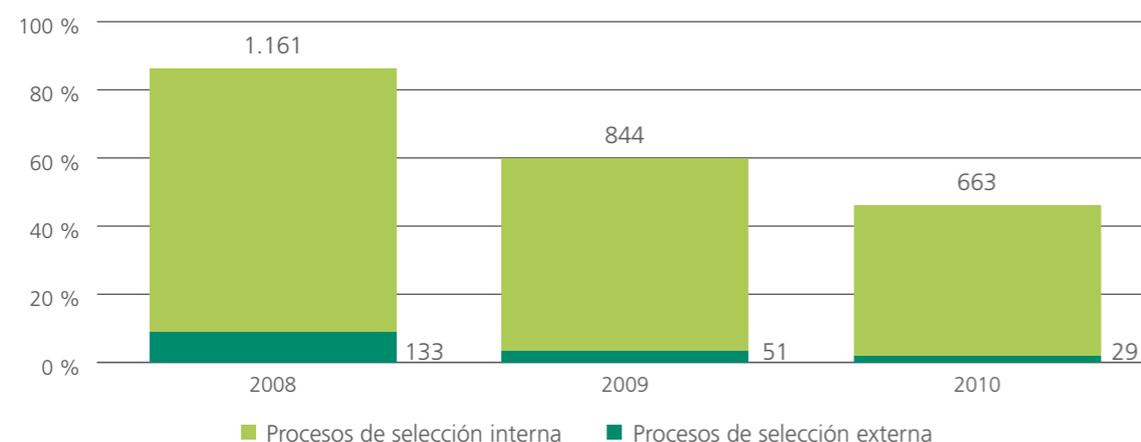
Todos nuestros procesos de selección respetan los principios de igualdad, merito, capacidad y publicidad de la provisión de puestos y están gestionados desde la Comisión Paritaria de Promoción y Selección, compuesta por igual por representantes sindicales y de Aena. En julio de 2010, tal y como plantea el V Convenio publicado en diciembre de 2009, se constituye la Comisión Paritaria de Igualdad, formada a partes iguales por los sindicatos mayoritarios y Aena. Su misión es velar por el cumplimiento y desarrollo del Plan de Igualdad definido en el citado Convenio (Anexo VI). El Convenio y cuyos principales puntos son:

- Medidas para favorecer la igualdad de trato y oportunidad entre hombres y mujeres. De esta manera es el propio Convenio Colectivo el que establece tanto para hombres, como para mujeres, igualdad en cuanto al acceso a puestos de trabajo (selección), promoción profesional, formación y retribuciones, existiendo igualdad entre el salario de los hombres y de las mujeres que desempeñen una misma categoría profesional Asimismo, estas medidas cuentan también con un subapartado especial sobre prevención de acoso sexual.



- Medidas para la conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral en los siguientes ámbitos: jornada laboral, conciliación vida familiar, paternidad/maternidad y violencia de género.

NÚMERO DE PLAZAS CONVOCADAS (SELECCIÓN INTERNA Y EXTERNA) / AÑO



Los procesos de selección externa, tras haberse cubierto múltiples procesos internos de promoción en años anteriores, han aumentado notablemente tal. En el gráfico siguiente se muestra el número de plazas convocadas en los últimos tres años en procesos de selección interna y externa:

En 2010 se produjeron diferentes procesos de selección, tanto interna como externa, que contaron con todas las garantías de transparencia, control y seguimiento a través de la Comisión Paritaria de

Datos relevantes:

En diciembre de 2010, se ultimaron los trabajos necesarios para la publicación de dos convocatorias de selección externa (23 plazas de Titulados Universitarios y 38 plazas de Técnicos) correspondiendo en ambos casos a plazas de la oferta de empleo público reservadas para ser cubiertas por personas con discapacidad física y/o sensorial, cuyo grado de discapacidad sea igual o superior al 33%. La publicación de estas convocatorias y su proceso selectivo se llevará a cabo en el transcurso del 2011, estando prevista la incorporación de los candidatos seleccionados antes de finalizar el año.



Aena favorece la conciliación del trabajo con la vida familiar



Promoción y Selección, formada por cinco representantes de las organizaciones sindicales firmantes del V Convenio Colectivo y cinco de Aena, de forma que queden siempre garantizados los principios de igualdad, merito, capacidad y publicidad de la provisión de puestos.

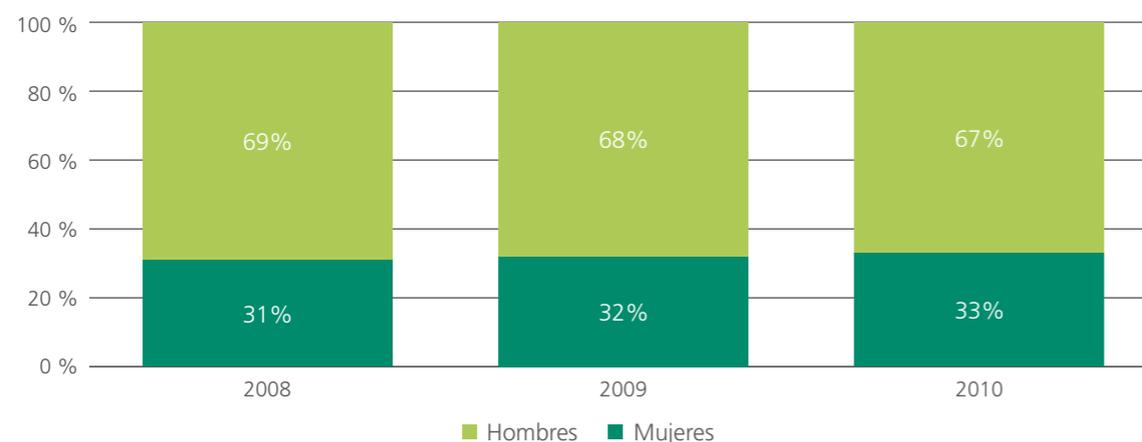
De los procesos selectivos de ambas convocatorias, se generarán bolsas de candidatos en reserva con aquellas personas que hayan superado las pruebas selectivas y no obtengan plaza. Dichas bolsas, tendrán una vigencia de 5 años de conformidad con lo establecido en el V Convenio Colectivo de Aena y se utilizarán para contrataciones futuras de plazas fijas (reservadas para personas con discapacidad) que sean asignadas a Aena.

■ DATOS PRINCIPALES

La diversidad en Aena:

- En los últimos tres años, el número de mujeres empleadas en Aena ha crecido lenta pero regularmente con respecto al de hombres, alcanzando en 2010 un total de **4.318 mujeres**, lo que supone el **32,6 %** de la plantilla total de los empleados, y cabe destacar que el **35,1%** de este porcentaje ocupa puestos directivos.
- El porcentaje de mujeres que se han incorporado a Aena en los últimos años ha sido superior al de hombres, lo que contribuye a mejorar la diversidad de género.

DIVERSIDAD



Calidad y estabilidad del empleo en Aena:

- La **edad media** de la plantilla, se sitúa en los **44,22 años**.

EMPLEADOS POR SEXO Y TRAMOS DE EDAD DURANTE EL AÑO 2010				
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	%
25 años o menos	71	26	97	1%
Entre 26 y 35 años	1.862	931	2.793	21%
Entre 36 y 45 años	3.032	1.794	4.826	36%
Entre 46 y 55 años	2.268	1.024	3.292	25%
56 años o más	1.707	543	2.250	17%
Total	8.940	4.318	13.258	100%

- La **estabilidad en el empleo** es otra apuesta que caracteriza a nuestra entidad, que en 2010 alcanzó un número de **trabajadores con contrato fijo** de 11.721 personas (**88,4%** de la plantilla), y **1.536 personas con contrato temporal** (11,6%).
- De estos contratos temporales 662 son contratos temporales directos (interinidad, contrato por obra o circunstancias de la producción); el resto son contratos temporales pendientes de consolidación. Por ello, podemos afirmar que el empleo temporal en Aena apenas llega al 5%.
- Todos los trabajadores de Aena tienen contratos a jornada completa, salvo una parte residual (930 empleados) cuyo contrato es de jornada reducida.
- En cuanto a la rotación de puestos, el **índice total de rotación** se sitúa en el **3,1%**, correspondiendo un 0,9% a la rotación en hombres y un 2,4% en el caso de mujeres. Los mayores cambios se producen en los menores de 25 años (aproximadamente el 5%), principalmente por estar sujetos a contratos temporales de obra o servicio/ILT/etc. y en los mayores de 56 años (11%), que corresponde a jubilaciones y prejubilaciones. En el resto de los tramos de edad, la rotación es prácticamente del 0%.
- Un **7%** de la plantilla se ha acogido a los beneficios que ofrece Aena en cuanto a **reducción de jornada** por: maternidad, lactancia, cuidado de mayores a su cargo, etc.



La cualificación del personal:

La plantilla de Aena se divide en las siguientes categorías:

- A y B - Directivos y Titulados;
- C - Coordinadores;
- D - Técnicos;
- E y F - Personal de apoyo

- La distribución de la plantilla por género y niveles profesionales refleja que el mayor porcentaje de la plantilla de Aena es del nivel D, seguido del personal controlador y de los niveles A y B y C.
- No obstante, en los últimos años la plantilla ha crecido más en los niveles A, B y C para dotar a la organización de nuevos expertos en materia de seguridad de acuerdo con los requisitos de la iniciativa de Cielo Único de la Unión Europea.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA DE AENA POR GÉNERO Y NIVEL PROFESIONAL DURANTE EL AÑO 2010

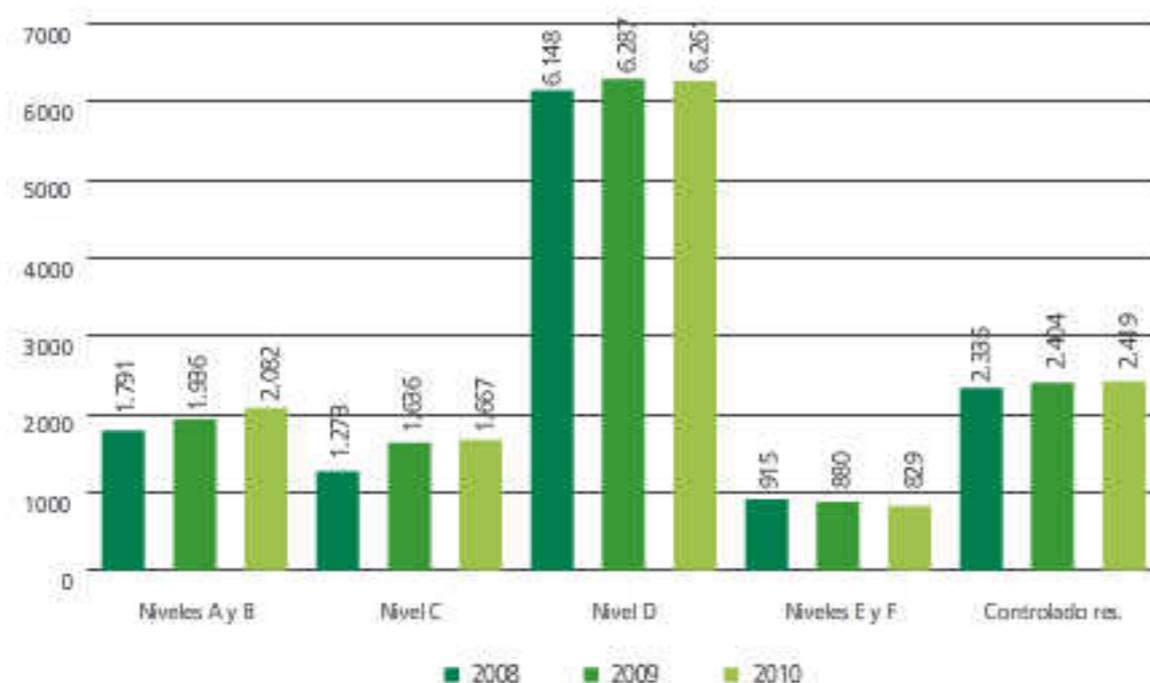
Nivel profesional	HOMBRES		MUJERES		PLANTILLA TOTAL DE AENA	
	Número	%	Número	%	Número	%
Niveles A y B	1.299	62,4	783	37,6	2.082	15,7
Nivel C	1.277	76,6	390	23,4	1.667	12,6
Nivel D	4.235	67,6	2.026	32,4	6.261	47,2
Niveles E y F	448	54,0	381	46,0	829	6,3
Controladores	1.681	69,5	738	30,5	2.419	18,2
TOTAL	8.940	67,4	4318	32,6	13.258	100

PERSONAL DE AENA EN FUNCIÓN DE GRUPOS DE OCUPACIÓN

	DIRECTIVOS Y TITULADOS	COORDINADORES	TÉCNICOS	APOYO	CONTROLADORES	TOTAL
Unidades Corporativas	362	62	213	10	-	647
Dirección Aeropuertos	1.188	1.267	4.947	777	-	8.179
Navegación Aérea	532	338	1.101	42	2.419	4.432
Total	2.082	1.667	6261	829	2.419	13.258



DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE AENA POR NIVELES



- El personal de Aena también se clasifica en función de grupos de ocupación (Directivos y Titulados, Coordinadores, técnicos, personal de apoyo y controladores. Actualmente todo el personal de Aena es evaluado mediante el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) (ver Capítulo El buen gobierno de Aena).

Aena tiene presencia en todas las Comunidades Autónomas de España. La Comunidad Autónoma con más empleados es la Comunidad de Madrid (casi el 30%), donde además de situarse el principal aeropuerto internacional de la red, Madrid-Barajas, es donde están emplazadas las sedes de los servicios centrales y unidades corporativas de la organización. El siguiente cuadro muestra la distribución de trabajadores por Comunidades Autónomas:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL	%
ANDALUCÍA	1.639	12,36
ARAGÓN	124	0,94
ASTURIAS	141	1,06
BALEARES	1.419	10,70
CANARIAS	1.895	14,29
CANTABRIA	102	0,77
CASTILLA-LA MANCHA	21	0,16
CASTILLA-LEÓN	133	1,00
CATALUÑA	1.859	14,02
CEUTA	11	0,08
EXTREMADURA	12	0,09
GALICIA	444	3,35
LA RIOJA	33	0,25
MADRID	3.947	29,77
MELILLA	62	0,47
MURCIA	79	0,60
NAVARRA	89	0,67
PAÍS VASCO	457	3,45
VALENCIA	791	5,97



Helipuerto de Algeciras

POTENCIANDO LA FORMACIÓN ESPECIALIZADA

La formación sigue siendo uno de los pilares para la especialización y mejora de los profesionales de Aena. La adecuación permanente que requieren las nuevas tecnologías y la mejora y necesidad de ampliación de nuestras instalaciones y servicios, llevan a Aena a desarrollar planes específicos de formación. Así, el **Instituto de Aprendizaje de Aena (IADA)** proporciona una oferta orientada al desarrollo profesional de los trabajadores y al desempeño óptimo de sus actividades. Esta formación garantiza además la operatividad de la empresa con personas altamente cualificadas.

Este compromiso con la formación se muestra en el número de **horas totales dedicadas a esta materia por nuestros empleados**, que en el año 2010 ascendió a 368.926, principalmente destinadas a cursos de formación técnica.

DESGLOSE DE Nº DE HORAS DE FORMACIÓN POR TIPOLOGÍA DE CURSOS DURANTE EL 2010	
Horas formación conductual	21.682
Horas formación técnica	347.244
Total	368.926

«La formación en Aena se orienta hacia la mejora del desempeño del puesto de trabajo para una correcta especialización y facilita la orientación hacia la promoción profesional y la adecuación a la permanente evolución tecnológica y operacional»



Esto supone una **media de horas de formación por empleado de 34,04**, incrementándose en un 12 % con respecto al ejercicio anterior) tal y como se muestra en el cuadro adjunto. A pesar de este incremento de horas de formación por empleado, el coste total invertido en formación ha ido reduciéndose progresivamente desde 2008 gracias a la **política de optimización y aprovechamiento de recursos** desarrollada por Aena, y concretada principalmente en **dos medidas**:

- **Formación con personal propio de Aena** (Formadores y monitores internos), especialmente en materias de alto contenido técnico aeronáutico y/o aeroportuario: Extinción de incendios, operaciones aeroportuarias y aeronáuticas, mantenimiento de instalaciones etc.
- **Aumento de la formación on-line** en aquellas áreas más apropiadas: formación general sobre seguridad, riesgos laborales, etc.

INDICADORES DE FORMACIÓN	2008	2009	2010
Unidades Corporativas	362	62	213
Dirección Aeropuertos	1.188	1.267	4.947
Navegación Aérea	532	338	1.101
Total	2.082	1.667	6261

(*) Nota: Este indicador se calcula dividiendo el número total de horas de formación entre la plantilla media, sin contar a controladores (que realizan formación específica) ni a personas con jubilación parcial.

Aena se ha beneficiado en 2010 de la ayudas para la formación y la mejora de las competencias de la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo (Real Decreto 395/2007), ascendiendo las bonificaciones recibidas en concepto de cuotas a la seguridad social por la formación impartida, a la cantidad de 1.235.585 €.

Hechos relevantes 2010:

- Formación específica con motivo de las ampliaciones de los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol (inauguración en 2010) y de Alicante (inauguración a principios de 2011). El esfuerzo que afectó a la mayoría de la plantilla de los citados centros, tuvo actuaciones clave como: Familiarización con las Nuevas Instalaciones y Cursos para el personal de nuevo ingreso de las principales Ocupaciones Operativas: Servicio de Extinción de Incendios, Operaciones Aeroportuarias y Mantenimiento Aeroportuario)
- Impartición de la formación asociada al personal del nuevo Helipuerto de Algeciras (Cursos para el personal de nuevo ingreso de las Ocupaciones Operativas del SEI y Operaciones Aeroportuarias)
- Impartición de las acciones formativas asociadas a la implantación del R.D. 862/2009 sobre certificación de aeropuertos competencia del Estado).
- Desarrollo de nuevos cursos PRL en formato on-line: Carretillas Elevadoras, Manipulación Manual Cargas, etc.



La media de horas de formación por empleado es de 34



PROMOVIENDO LA PREVENCIÓN Y LA SEGURIDAD

Tal y como se recoge en su **Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**, el sistema de Aena integra la prevención en todos sus niveles jerárquicos, lo que implica la atribución a todos ellos y la asunción por estos de incluirla obligatoriamente en cualquier actividad que realicen u ordenen, así como en todas las decisiones que se adopten.

Aena adquiere de este modo el compromiso de cumplir los siguientes objetivos generales y principios de actuación que conforman la Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL):

1. Cumplir, tanto en las actividades actuales como futuras, con la legislación y reglamentación aplicable, las necesidades de mejora técnica y con otros requisitos que la organización suscriba.
2. Gestionar los procesos productivos, productos y servicios bajo un compromiso de mejora continua de la acción preventiva.
3. Establecer canales de información adecuados para comunicar a las partes (internas y externas de la empresa) los asuntos que afecten a la acción preventiva.
4. Garantizar la participación y formación teórica y práctica de todos los trabajadores, especialmente de aquellos con puestos clave en la prevención de riesgos laborales.
5. Difundir, explicar y mantener actualizada la política de Prevención de Riesgos Laborales, así como sus objetivos, a todos los niveles de la organización.
6. Coordinar las actividades preventivas con concesionarios, contratistas, operadores aéreos que actúan con autorización administrativa y organismos de la Administración.



Servicio de control de fauna

La política de PRL de Aena incluye el compromiso de:

- Evaluar los riesgos
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Tener en cuenta la evolución técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- Dar las debidas instrucciones a los trabajadores y adoptar las medidas necesarias para garantizar que solo los trabajadores con información suficiente y adecuada puedan acceder a zonas de riesgo.



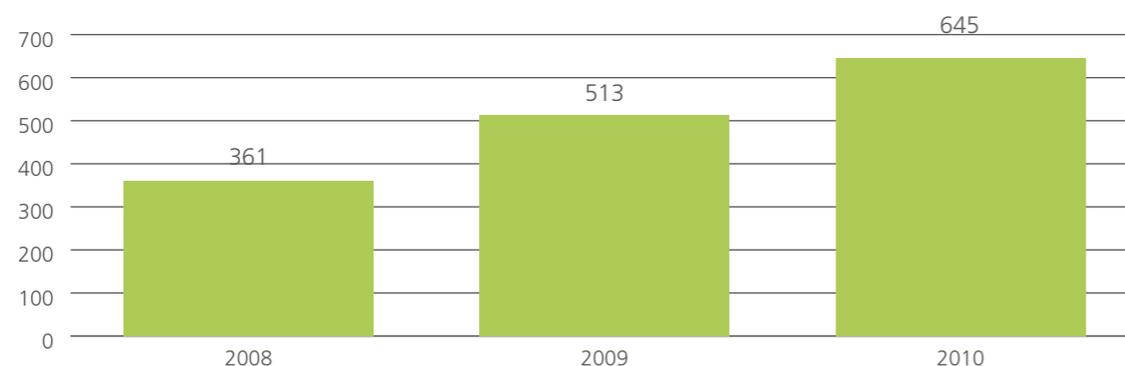
Siguiendo el Plan Operativo de Aena, se han cumplido los objetivos marcados para el presente ejercicio:

- El **Índice de Siniestralidad Laboral** ha experimentado una **disminución de 2,9** (número de accidentes sin baja por cada mil empleados) con respecto a 2009.
- El **Índice de Incidencia Global** en Aena (número de accidentes por cada mil trabajadores) ha sido en 2010 de **9,01** (lo que supone una disminución con respecto a 2009)

	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2010/2009
Índice de Siniestralidad Laboral (Nº Accidentes sin baja /1000 empleados)	10,99	11,49	7,35	▼ - 2,9
Índice de Incidencia Global (Nº Accidentes con baja /1000 empleados)	10,13	9,28	9,01	▼ - 0,27

Durante 2010 se han realizado **645 evaluaciones de riesgos**, lo que supone un importante **incremento del 25,7%** respecto al ejercicio anterior. Como muestra el gráfico en los últimos tres años la evolución de este tipo de evaluaciones ha pasado de las 361 realizadas en 2008, a las 645 de 2010, lo que ha supuesto un **incremento total del 78,7%** desde 2008.

EVALUACIONES DE RIESGOS



LA PREVENCIÓN DE LA SALUD DE NUESTROS TRABAJADORES:

Durante 2010 se han realizado reconocimientos médicos específicos al **70%** de la plantilla y se han impartido **33.348 horas de formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales** a los trabajadores de Aena, para los dos Convenios Colectivos.

Se ha continuado con la implantación y seguimiento de la Coordinación de Actividades Empresariales en todos los Centros y Aeropuertos (R.D. 171/2004 que desarrolla el Art. 24 de la LPRL), habiéndose aprobado un procedimiento que desarrolla este aspecto en el Comité Estatal de Seguridad y Salud (formado por representantes sindicales y de Aena).



Servicio médico aeroportuario

Aspecto clave:

- Aena destinó 3 millones de euros a la formación en 2010
- El número medio de horas de formación por empleado fue de 34,04 y el 93 % de los trabajadores realizaron, al menos, 1 curso durante 2010.



Bombero del Servicio de Extinción de Incendios

Un hito importante ha sido la definición de la Nueva Aplicación de Prevención, SAP/PRESAL que incluye todas las actividades preventivas: Evaluaciones; Planificación de la acción preventiva, información, gestión de EPIs y control de vestuario, vigilancia de la salud, siniestralidad, formación, Comités de Seguridad y Salud, Coordinación de Actividades Empresariales, Cuadro de Mando, Portal del Empleado, explotación de datos y Gestor documental. Todas estas actuaciones se han llevado a cabo con sus correspondientes desarrollos y funcionalidades, resolviendo de forma efectiva las necesidades particulares de Aena en esta materia. A finales de 2010 el desarrollo ha sido prácticamente del 100%.

«Como ejemplo del desarrollo de la actividad preventiva en todos sus ámbitos, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales, cabe destacar la participación de la prevención en la puesta en marcha del Plan Málaga (para el desarrollo de la nueva terminal de este aeropuerto)»

Todo lo relacionado con salud y seguridad tiene en el Comité de Seguridad y Salud (formado por representantes sindicales y de Aena), el foro adecuado, donde se debaten, tratan y aprueban todos los procedimientos o decisiones tomadas al respecto. De esta manera, todos los trabajadores de Aena quedan cubiertos y representados al 100%.

Integración y concienciación de la Prevención de Riesgos en la estructura empresarial:

- Para el seguimiento y mantenimiento actualizado de la información de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, en los diferentes Centros de trabajo se continúan desarrollando apartados en la Intranet dedicados a PRL, haciendo de esta herramienta un instrumento esencial.
- Se han diseñado y elaborado, Fichas Informativas y Boletines Específicos de PRL.



FACILITANDO BENEFICIOS SOCIALES Y LA CONCILIACIÓN

En Aena, el **Área de Beneficios Corporativos y Proyectos Sociales** desarrolla una extensa variedad de actuaciones relacionadas con la responsabilidad social corporativa, tanto en lo referente a sus empleados (Beneficios Corporativos) como a colaboraciones con entidades del entorno que trabajan principalmente con colectivos desfavorecidos.

Sus principales funciones son:

- Detectar y analizar las inquietudes y necesidades del personal del Convenio General de Aena (salud, finanzas, cuidado de la familia...), desarrollando e innovando el Programa de Atención al Empleado.
- Elaborar y gestionar el Plan Anual de Acción Social Interna (anticipos reintegrables, actividades socio-deportivas y culturales, ayudas para la salud, estudios, etc.), así como realizar el seguimiento de sus actividades.
- Definir y desarrollar las actividades encaminadas a prevenir las conductas adictivas de los empleados de Aena, proporcionándoles las herramientas y recursos necesarios.
- Coordinar con los mandos y representantes de los trabajadores las actuaciones y programas en materia de atención al empleado, asistencia social y acción social.
- Definir e implantar la estrategia de acción social externa con interés especial en el cumplimiento de la LISMI y actividades de integración de personas con discapacidad, así como coordinar y gestionar los programas y proyectos sociales de Aena.

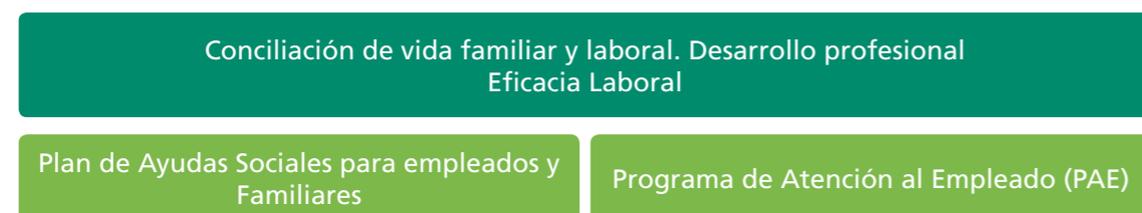
De esta forma, se desarrollan permanentemente medidas enfocadas a facilitar la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadores, orientadas a conseguir un empleo de calidad, la motivación entre los empleados que facilite la conciliación de vida familiar y laboral, el desarrollo profesional y



La adecuada gestión de recursos humanos favorece una mejor atención a los usuarios



la eficacia laboral, que se materializan principalmente a través del **Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares** y el **Programa de Atención al Empleado (PAE)**. Todos los Beneficios Corporativos están destinados al personal del V Convenio Colectivo de Aena independientemente del tipo de contrato y jornada¹.



Los beneficios sociales más relevantes se encuentran recogidos en el V Convenio Colectivo de Aena.

EL PLAN DE AYUDAS SOCIALES PARA EMPLEADOS Y FAMILIARES

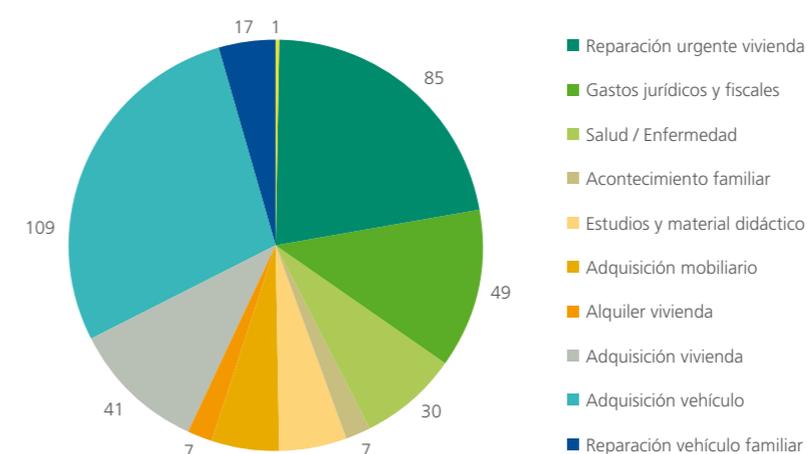
El compromiso que Aena mantiene con sus empleados y su entorno se visualiza en uno de los mejores exponentes, que es el Plan de Ayudas Sociales y Familiares. Contempla múltiples actuaciones que facilitan la conciliación laboral, personal y familiar que van desde ayudas monetarias directas para: ayuda al estudio de hijos del empleado, familiares con discapacidad o nacimiento de hijos, pasando por la disponibilidad de un seguro de vida o accidentes, una plan de jubilación, asistencia básica sanitaria a través de los servicios médicos de empresa en todos los centros o flexibilidad en la jornada, excedencia por cuidado de hijos / familiares dependientes o planes de preparación a la jubilación.

Todas estas medidas configuran un marco de protección y apoyo a las personas empleadas en Aena y a su entorno más cercano.

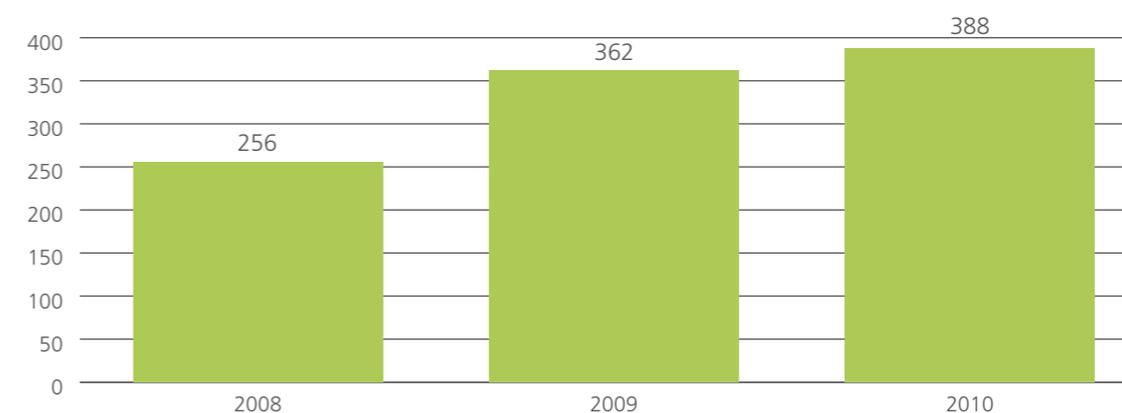
¹Existen algunos criterios para acceder a algunos de ellos. Algunos ejemplos: la antigüedad debe ser de 360 días para el caso ayudas sociales y recepción de la revista de Aena o para el reembolso de ayudas a la salud el requisito es tener más de 90 días de antigüedad y tener continuidad en la contratación.

Durante el año 2010 se han ejecutado más de **12.000 actuaciones relacionadas con los beneficios corporativos o proyectos sociales**. Cabe destacar algunos datos sobre estas actuaciones:

- Los **anticipos reintegrables** (entendiendo por tal la cuantía económica adelantada a cuenta del trabajador y deducida posteriormente de sus retribuciones habituales, para cubrir situaciones graves, urgentes e inaplazables (compra vivienda, compra coche familiar, etc.) solicitados por diferentes conceptos y gestionados en el presente año ascienden a 388 con un incremento del 7,2 % frente a 2009 y más de un 55% frente a 2008, tal y como muestra la siguientes gráficos:



NÚMERO DE ANTICIPOS REINTEGRABLES / AÑO

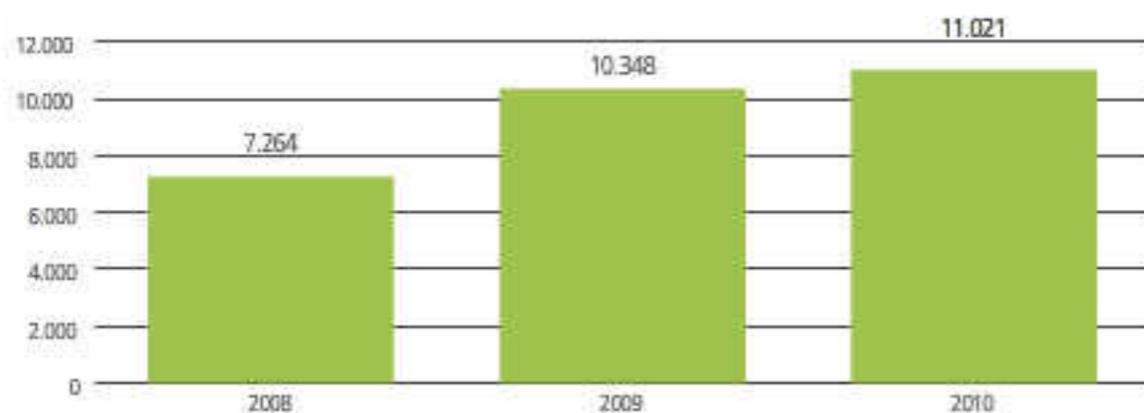




- Desde el **Programa Anual de ayudas** se conceden diversos tipos de ayudas sociales (cuantía económica no reintegrable por parte del trabajador, para paliar gastos familiares y personales. Las modalidades son: nacimiento de hijos, guardería, estudios de hijos, estudios del trabajador, salud y discapacidad). En 2010 se concedieron un total de **11.021 ayudas**, frente a las 10.348 de 2009 (lo que supone un incremento de un 6,5% con respecto a 2009) y las 7.264 en 2008.

- Este aumento progresivo de los últimos años, ha supuesto un incremento acumulado de un 51,7 % de las ayudas concedidas en 2010 en relación a las concedidas en 2008.

Nº DE AYUDAS SOCIALES GESTIONADAS / AÑO



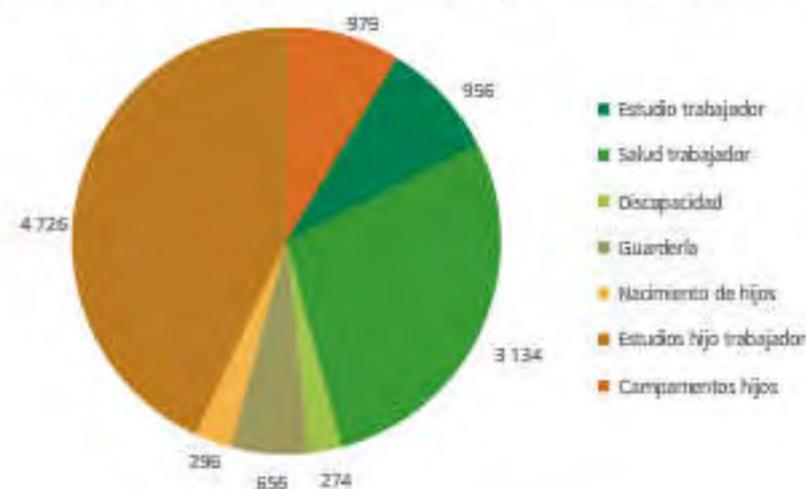
- En cuanto a su importe, la cuantía total de 2010 ha ascendido a **1.766.633,72 €**, (en 2009 este importe fue de 1.552,356,76 € y en 2008 de 1.527.446,67 €).

IMPORTE DE AYUDAS SOCIALES GESTIONADAS (€ / AÑO)



En cuanto a la **distribución por tipo de ayudas concedidas en 2010**, destacan las ayudas por estudios para hijos del trabajador y en segundo lugar las de salud del trabajador.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE AYUDAS CONCEDIDAS EN 2010



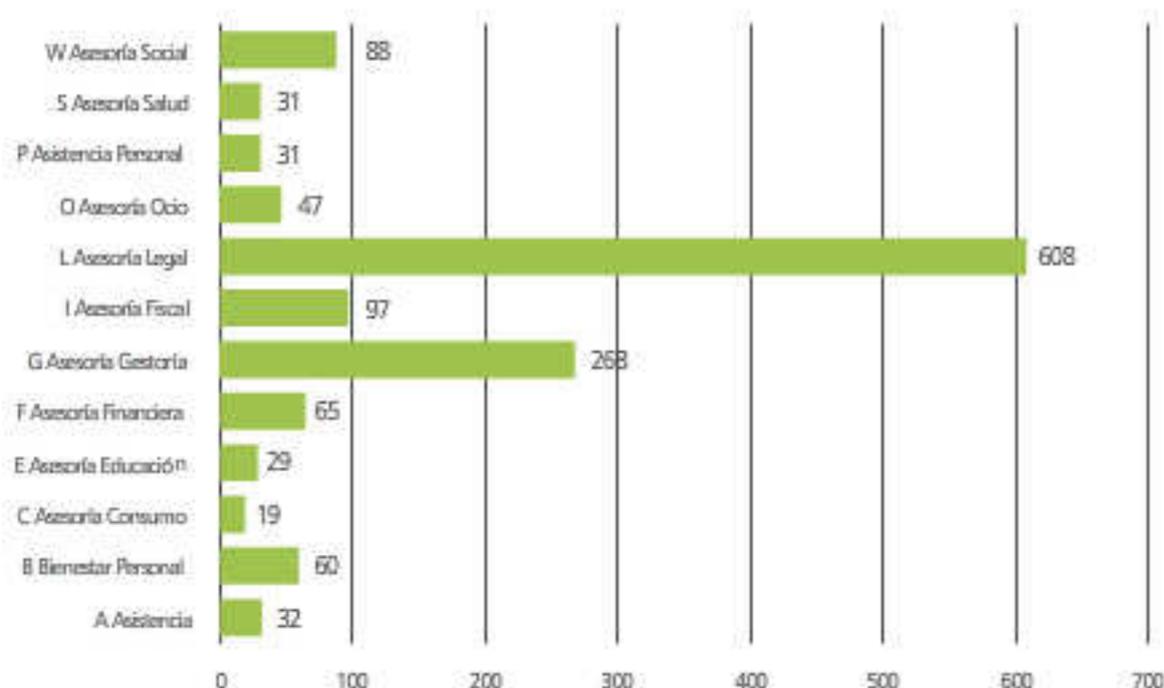


■ EL PROGRAMA DE ATENCIÓN AL EMPLEADO (PAE)

El Programa de Atención al Empleado (PAE) consiste en un plan integral de ayuda para solucionar necesidades y problemas cotidianos con el fin de aumentar la conciliación de la vida familiar y laboral de los trabajadores de Aena. Los servicios prestados se clasifican en básicos y complementarios.

En 2010 fueron solicitados un total de 1.737 servicios (1.375 básicos y 362 complementarios), frente a los 2.751 del año anterior. Esto supone un descenso del 36,9%, motivado principalmente por el esfuerzo, ya iniciado en 2009 y continuado en 2010, para optimizar los recursos y orientar a los empleados en la realización de servicios mediante procedimientos con ninguno o bajo coste (mediante correo ordinario, en horarios fuera de jornada laboral, etc.).

SERVICIOS SOLICITADOS A TRAVÉS DEL PAE POR TIPO



Los servicios de asesoría legal y gestoría suponen el 67% de todos los realizados en el año. No obstante, algunos servicios cuantitativamente menos usados, adquieren gran relevancia desde el punto de

vista cualitativo para la conciliación de la vida familiar y laboral como es la asesoría educativa. Gracias a este servicio, se estima un retorno para Aena en forma de reducción del absentismo evaluado en aproximadamente 6.948 horas.

Beneficios del PAE:

... Para el empleado:

- Mejora de la vida laboral y personal.
- Aumento de la satisfacción personal.
- Ahorro de tiempo en cuestiones extra-laborales.
- Ayuda a gestionar las tensiones interpersonales.

... Para la Empresa:

- Optimiza la actividad de los trabajadores.
- Mejora del ambiente de trabajo.
- Ayuda a mejorar los niveles de concentración.
- Ayuda a rebajar las tasas de accidentabilidad.

Principales datos de 2010:

- **Tratamiento y prevención de drogodependencias y tabaquismo:** Se continúa el Programa de Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas, facilitando los contactos y costeando parte del proceso en caso de drogodependencias.
 - 19 casos atendidos (8 ingresos en comunidades terapéuticas (régimen interno) y 11 en régimen externo).
- **Curso de Prevención de Drogodependencias:**
 - 4 ediciones del curso, 63 asistentes.
- **Convenio de colaboración firmado con la entidad "Proyecto Hombre"**
 - 4 reuniones anuales
- **Asesoramiento Personal, (Counselling):**
 - Utilizado por 38 empleados y realizadas 13 consultas de asesoramiento familiar.

En 2010 Aena ha invertido en programas de drogodependencias y apoyo emocional un total de 49.576,38 euros

Aspecto clave:

- El Programa de Atención al Empleado – PAE es un "servicio de información y asesoramiento personalizado, cuyo objetivo principal es ayudar a equilibrar la vida personal y profesional" que ha contribuido a reducir significativamente el absentismo laboral en beneficio de la empresa y de sus trabajadores.



MEJORANDO LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Aena pone al alcance de sus empleados diferentes recursos de comunicación interna con el propósito de transmitir los objetivos y estrategias empresariales a toda la organización.

Así la **intranet** de Aena, y en especial el apartado de “Recursos Humanos” ofrece información extensa, ordenada y actualizada de todo lo que corresponde a la estrategia de Aena así como de los acontecimientos que puntualmente se van añadiendo a la actividad ordinaria.

El **Buzón de Recursos Humanos** de dicha herramienta es una ventana abierta para recoger sugerencias, consultas o cualquier cuestión que puedan plantear nuestros empleados.

Otro canal esencial es la **Revista Interna “Aena Noticias”**: publicación de carácter mensual que se facilita en la intranet en formato electrónico y se recibe en formato papel en el domicilio personal de cada empleado. **Aena Noticias** recoge aquellos hechos e hitos más relevantes de la organización: nuevas obras, nombramientos, noticias de última hora, etc. La revista se completa desde 2010 con apartados especiales dirigidos a los empleados o sobre Responsabilidad Corporativa, resultando ser una potente herramienta de comunicación interna.



Revista interna de Aena

Durante 2010, dentro del Plan de **Comunicación Interna**, se han llevado a cabo diferentes actuaciones orientadas a mejorar los cauces de comunicación interna de la organización. Durante 2010, cabe destacar como ejemplos singulares en esta área:

- la celebración de “Desayunos de Trabajo del Presidente de Aena” con los empleados.
- el envío a los empleados del “News Letter” semanal de noticias vía correo electrónico,
- los “**Encuentros Digitales con el Presidente de Aena**”, como un espacio de encuentro entre la alta dirección y los empleados de Aena usando las nuevas tecnologías.

*Estos encuentros digitales se celebran periódicamente (normalmente de forma mensual) y permiten que cualquier empleado de Aena pueda comunicarse directamente al **Presidente** trasladándole sus preguntas, inquietudes, sugerencias recibiendo de forma inmediata una respuesta clara y precisa a las mismas.*

Nuestros clientes





Nuestros clientes

Uno de los valores esenciales para Aena es la orientación a sus clientes y, de manera muy especial, a los pasajeros, acompañantes y compañías aéreas, plasmando sus compromisos con todos ellos a través de sus diferentes Cartas de Servicios publicadas en el B.O.E

El mecanismo previsto para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, permite adecuarse a las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes en materia de calidad de servicio, teniendo como principales objetivos generales:

- Mejorar la calidad de los servicios e infraestructuras
- Mejorar la imagen percibida por la sociedad y los clientes

Un total de 193 millones de pasajeros pasaron por los aeropuertos de Aena



AÑADIR VALOR PARA LOS CLIENTES PARA GARANTIZAR LA COMPETITIVIDAD FUTURA

Los principales receptores de los servicios prestados por Aena son, entre otros, los pasajeros, acompañantes, compañías aéreas y la sociedad en general.

Para Aena, los conceptos “Calidad y Excelencia en Gestión” se basan fundamentalmente en la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Por ello, en las unidades de negocio de Aena (Dirección de Aeropuertos Españoles y Dirección de Navegación Área) la “voz del cliente” es tenida especialmente en cuenta dentro del ciclo de planificación estratégica a través de la definición de diferentes objetivos, planes y programas y actuaciones en los Planes Operativos anuales o en los Planes Plurianuales, teniendo como referente clave los resultados obtenidos en ejercicios anteriores, así como las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes en cuanto a los servicios a facilitar.

Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas
<ul style="list-style-type: none"> • Pasajeros • Operadores aéreos • Público en general • Empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comités • Encuestas • Buzones • Correspondencia • Formularios • Encuestas periódicas de calidad percibida por pasajeros y acompañantes, Compañías aéreas • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas internas sobre la calidad del servicio prestado • Servicio WAP y PDA de Información de vuelos • Servicio telefónico y presencial de Información y Atención al Cliente 
		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad/Precio • Excelencia Servicio • Seguridad • Puntualidad • Usabilidad • Accesibilidad • Capacidad • Otras...

LOS CLIENTES DE LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES

La actividad aeroportuaria es cambiante, variando permanentemente en función de diferentes acontecimientos que pueden acelerar o ralentizar dichos cambios. La mejor adecuación a las nuevas realidades que surgen, sólo es posible mediante un conocimiento preciso de las fuerzas y tendencias del entorno de nuestra actividad. Para ello, Aena dispone de diversas herramientas que aportan datos objetivos para la toma de las mejores decisiones.

- El Sistema de Información EMMA permite conocer, mediante encuestas, las características y perfil de los pasajeros y sus viajes. Estas encuestas se realizan en oleadas periódicas que aportan información relevante sobre los pasajeros: edad, sexo, motivo del viaje, rutas, frecuencia del viaje, lugar de residencia, características socioeconómicas (nivel de estudios, situación laboral o su relación profesional), etc.
 - Toda esta información orienta a Aena a la hora de dar una respuesta más adecuada a los retos que se le plantean, gracias al grado de conocimiento que se tiene de nuestros principales clientes y usuarios en base a la caracterización de las diferentes tipologías de clientes obtenida en los trabajos de campo que se realizan en los aeropuertos.
 - Por otro lado, la información EMMA tiene un papel importante en la mejora, adaptabilidad y puesta en marcha de nuevos servicios de transporte público al aeropuerto, que permitan mejorar los servicios prestados al pasajero, disminuir la contaminación en el entorno aeroportuario y descongestionar los accesos por carretera.

Dato relevante:

El Sistema de Información EMMA, las Encuestas de Calidad del Servicio (AEQual), el Foro de Clientes de Navegación Área y las reuniones periódicas con los diferentes actores del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como las herramientas para la gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias, son algunos ejemplos de cómo Aena trabaja para conocer la realidad cambiante y la percepción, preferencias y grado de satisfacción de sus clientes.



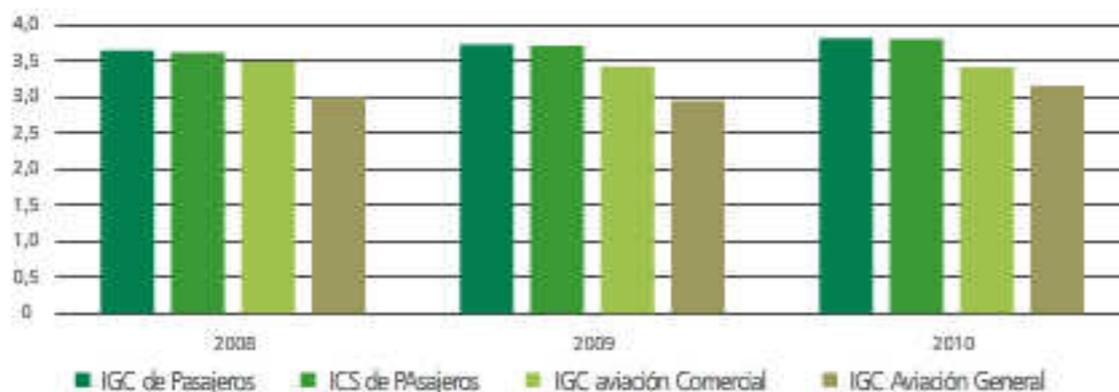
Dato relevante:

- 113 informes de los aeropuertos estudiados sobre características y evolución de los pasajeros, análisis de facturación de equipajes y tiempos de antelación, área de influencia y modos de acceso, compañías aéreas, hábitos de compra y consumo, mercados potenciales y desarrollo de rutas, impacto del tren de alta velocidad.
- 46 peticiones internas de actuaciones a medida para los distintos aeropuertos y unidades de Aena
- Colaboraciones con diferentes organismos y entidades oficiales (para Planes Directores, Planes de Negocio, Planes de Marketing Aeroportuario y Comerciales, Estudio de la Accesibilidad e Intermodalidad, Estudios de Capacidad/Demanda, etc.).

- La Evaluación de la calidad del servicio en los diferentes ámbitos de la gestión aeroportuaria se mide mediante el Programa de Encuestas AEQual, iniciado en 2002, donde se analizan los Niveles de Calidad Percibida en la red de aeropuertos de Aena con una periodicidad trimestral.

Este estudio de satisfacción establece una escala de valoración de 1-5 puntos. En 2010 la valoración otorgada por los diferentes perfiles encuestados, es decir, pasajeros, acompañantes y compañías aéreas, muestra un incremento de los niveles de calidad percibida superiores a los producidos en el año 2009, tanto en el IGC (Índice General de Calidad) como en el ICS (Índice de Calidad de Seguridad). En los estudios relativos a compañías aéreas desciende la valoración de los aeropuertos de aviación comercial y aumenta la de los aeropuertos de aviación general.

EVOLUCIÓN NIVELES CALIDAD PERCIBIDA EN AENA



ÍNDICES DE CALIDAD			
PASAJEROS (ÁREAS DE SERVICIO)	Año 2008 (escala 1-5)	AÑO 2009 (escala 1-5)	AÑO 2010 (escala 1-5)
Confort del aeropuerto	3,73	3,83	3,91
Proceso de facturación	3,72	3,8	3,85
Zona de embarque	3,75	3,83	3,9
Desembarque y recogida de equipaje	-	3,75	3,81
Conexión entre vuelos	3,72	3,77	3,9
Servicios de información	3,69	3,76	3,78
Seguridad	3,61	3,7	3,78
Servicios de restauración	3,39	3,43	3,46
Locales comerciales	3,48	3,54	3,56
Accesos y medios de transporte	3,59	3,73	3,83
IGC de Pasajeros	3,64	3,74	3,8
ICS de Pasajeros	3,61	3,7	3,78
ACOMPANANTES	AÑO 2008 (escala 1-5)	AÑO 2009 (escala 1-5)	AÑO 2010 (escala 1-5)
IGC de Acompañantes	3,61	3,73	3,78
ICS de Acompañantes (*)	3,66	3,73	3,77
COMPAÑÍAS AÉREAS (Áreas de servicio)	AÑO 2008 (escala 1-5)	AÑO 2009 (escala 1-5)	AÑO 2010 (escala 1-5)
Instalaciones	3,34	3,36	3,33
Área de movimientos	3,27	3,33	3,33
Política Medioambiental	3,43	3,34	3,35
Mantenimiento y servicios informáticos	3,37	3,45	3,35
Asistencia a los pasajeros y equipajes	3,47	3,48	3,41
Asistencia de Operaciones en pista	3,61	3,53	3,66
Combustible	3,64	3,67	3,7
IGC Aviación Comercial	3,47	3,43	3,42
IGC Aviación General	2,98	2,95	3,15

(*) NOTA: en 2010 se ha modificado la metodología de cálculo del Índice de Calidad de Seguridad (ICS) de pasajeros. El nuevo ICS está formado por los atributos del Área de Servicio de Seguridad de pasajeros.

Índice de Calidad de Seguridad de Acompañantes (ICS): Este índice es el resultado de la pregunta directa efectuada a los acompañantes sobre la valoración general de la Seguridad en el aeropuerto.

Índice de Calidad de Seguridad de Pasajeros y Acompañantes (ICS P+A): Es el resultante de ponderar el ICAS de Seguridad de pasajeros / ICS P y el ICS de acompañantes. Esta ponderación combina los porcentajes de cada segmento de usuarios (pasajeros y acompañantes) con el diferente uso de los servicios aeroportuarios a los que tienen acceso cada uno de ellos.

Índice de Calidad del Área de Seguridad de Pasajeros (es equivalente al ICSP): Es la media de cada atributo perteneciente al Área de Seguridad ponderado por la importancia otorgada en la encuesta de ponderaciones.

Índice General de Calidad de acompañantes (IGC acompañantes): Es el resultante de ponderar los atributos por la importancia dada a cada uno de ellos.

Índice General de Calidad de pasajeros (IGC pasajeros): Es el resultante de ponderar las áreas de servicio por la importancia dada a cada una de ellas.

Índice General de Calidad del Aeropuerto de Pasajeros y Acompañantes (IGC P+A): Es el resultante de ponderar el IGC de Pasajeros y el IGC de Acompañantes

Esta ponderación combina los contingentes de cada segmento de usuarios con el diferente uso de la oferta de servicios aeroportuarios de cada uno de los colectivos.

Índices de Calidad de Área de Servicio (ICAS): Es el sumatorio de los valores de cada atributo ponderados por su importancia dividido entre 100.



■ LOS CLIENTES DE NAVEGACIÓN AÉREA

El instrumento básico de consulta formal con los clientes de la navegación aérea para la mejora de la calidad del servicio es el **Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea** (constituido en diciembre de 2006 de acuerdo al Reglamento CE 2096/2005 de Requisitos Comunes para Prestación de Servicios de Navegación Aérea).

Como instrumento de apoyo para una más correcta gestión de este foro, se ha creado la **Oficina Virtual de Atención al Cliente (OVACNA)**, para facilitar la comunicación a través de la web de Aena con los Servicios de Navegación Aérea. Esta herramienta facilita, entre otros aspectos, clasificar las consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias canalizándolas al departamento más adecuado dentro de Aena. Como outputs podemos identificar los siguientes:

- Proporcionar información de retorno; es decir, que mientras la comunicación se esté analizando el gestor podrá informarle, mediante e-mail, del estado en que se encuentre la entrada recibida.
- Enviar al cliente respuesta a su comunicación tan pronto como se disponga de aquélla.

■ EL PORTAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Como organismo público dependiente de la Administración General del Estado, Aena garantiza el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las empresas y organismos de las Administraciones Públicas por medios telemáticos, lo que ha hecho necesario plantear un nuevo modelo de relación entre ciudadano y la administración. Con la puesta en marcha del Portal de Administración Electrónica de Aena desde finales de 2009 y en continua evolución, se han mejorado los canales de atención y prestación de servicios y se ha contribuido a que:

- Se refuerce el valor corporativo de orientación al cliente, mejorando y facilitando la relación e interacción con el ciudadano como elemento fundamental dentro de la estrategia de prestación de servicios de Aena.

- Nuestros diferentes grupos de interés perciban a Aena como un organismo más uniforme, plenamente accesible y orientado a responder a sus necesidades.





Reclamaciones, quejas y sugerencias

AEROPUERTOS ESPAÑOLES

La Dirección de Aeropuertos Españoles elabora un informe anual descriptivo, de carácter estadístico, de la frecuencia y evolución de las quejas y reclamaciones en los Aeropuertos Españoles relativas a cada ejercicio.

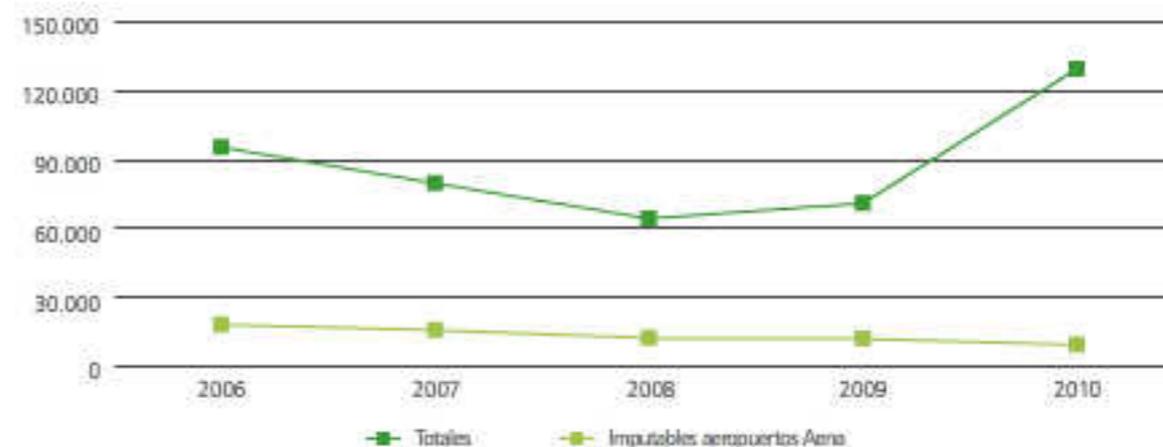
QUEJAS Y RECLAMACIONES 2010		
GESTIÓN AEROPORTUARIA	1- Contrato de transporte	48.379
	2- Handling	4.250
	3- Sistemas de información	1.592
	4- Instalaciones	765
	5- Servicios de seguridad	3.036
	6- Servicios complementarios	1.296
	7- Accesos	171
	8- Daños y robos	428
	9- Varios	428
	10- Servicios comerciales y de restauración	919
	11- Aparcamientos	1.150
	Total QyR Gestión Aeroporturia	9.785
	12- Otras entidades y organismos (*)	10.085
13- Otros	3.609	

(*) FIR regiones de Información de Vuelo

Durante el año 2010 se han interpuesto un total de 129.434 quejas y reclamaciones. Las principales conclusiones que se pueden extraer son:

- Se reciben una media de 51,1 quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales.
- 48.379 se engloban en la categoría "Contrato de transporte", siendo atribuibles al servicio prestado por las compañías aéreas.
- 9.785 tienen que ver con la gestión aeroportuaria (competencia de Aena).

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES



EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES (*)	2006	2007	2008	2009	2010
Totales	95.619	80.078	64.565	71.265	129.434
Imputables aeropuertos Aena	18.649	16.236	12.798	12.557	9.785

(*) Nota: La subida de las quejas totales en 2010 se ha producido como consecuencia del conflicto de controladores aéreos del mes de diciembre, en que se incrementaron en más de 66.000 las reclamaciones de Navegación Aérea.



- 10.085 quejas y reclamaciones referidas a "Otras entidades y organismos". A este tipo de reclamaciones hay que añadir otras 66.115 recibidas como consecuencia del conflicto de controladores aéreos del mes de diciembre de 2010.
- En 2010 se ha reducido el número de quejas y reclamaciones de Gestión Aeroportuaria con respecto al año anterior en 12.557 del año 2009 frente a 9.785 en el año 2010, lo que supone una reducción del 22%.

El tiempo medio de respuesta para las quejas (expresado en días) cumple ampliamente el compromiso fijado por Aena para contestar a las relativas a Gestión aeroportuaria (Competencia de Aena) es de antes de 20 días hábiles, estando en 2010 en valores promedio de 2,9 días (lo que supone una progresiva mejora respecto a años precedentes, dado que el valor promedio de 2009 se situó en 3,2 días en 2009 y en 2008 en 3,3)

■ NAVEGACIÓN AÉREA

La Dirección de Navegación Aérea ha establecido varios mecanismos eficaces de comunicación con sus clientes para obtener información acerca de la percepción que éstos tienen respecto al servicio prestado donde pueden formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

A continuación se relacionan las principales vías de comunicación existentes:

- Oficina Virtual de Atención al cliente de Navegación Aérea (OVACNA)
- Formularios de reclamaciones existentes en todos los Aeropuertos.
- Direcciones de correo electrónico: ovacna@aena.es;
- A través de Eurocontrol y Unidades de Aeropuertos en el caso de reclamaciones de facturación.
- Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea.

porque nuestros clientes importan:
Plan de Actuaciones de Navegación Aérea

Como consecuencia de la Encuesta de Calidad Percibida 2009 realizada, se están llevando a cabo las siguientes actuaciones:

Ámbito	Comentario del Cliente	Actuación de Navegación Aérea	Fecha Prevista	Estado
ATM	Problemas en el sector de aproximación de Ibiza	• Realizado el proceso de traslado de la aproximación de Ibiza desde la Torre de Control al TACC de Palma	junio 2010	
	Problemas operativos y de diseño del TMA de Madrid, sobre todo en configuración Sur	• Nuevos TMA PRNAV:		
		- Palma -Barcelona -Madrid	2012 2013 2012/2013	
		• Minimización del impacto del área de bloqueo de Madrid-Barajas	Finalizado	

Finalizado
 En ejecución
 No Iniciado

Dirección de Navegación Aérea – FORO DE CLIENTES – 29 de noviembre de 2010

Gracias al desarrollo de estas vías de comunicación, y los resultados de las encuestas de Calidad Percibida, las expectativas de los clientes de navegación aérea son incorporadas en la gestión de la organización a través, por ejemplo, del Plan de Actuaciones de Navegación Aérea, conformándose una serie de objetivos tendentes a dar respuesta a esas necesidades de los grupos de interés.

- En el año 2010 se han recibido 942 comunicaciones de nuestros clientes y públicos de interés, frente a las 87 recibidas en el año anterior. De todas ellas, 663 reclamaciones estuvieron relacionadas con el conflicto de los controladores aéreos en el puente de 3 de Diciembre de 2010.



- Las 279 restantes, si bien constituyen un incremento sustancial con respecto a las recibidas en 2009, viene originado principalmente por un mayor conocimiento por parte de los clientes de los canales de comunicación específicos para dirigir sus comunicaciones y por la apertura por parte de Aena de nuevas vías de comunicación como la Sede Electrónica. Esto supone un incremento sustancial de las entradas recibidas en 2010 respecto a las recibidas en 2009, pero también muestra que se han mejorado los mecanismos de relación con los grupos de interés y, en consecuencia, una más completa información sobre sus expectativas y su percepción de nuestros servicios.

TIPOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES NAVEGACIÓN AÉREA 2010	
Tipo de comunicación	%
Quejas	67
Consultas	21,9
Reclamaciones	6,5
Sugerencias	4,7

Nota: Se excluyen las relativas al conflicto de controladores

EL COMPROMISO CON EL CLIENTE

La formalización y comunicación de los compromisos adquiridos por Aena de cara a sus clientes, se materializa en las diferentes Cartas de Servicio publicadas.

La Dirección de Aeropuertos Españoles ha elaborado las **Cartas de Servicios al Pasajero y a las Compañías Aéreas** (ambas actualizadas en 2008 y estructuradas de acuerdo a lo establecido en el Capítulo III del R.D. 951/2005).

Las Cartas de Servicio están sustentadas por los sistemas de gestión de la calidad, y recogen los principales servicios que se ofrecen a estos dos colectivos, así como los estándares de prestación aplicable (compromisos) cuyo seguimiento y medición se realiza mediante indicadores publicados. Asimismo, incorporan las diferentes formas de contacto del cliente con la organización, con objeto de mejorar los servicios prestados.

La Dirección de Navegación Aérea ha publicado también su **Carta de Servicios de navegación Aérea** (igualmente actualizada en 2008) que tiene una estructura similar a las anteriores, si bien incorpora las particularidades propias de los servicios ofrecidos a los clientes de Navegación Aérea.



Siguiendo con los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación, la última versión de todas las Cartas de Servicio ha sido aprobada en 2010 por resolución del Subsecretario de Fomento el 22 de julio de 2010 y publicadas en el BOE el 31 de diciembre de 2010.

EL COMPROMISO DE AENA CON LA CALIDAD

Con objeto de mejorar el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés, Aena ha implementado en las diferentes unidades organizativas sistemas de gestión de la calidad, basados en los criterios



de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. A fecha 31 de diciembre de 2010, de las 52 unidades de Aena, 46 se encuentran certificadas según la citada norma.

UNIDADES CERTIFICADAS SEGÚN UNE-ISO 9001:2008		
Dirección de Aeropuertos Españoles (DAE)	42 Aeropuertos	1 Helipuerto
Dirección de Navegación Aérea (DNA)	Certificación conjunta: Servicios Centrales y 5 Direcciones Regionales dentro del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiental y Seguridad Física y Operacional)	
Unidades Corporativas (UUC)	11 Unidades Corporativas + Dirección de Espacios y Servicios Comerciales	

«Dentro de la estrategia seguida para la mejora de la eficacia y la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión, la Dirección de Navegación Aérea ha sido la primera unidad de Aena en obtener la certificación del Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Centrales de Navegación Aérea y de las 5 Direcciones Regionales, mejorando las sinergias y disminuyendo los costes globales de mantenimiento de sistemas, tanto económicos como en recursos humanos»

LA COMUNICACIÓN COMO EJE DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES/ PASAJEROS

El desarrollo del mercado único Europeo estimuló el crecimiento del transporte aéreo intracomunitario, lo que en algún momento hizo que se pudiera poner en cuestión la calidad de los servicios ofrecidos por las compañías aéreas y gestores aeroportuarios y de navegación aérea.

Ante esta situación, a nivel comunitario se adoptaron diversas medidas orientadas a garantizar los niveles de calidad de servicio, tales como: compensación por denegación de embarque, responsabilidad en caso de accidente, código de conducta para los sistemas informatizados de reserva de billetes y para los viajes combinados, etc.

Paralelamente, se observó que uno de los principales problemas venía dado porque no se ofrecía suficiente información a los pasajeros sobre sus derechos. Por ello, se trabajó intensamente para mejorar la comunicación con este colectivo. Fruto de ello, en el seno de la Unión Europea se aprobaron una serie de disposiciones con el objetivo de lograr un equilibrio entre la seguridad jurídica de los usuarios y la de las compañías, garantizando al mismo tiempo mayores derechos a aquéllos.

En febrero de 2005, entró en vigor el Reglamento CE nº 261/2004, que establece normas de compensación



Para consultar el texto íntegro de estos derechos podemos realizar la consulta a través de la web de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) www.seguridadaerea.es o bien en la web de Aena www.aena.es.



y asistencia para los pasajeros aéreos en ciertas situaciones. Se aplica a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE.

A pesar de este marco regulatorio, era necesario tomar medidas para facilitar la solución de los posibles litigios surgidos entre los diferentes actores involucrados en la cadena de transporte aéreo.

En este contexto, Aena lanzó una campaña de información basada en combinar los criterios marcados en el derecho comunitario, con una serie de compromisos voluntarios por parte del sector del transporte aéreo.

Para garantizar estos derechos, Aena y diferentes compañías aéreas firmaron voluntariamente los **compromisos de servicios a los pasajeros**, que fueron desarrollados por asociaciones de compañías aéreas, de aeropuertos y de consumidores y usuarios. Como resultado, en todos los aeropuertos de Aena y en la página web corporativa se dispone de información sobre los «Derechos de los pasajeros» en varios tipos de soporte. Mediante estas actividades de difusión de sus derechos, se ha conseguido que los pasajeros estén mejor informados y más satisfechos al conocer de la existencia de esas garantías.

El canal de twitter@aenainformacion supera los 4.200 seguidores

El canal de twitter @aenainformacion, creado para fortalecer los canales de comunicación de Aena con sus diferentes públicos de interés durante la crisis aeroportuaria del pasado 3 de diciembre, tiene ya más de 4.200 seguidores y está incluido en 164 listas. Ante esta excelente acogida y la eficacia mostrada por las redes sociales, Aena ha decidido dar carácter permanente a ...@aenainformacion, dirigido principalmente a usuarios, aerolíneas, medios on-line y medios internacionales y dotarlo de una clara vocación de servicio.

El objetivo de @aenainformacion, que ya ha publicado más de 500 "twits" y que aspira a reforzar su papel como punto de referencia on-line, es ofrecer información puntual sobre la actualidad de Aena, las incidencias en la red aeroportuaria y de navegación aérea española e internacional, así como ofrecer consejos prácticos a los viajeros. La meta final es que medios, clientes y usuarios dispongan de la mejor,

más útil y actualizada información sobre la organización y su red en tiempo real. Esta nueva herramienta de comunicación de Aena informa en español e inglés.

Aspecto clave:

- Twitter ha supuesto una revolución informativa por el papel que asumieron las redes sociales durante la crisis aeroportuaria, en la que twitter fue el gran protagonista, no sólo para los medios, clientes y usuarios sino para organismos internacionales como Eurocontrol, líneas aéreas y aeropuertos que, como Londres/Gatwick, también siguieron @aenainformacionAena



INFOVUELOS: La información de vuelos en tiempo real

Aena facilita en su web corporativa un servicio de información que permite consultar los horarios de vuelos en tiempo real en cualquiera de sus aeropuertos. El servicio proporciona información sobre los vuelos programados desde 2 horas antes hasta 24 horas después de su realización.

Una vez localizado el vuelo a consultar, Infovuelos presenta la información detallada (fecha, hora, terminal, puerta, estado, etc.) y relacionada con éste (cartografía, climatología, operador, etc.), así como enlaces útiles.

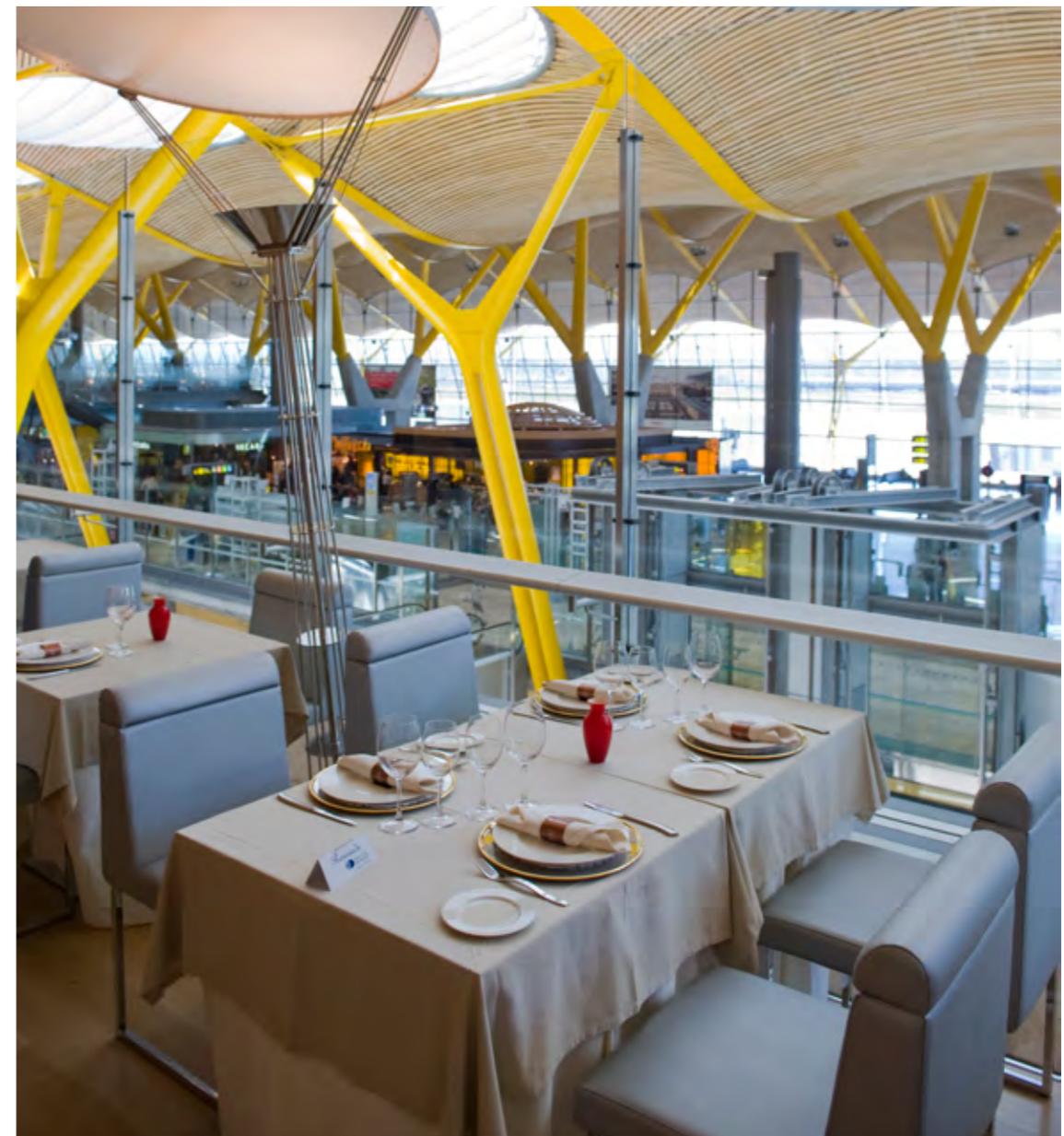
Este servicio no sólo está disponible en la página web de Aena: www.aena.es sino que además se puede consultar en tiempo real a través del teléfono móvil, de un navegador WAP, o desde una PDA.

Por otra parte, la aplicación **Destinos** constituye una aplicación gráfica orientada a facilitar información sobre las conexiones entre aeropuertos de Aena y otros aeropuertos internacionales entre sí. De este modo, se puede obtener de forma muy sencilla y rápida una lista de conexiones regulares, directas o con escala, del aeropuerto deseado y acceder a su página principal y a la de las compañías aéreas que ofrecen dicha conexión.

SERVICIOS COMERCIALES Y DE RESTAURACIÓN EN LOS AEROPUERTOS

La actividad comercial en los aeropuertos enriquece la experiencia de sus usuarios (pasajeros, acompañantes y empleados), al ofrecerles una forma de disfrutar de su rato de ocio realizando sus compras y/o consumos, e incluso, poder seguir trabajando dentro del recinto aeroportuario.

Dentro de este marco, la Dirección de Espacios y Servicios Comerciales de Aena planifica, diseña y gestiona las áreas comerciales en los edificios terminales y los recintos de sus aeropuertos, e identifica a los operadores líderes del sector, que presten servicios innovadores, materializándose en un



Terminal 4 de Madrid-Barajas



conjunto de marcas que éstos ofrecen, en base a la demanda particular de cada perfil de clientes presente en cada uno de los aeropuertos.

Los espacios comerciales de Aena, facilitan la concentración de un público exclusivo para los diferentes tipos de tiendas y restauración, gracias a nuestros espacios comerciales. El acto de compra y/o consumo en nuestros aeropuertos es cada vez más cómodo y agradable, para los distintos perfiles de clientes que transitan por nuestra red.

En un intento constante de adecuar la oferta a la demanda, los criterios de esta línea de actividad de Aena son claros:

- establecer conceptos comerciales innovadores y atractivos en cada línea de negocio,
- diseñar el conjunto de actividades y su distribución espacial,
- crear ambientes agradables
- identificar a los líderes de cada especialidad para prestar un servicio de calidad.

La marca “Las Tiendas del Aeropuerto”, creada hace unos años con el objetivo de “Mejorar el Nivel de Calidad, Diversidad y Confort de los Espacios Comerciales en Aena”, ha sido una apuesta segura para el éxito de la marca.



Datos relevantes:

Aena apuesta por la calidad gastronómica en los aeropuertos.

En 2010 la restauración en los aeropuertos representó un 12,7% de la actividad comercial de Aena y reportó unos ingresos de cerca de 75 millones de euros. Aena puso en marcha a lo largo de 2010 un **Plan de Calidad Gastronómica en los aeropuertos** para que los pasajeros pudieran disfrutar del complemento ideal, para que su estancia en los aeropuertos de Aena resulte aún más confortable.

Además, teniendo en cuenta la salud y diversidad de públicos, cada vez en un mayor número de centros de restauración se elaboran comidas especiales en los casos en que lo demanden los clientes, como es el caso de menús para celíacos y bebés. Asimismo, como mejora de la calidad en materia de restauración, tienen cada vez mayor presencia productos provenientes de la agricultura ecológica, la vez que se apuesta por alimentos con sello de denominación de origen.

Los aeropuertos españoles son, cada vez más, foros que concentran una creciente actividad económica y donde confluye un gran número de empresas y personas con un objetivo primordial: hacer más agradable el viaje de los pasajeros.



Área comercial del Aeropuerto de Bilbao



Más de un millón de asistencias para mejorar la movilidad en los aeropuertos

EL SERVICIO DE ASISTENCIA A PMR

Desde julio de 2008, Aena ha asumido el compromiso de facilitar el acceso y la utilización de nuestros aeropuertos a las personas con movilidad reducida (PMR), lo que supone una apuesta decidida por la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte. Este compromiso se materializa en la prestación de un servicio de asistencia dirigido a toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte, debido a cualquier discapacidad o limitación física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o psíquica, a su edad o a cualquier otra causa que requiera bien de una atención especial o bien de la adaptación de los servicios que se pone a disposición de todos los pasajeros a unas necesidades específicas.

El servicio de asistencia permite a las PMR desplazarse desde un punto designado de llegada en el aeropuerto de origen hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto destino, incluyendo las operaciones de embarque, desembarque, tránsito y conexión. En el año 2010 se llevaron a cabo más de un millón de asistencias.

	2008	2009	2010
Nº de asistencias PMR's	551.510	1.120.005	1.020.827

Aena va más allá de las exigencias legales establecidas en el Reglamento (CE) 1107/2006 que regulan la prestación del servicio, desarrollando de forma colaborativa con diferentes

El Servicio de Atención PMR es un elemento clave en el despliegue de la Política de Discapacidad, ya que a través de ella, Aena se ha comprometido "formalmente" a:

- Garantizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Asegurar la accesibilidad a nuestras infraestructuras (edificios, centros, etc.).
- Proyectar y mejorar la accesibilidad universal a nuestra información, entornos, productos y servicios, considerándola transversalmente en todas las actuaciones de la empresa y promoviendo soluciones innovadoras.



grupos de interés, un modelo de gestión basado en la excelencia y calidad, con clara orientación al cliente y siempre sobre la base de mejorar nuestros compromisos con la sociedad.

Aena no ha escatimado en medios humanos y materiales para prestar el servicio de asistencia a las PMR, con el fin de asegurar un nivel de servicio muy superior al exigido en base al mencionado reglamento europeo que lo regula. Cabe destacar que más de 1.500 personas, con formación y conocimientos especializados, están involucradas en la prestación del mismo en los 43 aeropuertos españoles con tráfico comercial de pasajeros, así como en el Helipuerto de Ceuta.

La formación que recibe el personal que presta el servicio a PMR es exhaustiva y práctica desde la perspectiva de sensibilización hacia este público, con el fin de garantizar la seguridad y calidad en todos los ámbitos y operaciones que integran el servicio. Para ello, Aena colabora muy estrechamente con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) como usuarios y conocedores de las necesidades específicas de las PMR, en la definición de sus contenidos, en la impartición de cursos presenciales en los aeropuertos y en la mejora continua del servicio.



La mejora de la accesibilidad al transporte aéreo para los viajeros con algún tipo de discapacidad o de movilidad reducida constituye una prioridad para Aena. En este sentido se han instalado en la red de aeropuertos de Aena un total de **186 puntos de encuentros accesibles**, dotados

de cámara y de bucle de inducción para facilitar la solicitud de este servicio. Además se dispone de **95 ambulifts**, **100 furgonetas** y **1.840 sillas de ruedas** que permiten prestar un servicio adecuado a las distintas capacidades de nuestros pasajeros.

El compromiso de Aena con la accesibilidad, también se pone de manifiesto en los canales que se han habilitado con el fin de permitir a las PMR solicitar este servicio, dialogar con la compañía, satisfacer sus necesidades de información, presentar quejas, sugerencias y reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi) ha reconocido a Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena) en los premios **'Cermi.es 2010'** en la categoría de **Accesibilidad Universal** por la implantación de un servicio de asistencia y apoyo a pasajeros con discapacidad en los aeropuertos.



El Presidente de Aena recibe el Premio 'cermi.es 2010'

Aena ofrece una **página web con certificación Doble-A de Accesibilidad** (www.aena.es) y un **Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704 /+ 34 91 321 10 00)** con capacidad para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Para acceder a este servicio, operativo las 24 horas todos los días del año, las personas interesadas deberán descargarse gratuitamente en su teléfono móvil el software necesario bien en la web: <http://www.telesor.es/telesormovil.php> o a través de la página web de Aena: www.aena.es.

En cuanto a las personas con discapacidad visual, Aena además ofrece en los mostradores de información de sus aeropuertos **información en braille** sobre sus derechos como pasajeros y sobre el servicio de asistencia.



«La calidad y excelencia del servicio para todos es un reto constante para la organización. Por esta razón, Aena impulsa de forma continua su compromiso con multitud de grupos de interés con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades en el uso del transporte aéreo»

Aena, con el objetivo de seguir potenciando la línea de la excelencia en la gestión asumida, somete al servicio a PMR a un proceso de mejora continua en cada una de las etapas que lo integran: planificación, implantación y desarrollo y, finalmente, revisión y control del servicio.

En todo este proceso de mejora continua, la opinión y expectativas de los usuarios del servicio es fundamental para mejorar día a día. Por ello Aena otorga mucha importancia al nivel de satisfacción y a las necesidades de las PMR, **calificado éstas nuestros servicios de atención como sobresalientes, de forma sostenida desde julio 2008 hasta la fecha. (4,7 sobre un máximo de 5).**

Como se muestra en el Capítulo: *El buen gobierno de Aena*, el esfuerzo realizado por Aena en materia de discapacidad ha sido reconocido por instituciones de ámbito nacional e internacional. Durante 2010, Aena ha sido seleccionada como una de las una de las 48 “Empresas Ability” por los Telefónica Ability Awards, ha obtenido el Premio ‘cermi.es 2010’ en la categoría “Accesibilidad Universal” otorgado por CERMI, tres aeropuertos de la red han recibido el premio al Mejor Aeropuerto de Europa otorgado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI Europe) que valora, entre otros aspectos clave, la colaboración con organizaciones de personas con discapacidad. Todos los asuntos descritos en esta memoria son algunos ejemplos de que la línea de compromiso de Aena con la discapacidad avanza en la dirección correcta e impulsa a toda la organización a seguir trabajando firmemente para mejorar cada día.



La seguridad operacional es una prioridad para Aena

- La seguridad es una prioridad para Aena y una demanda de los grupos de interés, lo que la convierte en:
- parte fundamental de todos nuestros proyectos
 - una línea estratégica de por sí.



SEGURIDAD FÍSICA Y OPERACIONAL: EJES ESTRATÉGICOS DE NUESTRA RESPONSABILIDAD PÚBLICA

Los clientes inmediatos que reciben los servicios prestados por la organización y hacia los que se orienta la mejora de rendimientos, son los usuarios del espacio aéreo y de los aeropuertos de la red (compañías aéreas, de aviación general y deportiva, pasajeros, acompañantes, etc.), cuya expectativa esencial es la de recibir un servicio seguro y de alta calidad, a un precio competitivo, manteniendo o incrementando los niveles de seguridad y contribuyendo a la mejora del medio ambiente.

Aena tiene como principal prioridad estratégica la seguridad, entendida en la mayor amplitud del término, habiendo llevado a cabo, tradicionalmente, múltiples actuaciones en este ámbito. El PEIT (Plan Estatal de Infraestructuras y Transportes) contempla el reforzamiento de las inspecciones de seguridad por parte de la autoridad aeronáutica, y de las condiciones y controles de seguridad en los aeropuertos. Igualmente, hace referencia a la implantación del Plan General de Seguridad de Aena de forma que se aborde de forma integral la seguridad en su triple perspectiva: seguridad de las operaciones aeronáuticas ("safety"), seguridad para la protección de personas y bienes contra actos ilícitos ("security") y finalmente la seguridad para la prevención de los riesgos laborales.

Aena tiene como principal prioridad estratégica la seguridad, entendida en la mayor amplitud del término. En este ámbito durante el periodo 2005-2009 se han llevado a cabo múltiples actuaciones.

Destaca, por su relevancia y carácter integrador, la aprobación y ejecución satisfactoria del **Plan General de Seguridad de Aena**. La implantación del Plan General de Seguridad de Aena (PGSA) ha servido para articular bajo un único punto de vista global e integrador todas las perspectivas que constituyen la seguridad, además de permitir aglutinar y coordinar todas las actividades e iniciativas orientadas a la mejora continua de ésta.



Vehículo en plataforma



■ SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE AUTOPROTECCIÓN

En lo referente a la Seguridad Operacional y de Autoprotección (Safety), se ha actuado en los siguientes campos:

Sistema de gestión de la seguridad operacional: Durante 2010, se ha implantado el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) en 37 aeropuertos de la red de Aena. En otros 9 aeropuertos y 2 helipuertos se ha definido el SGSO y está en fase de implantación final.

Destacar que la Comisión de Fomento aprobó el Proyecto de Ley de Seguridad Operacional para la Aviación Civil que establece el Programa Estatal de Seguridad Operacional (PESO), modifica la regulación de la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil (CIAIAC), e incorpora una nueva relación de infracciones administrativas en el ámbito del control de la navegación aérea, estableciendo las sanciones correspondientes a las faltas muy graves que se deriven de una actuación que ponga en peligro la seguridad aérea.

Proceso de certificación de aeropuertos de la red de Aena: En lo relativo al Plan de Certificación de Aeropuertos, se ha obtenido la certificación del Helipuerto de Algeciras, se ha seguido con la certificación del Aeropuerto de Ibiza y se ha solicitado el inicio de la certificación de los Aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Jerez.

Aspecto clave:

En 2010 un total de 26 aeropuertos han definido e implantado el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional, que es el instrumento que permite a Aena como gestor aeroportuario mantener y mejorar la seguridad operacional sobre las operaciones en el aeródromo en base a los objetivos y procedimientos previamente establecidos.



El servicio de Extinción de Incendios es una garantía para el mantenimiento y seguridad de las operaciones

PROTECCIÓN DE PERSONAS Y BIENES ■

Auditorías de la Comisión Europea y de la Agencia Estatal de Seguridad (AESA): Durante 2010, la Comisión Europea auditó el Aeropuerto de Gran Canaria en sendas visitas realizadas durante los meses de abril y mayo, con resultado favorable. Además durante el mes de septiembre, la Comisión Europea estuvo auditando a AESA en el Aeropuerto de Alicante.

AESA durante el año 2010, ha realizado un total de 29 auditorías o inspecciones en distintos aeropuertos y helipuertos de la red de Aena.



Por su parte la Dirección de Seguridad Aeroportuaria ha realizado verificaciones del cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad en 30 aeropuertos y helipuertos. Además se han realizado actuaciones no programadas en los diferentes aeropuertos en los que se ha demandado la presencia de la Dirección de Seguridad Aeroportuaria para la elaboración e implantación de medidas de mejora operativa, realización de ensayos, implantación de acciones correctoras y optimización de los recursos empleados para la realización del servicio de seguridad de los aeropuertos.

Durante 2010 cabe destacar por su importancia:

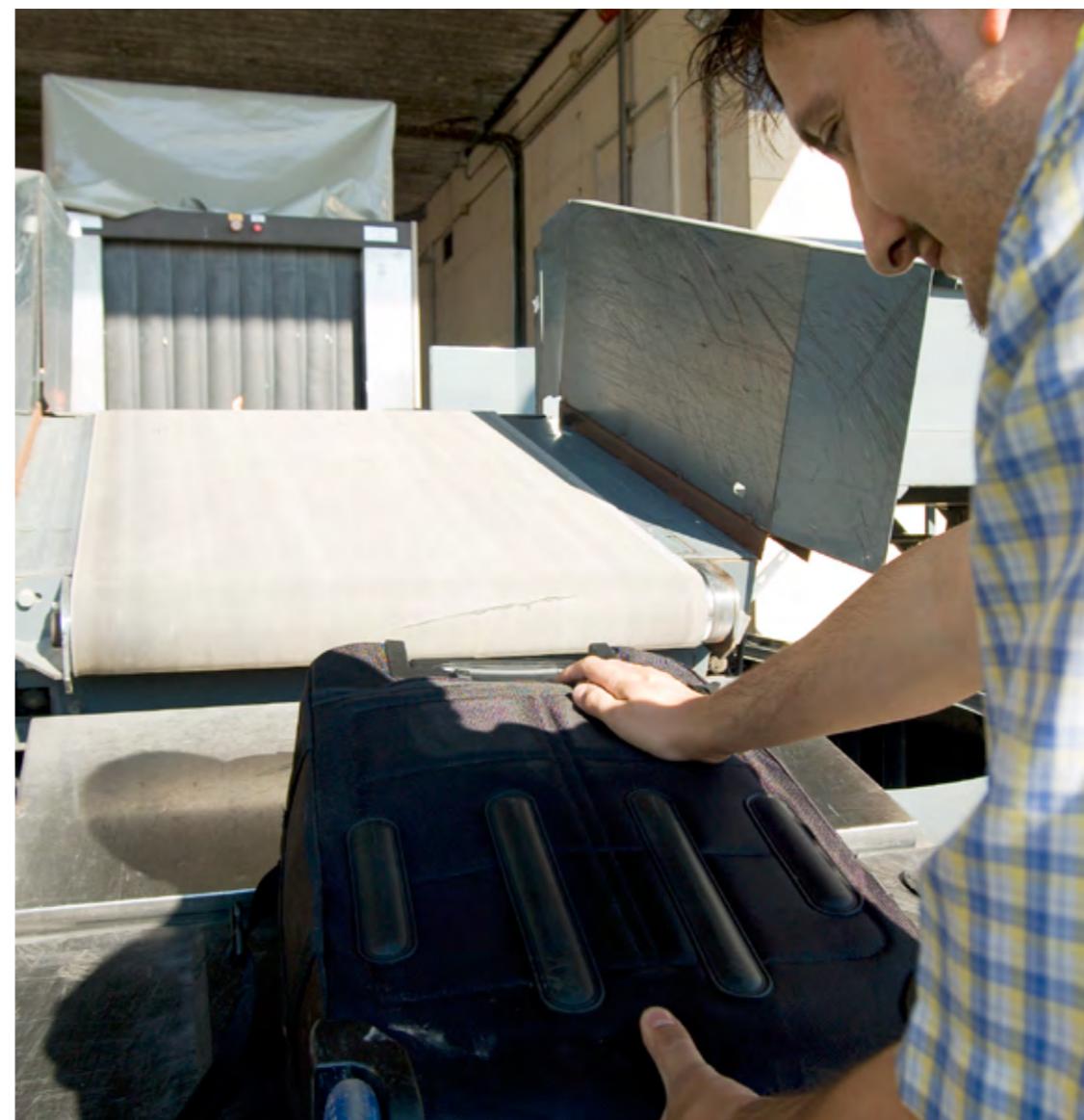
- La Orden PRE/1366/2010, de 20 de mayo, por la que se modifica el Reglamento de la Circulación Aérea Operativa, aprobado por Real Decreto 1489/1994, de 1 de julio.
- El Real Decreto 629/2010, de 14 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 389/1988, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de accidentes e incidentes de aviación civil, con el fin de modificar la composición de la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil.

Inversiones en equipamiento de seguridad: En lo referente al Equipamiento de Seguridad, en marzo de 2010 tuvo lugar la puesta en explotación con éxito de la nueva Terminal T1 del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, con equipamiento de última de generación tanto para la inspección de pasajeros, empleados y equipaje de mano como de equipaje de bodega. Siguiendo con esta línea, durante 2010 se ha instalado el equipamiento de la nueva Terminal del Aeropuerto de Alicante tanto en filtros de pasajeros y empleados como en el Sistema de Tratamiento e Inspección de Equipaje de Bodega.

De igual forma, se ha instalado el equipamiento de las nuevas Terminales de La Palma, Santiago y de la ampliación de la Terminal y Nuevo Edificio de Equipajes del Aeropuerto de Fuerteventura.

Asimismo, y al margen de estas grandes ampliaciones, se ha continuado con la renovación de equipos en los distintos aeropuertos de la red y la cobertura de nuevas necesidades.

Siguiendo con la incorporación progresiva de nuevo equipamiento, se ha continuado con la instalación de arcos detectores de metales en calzado, de tal forma que a los 126 que ya estaban instalados en 2009 en Palma de Mallorca, Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, se ha añadido la instalación de 125 más en otros 28 aeropuertos de la red, lo que está permitiendo la mejora en el procedimiento de inspección de pasajeros, al hacer más fluido el paso por el filtro e incrementado la comodidad del pasajero.



Inspección de equipajes

Servicio de seguridad privada: En los pasados meses de diciembre de 2009 y de enero de 2010 se iniciaron los contratos de nueva adjudicación de los expedientes de seguridad de todos los aeropuertos a excepción de Madrid/Barajas, Barcelona-El Prat, Burgos y el Helipuerto de Ceuta, haciendo



un exhaustivo seguimiento por tener incluido en los nuevos pliegos, nuevas exigencias en lo que se refiere a la prestación de los servicios relativos a la calidad de los mismos.

En el caso de Madrid-Barajas, se realizó la licitación del nuevo expediente durante el año 2010 y fue adjudicado en el mes de noviembre.

Formación en seguridad aeroportuaria: Durante el año 2010 se ha impartido formación al personal de Aena mediante la realización de tres cursos presenciales en materia de seguridad aeroportuaria, en cumplimiento del Programa Nacional de Formación. La formación impartida con estos cursos se le dio a personal de Aena con responsabilidad en seguridad aeroportuaria y otro personal que por realizar tareas con implicación en seguridad deben tener esta formación a petición de los Responsables de Seguridad.

Además de la formación presencial, se han elaborado cursos para impartir formación on line. Esta formación consta de dos cursos, uno básico, dirigido a todo el personal de Aena y otro avanzado, dirigido a aquellos trabajadores que tienen responsabilidad o implicación en materia de seguridad aeroportuaria.

■ PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En las actuaciones en el área de Prevención de Riesgos Laborales, hay que destacar la obtención de un Índice de Incidencia global en Aena (número de accidentes por cada mil trabajadores) de **9.01**, lo que supone una reducción del **2.9**, con respecto a 2009.

Asimismo, se han cumplido los objetivos marcados en el Plan Operativo 2009, respecto al número de evaluaciones de riesgos realizándose un 25,7%, más que el ejercicio anterior.

La formación impartida en Prevención de Riesgos Laborales en Aena ha supuesto 33.348 horas lectivas, para los dos Convenios Colectivos.

■ PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL

La notificación de incidentes es una obligación para cualquier operador del sector aéreo, ya que la cultura de seguridad aérea se edifica sobre el conocimiento y análisis de cualquier incidente para diseñar las correspondientes medidas correctoras.

El número de incidentes de tránsito aéreo tipo A⁴ y B⁵ (los de mayor severidad) notificados en 2010 se redujo un 20% (en el año 2010 se notificaron un total de 142 incidentes de ese tipo frente a los 176 comunicados en 2009).

Esta reducción de la notificación se produjo además en un contexto de incremento de las operaciones (en 2010 se produjeron 1.711.000 movimientos en el espacio aéreo español, frente a 1.683.000 de 2009).

En 2010, se notificaron 47 incidentes de tipo A, lo que supone apenas el 0,002% del total de las operaciones registradas en 2010.

El compromiso de Aena con la seguridad ha sido permanente. Como se muestra en la tabla siguiente, a lo largo de los últimos años se han mantenido constantes las inversiones realizadas en materia seguridad.

EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES DE AENA EN SEGURIDAD			
Objetivo	2008	2009	2010
Seguridad Operacional y Autoprotección (millones de €)	70,7	62,5	78,7
Seguridad de Personas, Instalaciones y Bienes (millones de €)	73,1	95,5	71,9
Prevención de Riesgos Laborales (millones de €)	41,1	31,5	29,6
Inversiones en Seguridad y Salud (millones de €)	3,4	4,5	2,8
2,9% de obras (millones de €)	37,7	26,9	26,8
TOTAL (millones de €)	184,8	189,4	180,2

Aspecto clave:

- Aena se congratula de que la labor realizada por los controladores, encargados de velar por la seguridad del transporte aéreo en España, haya contribuido a la reducción en el número de incidentes notificados. La notificación de incidentes aéreos bajó un 20% en 2010.

⁴Se considera incidente tipo A aquel en el que dos aeronaves tienen una separación un 50% inferior a la establecida. En el caso de España, cuando dos aviones en ruta están separados hasta 4 millas (la separación mínima establecida es de 8 millas).

⁵Los incidentes tipo B se definen como aquellos en los que la separación es entre un 50% y un 75% inferior a la mínima.

Medio ambiente





Medio ambiente

Aena, al objeto de hacer compatible la prestación de los servicios de transporte aéreo con la conservación del medio ambiente, está llevando a cabo un amplio conjunto de actuaciones ambientales durante las fases de planificación, ejecución y explotación de las infraestructuras aeroportuarias e instalaciones de navegación aérea, en sintonía con los compromisos y principios recogidos en su Política Medioambiental y Energética.



Más de 155 millones de euros se invirtieron en medio ambiente



NUEVOS RETOS ESTRATÉGICOS EN AENA EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

Las infraestructuras aeroportuarias, además de centros fundamentales de actividad, impulsores de la economía, del desarrollo social y cultural, son también elementos que interaccionan con el medio ambiente sobre el que se asientan.

Aena, en sintonía con sus objetivos estratégicos, trabaja en compatibilizar la prestación de los servicios de transporte aéreo con la conservación del medio ambiente, mediante un amplio conjunto de actuaciones ambientales que se llevan a cabo durante las fases de planificación, ejecución y explotación de las infraestructuras aeroportuarias e instalaciones de navegación aérea.

A este respecto, durante el año 2010, fue aprobada en Aena la **nueva Política Medioambiental y Energética** la cual refuerza y da mayor entidad al consumo y la eficiencia energética, en el desarrollo de sus actividades. Con este nuevo documento, Aena mantiene la defensa de valores asociados al respeto y protección del Medio Ambiente, recogidos en su Política Medioambiental suscrita en junio de 2003, e incorpora conceptos relacionados con aspectos de eficiencia energética, lo cual responde al compromiso de asumir la gestión energética eficiente como una línea estratégica de Aena.

Asimismo, con motivo de la entrada en vigor de la Ley 2/2011 de Economía Sostenible, Aena ha iniciado durante el año 2010 los análisis necesarios de aquellos aspectos que tienen incidencia en su actividad, mediante la creación de grupos de trabajo específicos. En ellos, se estudia detalladamente las reformas estructurales a realizar, con el fin de introducir los principios de la ley que no estuvieran ya integrados en la propia gestión de la entidad.



El control de fauna ahuyenta las aves



EL PROYECTO “AEROPUERTO VERDE” DESPEGA EN LANZAROTE

Un Aeropuerto Verde es aquel que hace un uso responsable de los recursos naturales necesarios para su funcionamiento reduciendo sus necesidades de energía y agua y realiza una gestión responsable de sus residuos, disminuyendo de esta manera el impacto de su actividad sobre el medio ambiente y minimizando la emisión de gases de efecto invernadero.

Aena se encuentra desarrollando este proyecto con el fin de implantarlo en todos los aeropuertos de su red y lo hará explorando las tecnologías más avanzadas, y potenciando aquellas actuaciones que resulten compatibles con la seguridad y la operatividad aérea. Para ello, Aena trabaja para reducir el consumo de energía y las emisiones que producen sus aeropuertos, siendo las áreas de actuación más relevantes:

1. Climatización y ventilación
2. Iluminación
3. Movilidad sostenible
4. Consumo de agua y gestión de vertidos
5. Área de movimiento de aeronaves
6. Generación de energías renovables

Para todas estas áreas de actuación se han definido una serie de objetivos:

- Explorar los distintos avances tecnológicos orientados a mejorar la eficiencia energética.
- Reducir los consumos y favorecer la producción de energía con fuentes renovables, minimizando las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- Evaluar la viabilidad, eficacia y rentabilidad de nuevas tecnologías, así como de nuevos procedimientos operativos asociados.
- Validar que la puesta en servicio de las diferentes actuaciones garantiza la operatividad y la seguridad del aeropuerto.

- Promover la colaboración con los operadores y concesionarios del aeropuerto en el desarrollo e implantación de estas tecnologías.
- Establecer estándares y buenas prácticas, de aplicación en todos los aeropuertos de la red.



Para lograr estos objetivos, se han definido ya varias iniciativas en cada área de actuación que buscan conseguir la mejora de la eficiencia energética, favorecer la producción de energía con fuentes renovables y reducir los consumos y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Y todo empieza en Lanzarote...

Aena ha escogido el Aeropuerto de Lanzarote, reserva mundial de la biosfera, como punto de partida experimental para hacerlo extensivo al resto de aeropuertos de su red. En él se encuentran desarrollando diversos proyectos específicos para la evaluación de las diferentes tecnologías disponibles, con el objetivo común de minimizar el consumo de energía y las emisiones de CO₂, hasta obtener su certificación como aeropuerto neutro en carbono o “aeropuerto verde”.



■ GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

Las inversiones ambientales* realizadas por Aena en el periodo 2008-2010 han ascendido a un total de 155,529 millones de euros, mientras que los gastos ambientales alcanzaron la cifra de 14.790 millones de euros.

La cifra total de inversiones ambientales alcanzada durante el 2010 se corresponde principalmente con las altas de inmovilizado de los Planes de Aislamiento Acústico, mientras que los gastos de naturaleza ambiental presentan el siguiente desglose:

EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES DE AENA EN SEGURIDAD			
Objetivo	2008	2009	2010
Inversiones Ambientales* (miles de euros)	64.577	81.424	155.529
Gastos ambientales (miles de euros)	14.181	15.174	14.790

(* Inmovilizado medioambientales de los estados financieros de Aena)

- Reparaciones y conservación: 9.205 miles de €
- Servicios profesionales independientes: 1.587 miles de €
- Otros servicios externos: 3.998 miles de €

■ SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

Aena integra la gestión ambiental en el desarrollo de sus actividades y la prestación de servicios, mediante la implantación de los sistemas de gestión ambiental conforme a la Norma UNE-EN-ISO 14001 en cada uno de sus centros, permitiendo definir periódicamente objetivos y metas medioambientales, así como controlar y evaluar de forma sistemática su grado de cumplimiento asegurando la mejora continua y la prevención de la contaminación.

Así, desde el año 1999, fecha en que se obtuvo la certificación del aeropuerto de El Prat de Barcelona, Aena ha procedido a la sucesiva implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental

en sus instalaciones, de manera que en la actualidad, todos los aeropuertos de la red y centros de Navegación Aérea de Aena se encuentran certificados por la norma UNE-EN ISO 14001.

La superación de los correspondientes procesos de auditoría ha garantizado la adecuación de los procesos y procedimientos de Gestión de Calidad y Medio Ambiente a la norma internacional, y demuestra el compromiso permanente de los aeropuertos en la búsqueda de la mejora continua en la calidad de los servicios que presta y en el desempeño ambiental, materializado en los indicadores que permiten el control y seguimiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Aena.

Otro caso a mencionar es el del aeropuerto de Tenerife Sur adherido, desde el año 2003, al Sistema Comunitario de Gestión y Auditorías Ambientales, EMAS, siendo un aeropuerto pionero en la obtención de este tipo de certificación.



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

Aspectos clave:

- El 100% del tránsito de pasajeros y operaciones aéreas, se efectúa en aeropuertos certificados por la norma UNE-EN ISO 14001



EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL IMPACTO ACÚSTICO

La contaminación acústica es uno de los aspectos ambientales generados a causa de la actividad aeroportuaria más significativos. De ahí que **la reducción al mínimo de los niveles acústicos y la protección de la calidad de vida de las poblaciones del entorno aeroportuario** se haya convertido en una de las prioridades de Aena.

De las actividades que se desarrollan en el aeropuerto, las principales fuentes de emisión de ruido son las operaciones de despegue y aterrizaje de las aeronaves. A este respecto, las medidas puestas en práctica por Aena, encaminadas a minimizar las molestias que causa el ruido sobre la población del entorno se encuadran en el marco del *“Enfoque Equilibrado”*, promovido por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), constituyendo en la actualidad la directriz internacional de mayor importancia para la implementación de medidas de atenuación del ruido en el entorno de los aeropuertos. Básicamente consiste en un método para identificar los problemas en relación con el ruido en un aeropuerto y analizar las medidas disponibles para su reducción a través de cuatro elementos principales entre los que se encuentran la reducción del ruido en la fuente, los procedimientos operacionales de atenuación del ruido, la gestión y ordenación del territorio, así como las restricciones operativas con el objetivo de afrontar globalmente este aspecto con la mayor eficacia y el menor coste posible.

«Las medidas encaminadas a minimizar las molestias que causa el ruido sobre la población del entorno se encuadran en el marco del “Enfoque Equilibrado»

Así, bajo el concepto del enfoque equilibrado, Aena trabaja en la implementación de diversas **medidas que permitan atenuar el ruido asociado a las operaciones aeroportuarias**, entre las que destacan las restricciones operativas y los procedimientos de atenuación de ruido.

RESTRICCIONES OPERATIVAS

Los aeropuertos tienen establecidas una serie de restricciones operativas para mejorar los niveles de emisión acústica, de cumplimiento por parte de todas las compañías aéreas, salvo por motivos de seguridad. Este tipo de restricciones limitan o reducen por ejemplo la accesibilidad de una aeronave ruidosa (**aeronaves marginalmente conformes¹**) a un aeropuerto.

El efecto de estas medidas se complementa con la adopción de **otras restricciones** como son **las pruebas de motores, vuelos de entrenamiento, el uso de la potencia reversa o el de unidades auxiliares de energía (APU)**.

PROCEDIMIENTOS DE ATENUACIÓN DE RUIDO

Esta medida consiste en la minimización de la afección acústica a partir de nuevos diseños de maniobras así como las modificaciones de las existentes.

Teniendo presente la máxima de que la seguridad operacional será siempre el condicionante principal, en muchos casos pueden diseñarse procedimientos de minimización de la afección acústica, siempre bajo los criterios de diseño de la OACI.

En este sentido, entre las diferentes actuaciones de carácter operativo que se están llevando a cabo en los aeropuertos de Aena, destacan la **cuota de ruido, la utilización de pistas y rutas preferentes, evitar el sobrevuelo de núcleos urbanos, la tasa de ruido en aterrizaje, el desplaza-**

Aspectos clave:

- Aeropuertos como Alicante, Barcelona-El Prat, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Tenerife Sur, Santiago, Valencia y Vitoria han implantado durante el año 2010 y en horario nocturno, los “aterrizajes verdes”.

¹**Aeronaves Marginalmente Conformes (AMC)**, Aviones a reacción subsónicos civiles que cumplen valores límite de certificación Vol. 1, 2ª parte, Capítulo 3 del Anexo 16 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional por un margen acumulado no superior a 5 EPNdB.



miento de umbrales y potenciar la navegación de área de precisión (P-RNAV) (más información acerca de estas actuaciones en la Memoria de RC 2009 de Aena).

Uno de los procedimientos operacionales más relevantes implantados durante el año 2010, ha sido el de la técnica de **Aproximación en Descenso Continuo (CDA)**, para maniobras de aproximación. Esta técnica también denominada de “**aterrizajes verdes**” consiste en procedimientos operacionales de aproximación, diseñados con el fin de reducir a un mínimo la exposición global al ruido, manteniendo los niveles exigidos de seguridad de vuelo (ver información ampliada sobre los procedimientos CDA en el apartado de atmosfera de este capítulo).

■ ACTUACIONES RELEVANTES EN MATERIA DE RUIDO

Los **sistemas de monitorizado de ruido** son dispositivos capaces de detectar, medir y asociar el ruido generado por las aeronaves al sobrevolar los diferentes micrófonos instalados en zonas estratégicas del entorno aeroportuario. Tienen como finalidad principal obtener información completa, fiable y permanente del nivel de cumplimiento de los procedimientos operativos que se realizan en un aeropuerto, así como disponer de un mejor conocimiento del ruido y trayectorias de aeronaves para adoptar medidas encaminadas a minimizar las posibles molestias que se producen por exceso de nivel sonoro en las poblaciones del entorno.

En este sentido, es necesario destacar la puesta en funcionamiento durante el mes de marzo de 2010 de un sistema de monitorizado de ruido y sendas de Vuelo en el **aeropuerto de Valencia (SIRVAL)** que permite obtener información de los procedimientos operativos realizados en dicho aeropuerto.

Aspecto clave:

- Las servidumbres acústicas y el correspondiente plan de acción de los aeropuertos de Barcelona-El Prat y Madrid-Barajas, han sido aprobados mediante la Orden FOM/3320/2010, (BOE de 23 de diciembre de 2010) y Orden FOM/231/2011, de 13 de enero, (BOE de 12 de febrero de 2011), respectivamente.
- Entre las distintas medidas recogidas en sus correspondientes Planes de Acción destaca el incremento del ámbito de aplicación del vigente Plan de Aislamiento Acústico (PAA) del aeropuerto de Madrid-Barajas en 566 viviendas.

Dicho sistema se compone de diez sonómetros fijos, localizados en diversos municipios de alrededor del aeropuerto, así como de dos sonómetros portátiles instalados dentro del recinto aeroportuario. Estos últimos tienen por objeto la detección del ruido producido por las pruebas de motores y por el uso de la reversa en los aterrizajes. Éste sistema se une a los ya existentes en Madrid-Barajas (SIRMA), Barcelona-El Prat (SIRBCN) y Palma de Mallorca (SIRPA).

Asimismo, durante el año 2010 se ha iniciado la implementación de un **Sistema Corporativo de Monitorizado de Ruido y Sendas de vuelo (SCMRS)** en los aeropuertos de Alicante y Málaga-Costa del Sol. Este sistema forma parte de un proyecto global de Aena cuya finalidad es implementar un sistema en los aeropuertos de la red, que identifique aquellos sucesos sonoros asociados a las maniobras de aterrizaje y despegue de las aeronaves, que posibilite un tratamiento de datos uniforme, así como un acceso público a través de la página web, claro y transparente que mejore la información a todos los usuarios.

En sintonía con su Política y los Principios Medioambientales y Energéticos, Aena, durante el año 2010, puso a disposición de vecinos, ayuntamientos y usuarios de los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, un **‘Mapa Interactivo del Ruido’ denominado “WebTrak”** el cual pretende facilitar una información fiable y transparente de las operaciones aeronáuticas y de los niveles acústicos que éstas generan en las poblaciones vecinas a los aeropuertos. Entre la información se incluyen datos como el número de vuelo, el tipo de avión, la altitud y la trayectoria utilizada por la aeronave.

Esta nueva aplicación, permite a los usuarios, dentro de un entorno gráfico, sencillo y cómodo, con numerosas facilidades de navegación, realizar las siguientes consultas a través de la página web de Aena:

- Visualizar los movimientos de las aeronaves en vuelo reciente o días atrás, aportando diversos datos como código, altitud o tipo de aeronave.

Aspectos clave:

- Aena completó en 2010 la instalación de un sistema de monitorizado de ruido que permite realizar un seguimiento y control del ruido y de las trayectorias de las aeronaves en el aeropuerto de Valencia (SIRVAL).



- Visualizar los niveles de ruido asociados a cada aeronave que los produce, por los datos registrados en los terminales de monitorizado de ruido instalados en los alrededores del aeropuerto.
- Seleccionar el periodo temporal y/o el área geográfica a visualizar lo que permite identificar el ruido producido por las aeronaves en una zona concreta o un periodo de tiempo determinado.
- Consultar datos históricos en un intervalo temporal de 45 días.
- Seleccionar un lugar para que el sistema calcule la distancia directa entre cualquier aeronave que pase por las proximidades y dicho lugar.

Asimismo, esta aplicación ofrece también la posibilidad de poder remitir una queja o reclamación de forma directa.



WebTrak del Aeropuerto de Barcelona-El Prat (www.aena-aeropuertos.es)

Otra iniciativa de especial relevancia para Aena, son los **Grupos de Trabajo Técnico de Ruido (GTTR)**, en los que participa junto con representantes de los ayuntamientos afectados por el impacto acústico asociado a la actividad del aeropuerto. Estos tienen por finalidad realizar propuestas e iniciativas en relación a posibles estudios, actuaciones o similares, encaminados a mejorar la afección por ruido en el entorno aeroportuario. A este respecto, Aena tiene constituidos GTTR en los aeropuertos de Alicante, Barcelona-El Prat, Madrid-Barajas y Valencia.

A lo largo del 2010, destacar entre los principales acuerdos adoptados por el GTTR del aeropuerto de Valencia, la **definición de una disciplina para la gestión de las operaciones y la determinación de una configuración preferente** de operación.

Por último indicar que durante el año 2010, Aena sometió a información pública en julio de 2010 las Propuestas de Delimitación de **Servidumbre Acústica y su correspondiente Plan de Acción** para los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, con las cuales se pretende conseguir la compatibilidad del funcionamiento o desarrollo de las infraestructuras de transporte, con los usos del suelo, actividades, instalaciones o edificaciones implantadas, o que puedan implantarse, en la zona de afección por el ruido originado en dichas infraestructuras.

Una vez finalizado el periodo de información y audiencia pública, se toman en consideración las alegaciones recibidas y, en su caso, se incorporan a la propuesta. Esta propuesta es analizada en la Comisión para las Servidumbres Acústicas y Planes de Acción de cada aeropuerto que informa previa y preceptivamente el establecimiento de las servidumbres acústicas y los planes de acción asociados, velando asimismo por su cumplimiento. Estas comisiones, están formadas por un representante del Ministerio de Fomento, de Aena, del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, y tres representantes designados por las Comunidades Autónomas, de los cuales al menos uno deberá representar a los Ayuntamientos afectados.

Aspecto clave:

- Aena ofrece al público la información sobre trayectorias y niveles sonoros en los Aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat con el 'Mapa Interactivo del Ruido'. Éste permite visualizar, a través de la web de Aena (www.aena.es), los movimientos de las aeronaves en vuelo y los niveles de ruido asociados a los terminales de monitorizado de ruido.



ATMÓSFERA

Aena lleva a cabo la caracterización, control, vigilancia y corrección de las emisiones atmosféricas generadas como causa de su actividad.

Para ello, Aena facilita la información de calidad del aire en el entorno de sus aeropuertos mediante sistemas de medición de la contaminación atmosférica, que permiten conocer el nivel de concentración de las principales sustancias producidas como consecuencia de su actividad, tales como el dióxido de azufre (SO₂), los óxidos de nitrógeno (NOx) y las partículas en suspensión (PM). El objetivo de estas estaciones es el control, continuo y automático, de la calidad del aire en el área de influencia de las zonas de operación aeroportuaria.

Así, Aena tiene implementadas **redes de vigilancia de calidad del aire** en los aeropuertos de **Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol**. En determinados casos, dichas estaciones de medición de Aena se integran y forman parte de las redes de vigilancia de calidad del aire municipales y/o de las comunidades autónomas.

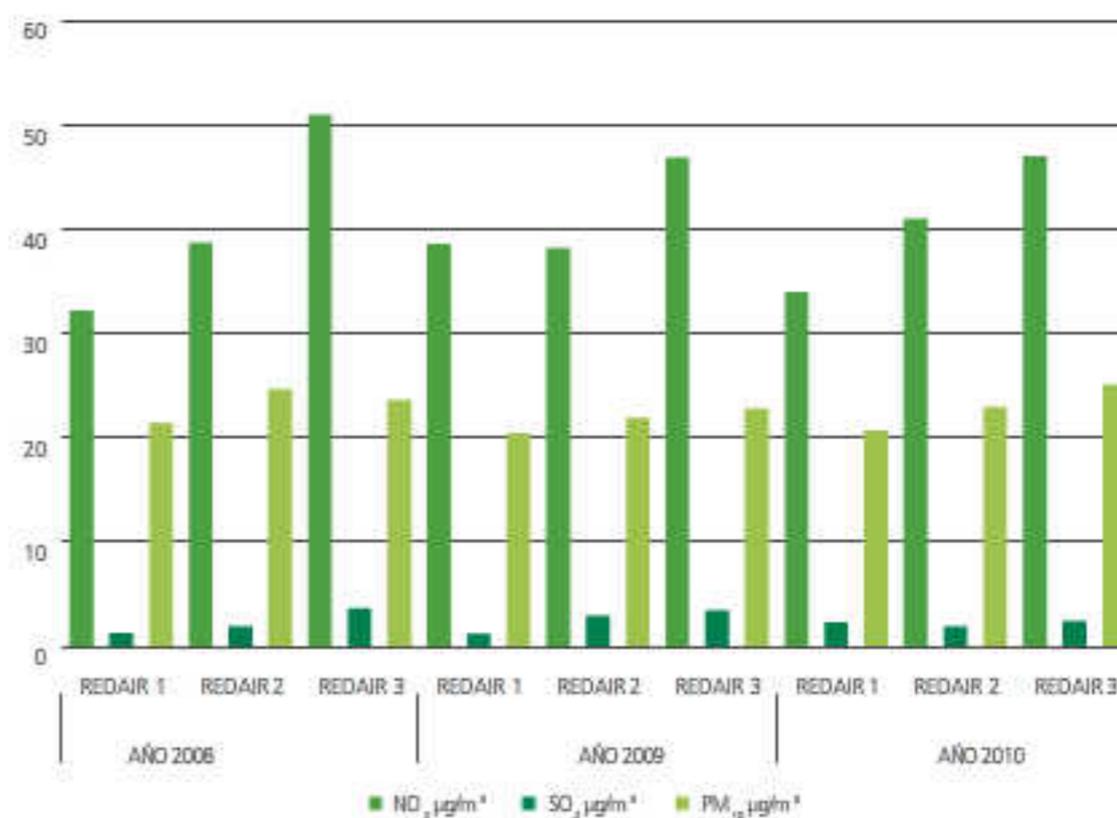


Puntos de vigilancia en Madrid-Barajas

RED DE VIGILANCIA DE CALIDAD DEL AIRE DEL AEROPUERTO DE MADRID-BARAJAS (REDAIR)

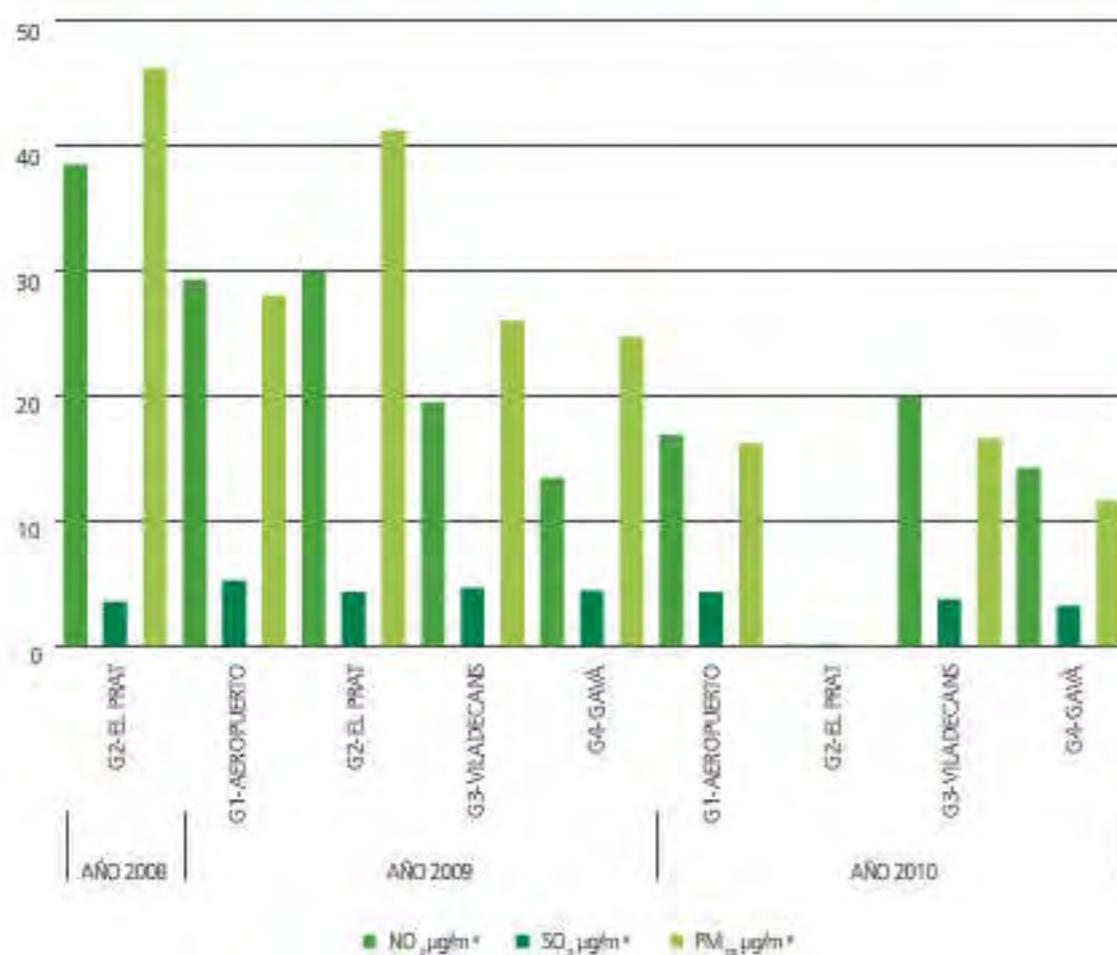
Aeropuerto	Vigilancia		Control
	Número de estaciones	Contaminantes analizados	Métodos de muestreo y análisis
Madrid-Barajas	3 fijas + 1 estación portátil	SO ₂ , NO ₂ , CO, O ₃ , PM ₁₀ y HCT	Anexo XI del Real Decreto 1073/2002 y Anexo IX del Real Decreto 1796/2003.

VALORES DE CALIDAD DEL AIRE REGISTRADOS EN EL AEROPUERTO DE MADRID - BARAJAS





VALORES DE CALIDAD DEL AIRE REGISTRADOS EN LAS ESTACIONES DE AENA-AEROPUERTO DE BARCELONA-EL PRAT



NOTA: La estación "G2-El Prat" permaneció fuera de servicio durante el año 2010 por traslado y reubicación.

RED DE VIGILANCIA DE CALIDAD DEL AIRE DEL AEROPUERTO DE BARCELONA

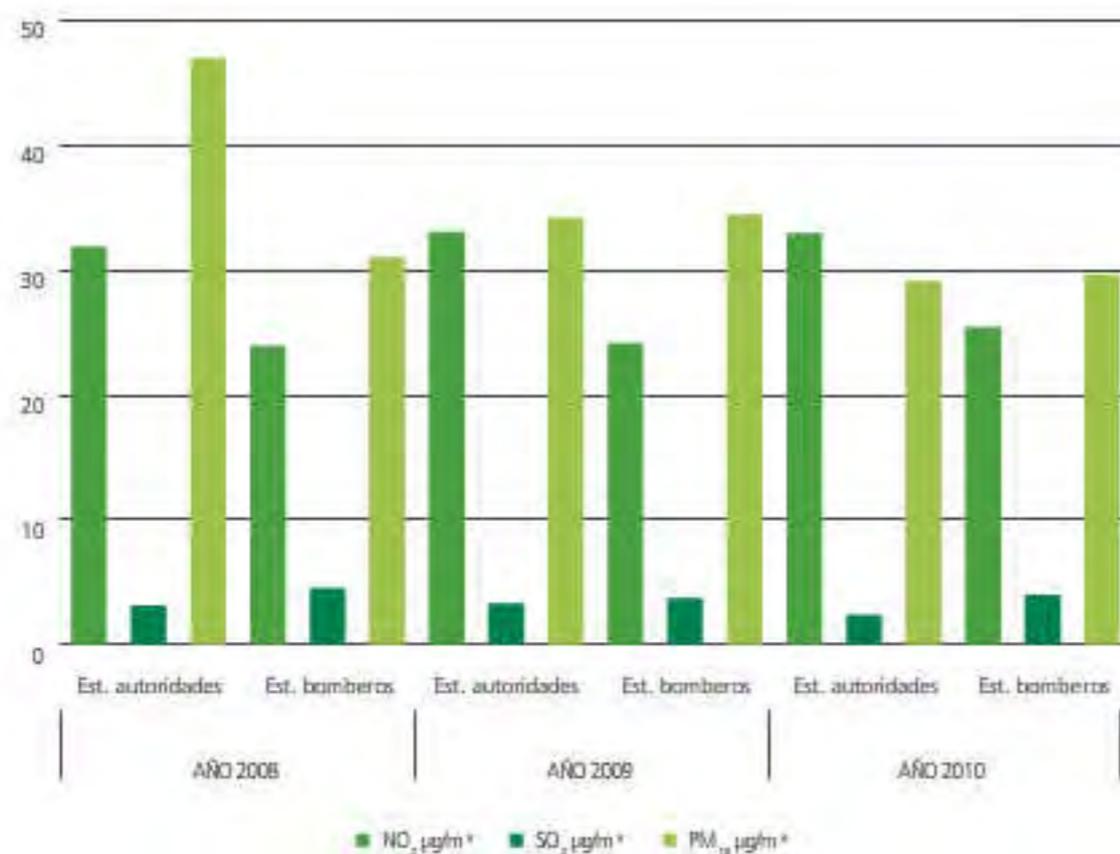
Aeropuerto	Vigilancia		Control
	Número de estaciones	Contaminantes analizados	Métodos de muestreo y análisis
Barcelona-El Prat	4	CO, NO, NO ₂ , O ₃ , SO ₂ , PM _{2,5} , PM ₁₀ , Pb y C ₆ H ₆	Anexo XI del Real Decreto 1073/2002 y Anexo IX del Real Decreto 1796/2003.



Puntos de vigilancia en Barcelona-El Prat



VALORES DE CALIDAD DEL AIRE REGISTRADOS EN EL AEROPUERTO DE MÁLAGA-COSTA DEL SOL



ESTACIONES DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL AIRE DEL AEROPUERTO DE MÁLAGA-COSTA DEL SOL

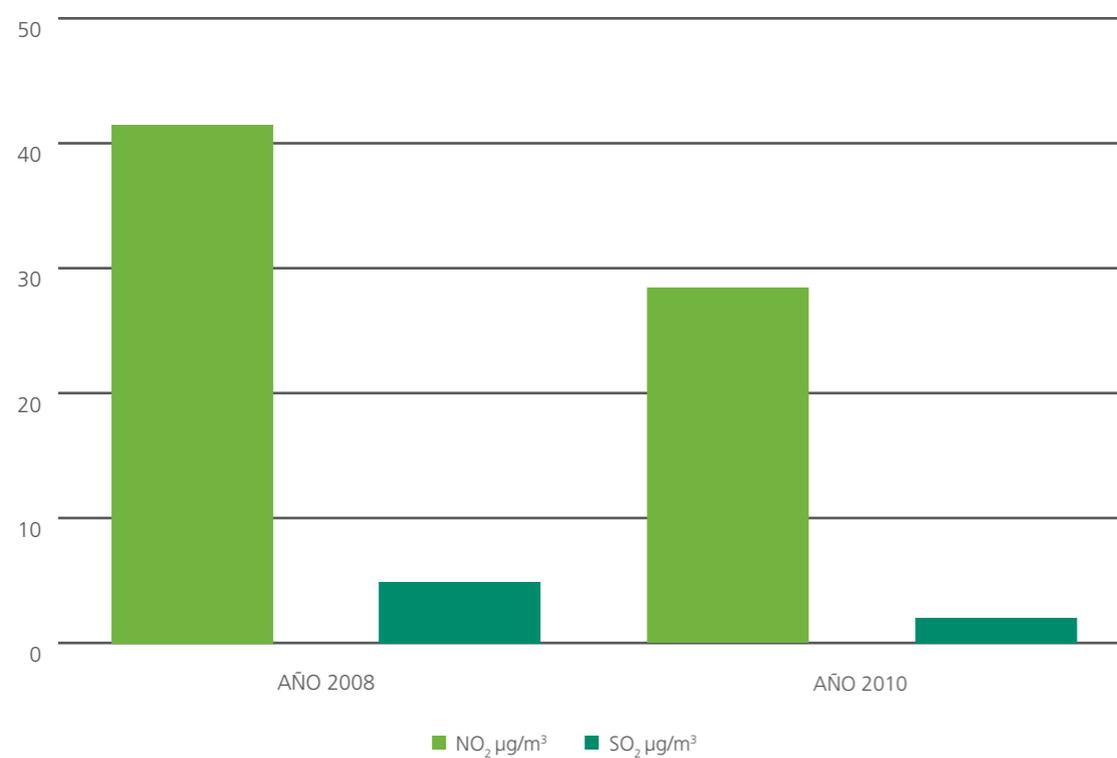
Aeropuerto	Vigilancia		Control
	Número de estaciones	Contaminantes analizados	Métodos de muestreo y análisis
Málaga-Costa del Sol	2	CH ₄ , CO, NMCH, NO, NO ₂ , O ₃ , PM ₁₀ y SO ₂	Anexo XI del Real Decreto 1073/2002 y Anexo IX del Real Decreto 1796/2003.



Puntos de vigilancia en Málaga-Costa del Sol



VALORES DE CALIDAD DEL AIRE REGISTRADOS EN EL AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA



NOTA: Por razones técnicas no se pudieron obtener datos validos para el año 2009.

ESTACIÓN DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL AIRE DEL AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA			
Aeropuerto	Vigilancia		Control
	Número de estaciones	Contaminantes analizados	Métodos de muestreo y análisis
Palma de Mallorca	1 (SANOA)	SO ₂ , NO ₂ , NO, O ₃ , Benceno, Tolueno y MXyl	Anexo XI del Real Decreto 1073/2002 y Anexo IX del Real Decreto 1796/2003.



Ubicación de la estación de vigilancia en Palma de Mallorca



PROGRAMAS DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LA CALIDAD DEL AIRE

Como consecuencia de las declaraciones de impacto ambiental (DIA), formuladas por el Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, así como de acuerdo a los principios de su Política Medioambiental y Energética, Aena lleva a cabo programas de control y vigilancia de la calidad del aire en los aeropuertos de su red. Estos programas permiten realizar un seguimiento de los niveles de calidad del aire en el entorno aeroportuario, de acuerdo a los requisitos establecidos en la legislación vigente. En función de los resultados obtenidos y de la situación de la red de control de la calidad del aire existente en la región de estudio, Aena analiza la necesidad de instalar o ampliar la red existente con nuevas estaciones de medición de la calidad del aire.

A este respecto, Aena elaboró en 2010, programas de control y vigilancia de la calidad del aire para los aeropuertos de Córdoba, Málaga-Costa del Sol (DIA 2006) y Pamplona. Así mismo, Aena, realizó los estudios de caracterización de la contaminación atmosférica de los aeropuertos de A Coruña e Ibiza, con la finalidad de poder establecer una relación directa entre los resultados obtenidos de la simulación con los niveles de referencia marcados por la legislación.

Aspecto clave:

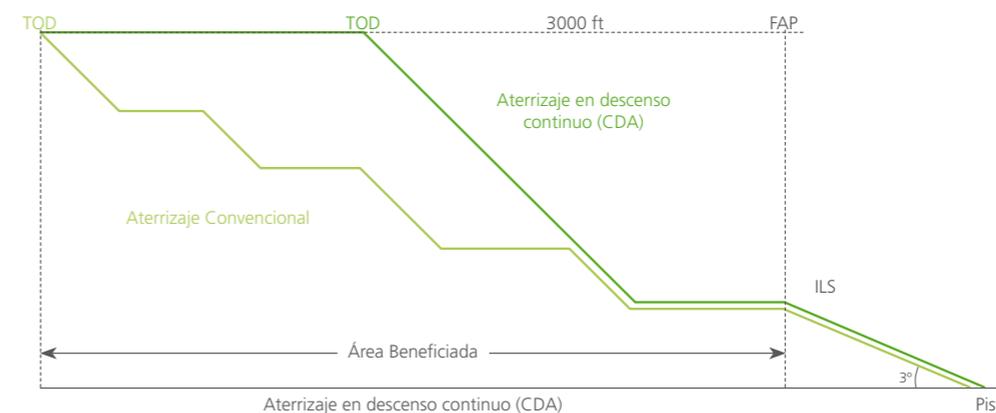
- A finales del 2010, Aena elaboró un estudio de medidas operacionales para el aeropuerto de Palma de Mallorca con el objeto de controlar las emisiones atmosféricas procedentes de las aeronaves y de los equipos de apoyo en tierra, siguiendo las medidas recomendadas por la OACI y la FAA.

APROXIMACIONES EN DESCENSO CONTINUO (CDA)

Aena está llevando a cabo la implementación de aproximaciones en descenso continuo (CDA), conocidas también como "aterizajes verdes". Se trata de una maniobra de aproximación que consiste en realizar un descenso continuo sin tramos horizontales y a régimen bajo de motor, lo que proporciona importantes beneficios medioambientales permitiendo una disminución del 25% en las emisiones de CO₂ de media en cada maniobra de aproximación y un ahorro del 25% en el consumo de combustible, así como una reducción de la huella sonora del avión durante el aterrizaje en las poblaciones cercanas al aeropuerto.

Aena ha definido para los próximos años un plan de implementación de maniobras de descenso continuo (CDA), que se ha dividido en tres fases, atendiendo a la capacidad de los aeropuertos:

- La primera fase, que se llevó a cabo durante el año 2010, se realizó en aeropuertos que operan las 24 horas, durante el período nocturno: Alicante, Barcelona-El Prat, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Santiago, Tenerife Sur, Valencia y Vitoria.
- La segunda fase, 2011-2012, se llevará a cabo durante el período diurno en aeropuertos de tráfico medio: A Coruña, Almería, Asturias, FGL Granada-Jaén, Jerez, La Palma, Pamplona, San Sebastián, Santander, Santiago y Vigo.
- La etapa final, a partir del año 2013, se llevará a cabo en aeropuertos de alta demanda de tráfico durante su horario de operación: Alicante, Barcelona-El Prat, Bilbao, Fuerteventura, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Ibiza, Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Santiago, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur, Valencia y Vitoria.





CONSUMO DE ENERGÍA

Optimizar el consumo de energía a través de la eficiencia energética y la progresiva utilización de las energías renovables constituye un eje estratégico en la gestión de Aena.

La última versión de la **Política Medioambiental y Energética de Aena**, aprobada el 8 de junio de 2010, define un conjunto de nuevos principios que introducen el establecimiento de procedimientos para conocer y mantener actualizados los requisitos relacionados con los aspectos energéticos, destacando la disponibilidad de información y recursos necesarios para proponer y alcanzar objetivos de eficiencia energética, como una pieza clave para reducir las emisiones de CO₂.

Esta iniciativa responde al compromiso de asumir la **gestión energética eficiente** como una línea estratégica de Aena, contribuyendo a mitigar los efectos del cambio climático, a través de un consumo razonable de la energía en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de nuestras instalaciones.

Así, entre los **nuevos principios medioambientales y energéticos de Aena**, figuran:

- Establecer **procedimientos** para conocer y mantener actualizados los **requisitos** legales, ambientales y relacionados con los **aspectos energéticos**, aplicables a la actividad de Aena y otros requisitos suscritos, así como para su **cumplimiento**.
- Disponer de la información y recursos necesarios para proponer y alcanzar objetivos de **mejora continua** en la **eficiencia energética**, como pieza clave para reducir las emisiones de CO₂, dentro de la estrategia de desarrollo sostenible de Aena.
- **Racionalizar** el consumo de la energía y de los recursos naturales, a través de la **eficiencia energética** y la progresiva utilización de **energías renovables**.

Las fuentes energéticas demandadas en los centros de Aena son utilizadas principalmente para el funcionamiento de los sistemas de acondicionamiento térmico e iluminación de edi-

ficios, así como para la alimentación, entre otros, de los equipos de ayuda a la navegación aérea. Por otro lado el gasoil, es empleado mayoritariamente en calderas, vehículos y grupos electrógenos de emergencia, la gasolina es utilizada para vehículos y el gas natural es usado para calefacción. El consumo de gasoil, así como el de gas natural, se ha visto incrementando en 2010, debido a la puesta en servicio de las nuevas infraestructuras, como por ejemplo la Terminal T1 del aeropuerto de Barcelona-El Prat. Sin embargo, el consumo de energía eléctrica ha disminuido por segundo año consecutivo, gracias a las iniciativas llevadas a cabo en materia de ahorro y eficiencia energética descritas más adelante.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA EN AENA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS (GJ)

Indicador	2008*	2009*	2010**
Gasolina	6.968	6.479	6.289
Gasoil	138.219	153.069	191.539
Gas	195	192	208

* Los datos de 2008 y 2009 incluyen el 70% de los aeropuertos para la gasolina, el 91 % de los aeropuertos para el gasoil y el 21% de los aeropuertos para el gas natural. Los tres datos incluyen el 100% de instalaciones de navegación aérea.

** Los datos de 2010 incluyen el 98% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

CONSUMO ELÉCTRICO (GJ)

Indicador	2008*	2009**	2010***
Consumo eléctrico procedente de Red	3.046.270	2.646.792	2.545.596

* Los datos de 2008 incluyen el 92% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

** Los datos de 2009 incluyen el 96% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

*** Los datos de 2010 incluyen el 98% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.



CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS (GJ)

	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 9.251.546									
2008*	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petroleo	Petroleo	Biomasa	Solar	Eolica	Geotermica	Hidroelectrica	Nuclear
	3.947.866	140.387	830.528	0	70.375	0	57.914	0	463.726	3.740.750
	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 8.038.329									
2009**	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petroleo	Petroleo	Biomasa	Solar	Eolica	Geotermica	Hidroelectrica	Nuclear
	3.430.156	121.977	721.615	0	61.146	0	50.320	0	402.914	3.250.201
	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 7.730.996									
2010***	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petroleo	Petroleo	Biomasa	Solar	Eolica	Geotermica	Hidroelectrica	Nuclear
	3.299.009	117.313	694.025	0	58.808	0	48.396	0	387.510	3.125.934

Datos calculados a partir del consumo eléctrico procedente de la red según el Energy Balance Sheet. Energy Protocol.

* Los datos de 2008 incluyen el 92% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

** Los datos de 2009 incluyen el 96% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

*** Los datos de 2010 incluyen el 98% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

MARCO DE ACTUACIÓN

El 2010 ha sido un año significativo en cuanto a desarrollo de normativa relacionada con el uso eficiente de la energía. Un ejemplo es el **“Plan de Activación de Eficiencia Energética (PAEE)”**, cuyo objetivo consiste en conseguir que 330 centros consumidores de energía pertenecientes a la Administración General del Estado, incluyendo varios edificios de Aena como entidad adscrita al Ministerio de Fomento, reduzcan su consumo de energía en un 20% en el año 2016, tal y como establece el **“Plan de Ahorro y Eficiencia Energética en los Edificios de la Administración General del Estado (PAEE-AGE)”**, mediante la realización de medidas de ahorro y eficiencia energética bajo la modalidad de contratos de servicios energéticos. En cumplimiento del citado plan, Aena procedió al nombramiento de un gestor energético para cada uno de los aeropuertos de su red.

Así mismo, en relación al **“Código Técnico de la Edificación, Documento Básico HE – Ahorro de Energía”**, Aena emitió una instrucción técnica especificando las pautas para la verificación del cumplimiento en edificios e instalaciones aeroportuarias de los requisitos establecidos en éste establecidos. En referencia a dicho documento, Aena también llevó a cabo un análisis de la calificación energética de diferentes instalaciones aeroportuarias, identificando el potencial de mejora resultante de la aplicación de medidas concretas

de ahorro energético. Además, Aena inició en 2010, la implantación de un Sistema de Gestión Energética conforme a la norma **UNE-EN 16001:2010** en los aeropuertos de Lanzarote y Zaragoza.

En el ámbito de las energías renovables, la legislación ha introducido medidas dirigidas a las administraciones públicas, como las recogidas en el **“Plan de Energías Renovables (PER) 2005-2010”**. En este ámbito, Aena dispone de sistemas fotovoltaicos en Ibiza y Menorca; instalaciones de solar térmica en Palma de Mallorca; y aerogeneradores en el aeropuerto de La Palma y en el Centro de Control de Canarias.

«Aena se encuentra definiendo una estrategia global de desarrollo e implantación de energías renovables para todos los aeropuertos de su red»



■ INICIATIVAS DESTACADAS EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

AEROPUERTOS

De las instalaciones más significativas en materia de eficiencia energética en Aena, destacan las plantas de cogeneración de los aeropuertos de Bilbao y Madrid-Barajas, que contribuyen a un aprovechamiento eficiente de la energía. Además de estas instalaciones, las actuaciones realizadas en aeropuertos de Aena durante 2010 para reducir el consumo de energía eléctrica, pueden resumirse en:

Aeropuerto de Albacete:

- Instalación de detectores de presencia en sanitarios.

Aeropuerto de Asturias:

- Control de funcionamiento de las torres mega de plataforma.
- Instalación de focos lucernarios en edificio terminal.

Aeropuerto de Barcelona-El Prat :

- Sustitución progresiva de luminarias de balizamiento de lámpara a LED.
- Instalación de cortinas de aire en pasarelas de embarque.

Aeropuerto de Córdoba:

- Actuaciones para la mejora del control del consumo de energía eléctrica mediante campañas de sensibilización.

Aeropuerto de Gran Canaria:

- Optimización del sistema de climatización.

Aeropuerto FGL Granada-Jaén:

- Control de funcionamiento de las torres mega de plataforma.
- Control de encendido y apagado manual de luminarias en el edificio terminal.
- Instalación de variadores de velocidad en los climatizadores de las oficinas administrativas del aeropuerto, lo que permite reducir el ritmo al que gira el motor de las máquinas cuando requieren menos caudal de aire en circulación.

Aeropuerto de Ibiza:

- Sustitución de luminarias externas por LED.
- Mejora del aislamiento térmico del edificio terminal con instalación de cubiertas vegetales.

Aeropuerto de Lanzarote:

- Sustitución de luminarias y balastos.

Aeropuerto de León:

- Instalación de detectores de presencia en el nuevo edificio.

Aeropuerto de Logroño:

- Actualización del sistema de gestión de climatizadoras del edificio terminal.
- Sustitución del sistema de climatización.

Aeropuerto de Madrid-Barajas:

- Regulación del alumbrado en las terminales T123 mediante la instalación de detectores de presencia en aseos y otras dependencias.
- Sustitución de fluorescentes de 58W por tubos de 51W.
- Puesta en marcha de un mayor número de circuitos con un sistema de control horario o por medio de fotocélulas.
- Desconexión de un tercio de alumbrado del vial de circunvalación del aeropuerto, en determinados módulos de aparcamiento y de los lucernarios de la T4.
- Instalación de sondas lumínicas en diversas dependencias que regulan el encendido en horas nocturnas y el apagado en las diurnas.
- Optimización de los circuitos del sistema automatizado de tratamiento de equipajes (SATE).

Aspecto clave:

- El Aeropuerto de Madrid-Barajas ha logrado ahorrar 8.241.000 kWh en 2010, gracias a la aplicación de una serie de medidas de mejora energética. Dicho ahorro equivaldría al consumo anual de 2.149 hogares tipo.



Aeropuerto de Reus:

- Sustitución de luminarias (lámparas bajo consumo, LED) y reguladores de flujo.
- Optimización del sistema de control y registro del consumo energético.

Aeropuerto de Santander:

- Control horario automatizado de encendido/apagado de luminarias en la sala de llegadas.
- Desconexión automática, en horario nocturno, de los sistemas de información al público.

Aeropuerto de Valencia:

- Optimización del factor de potencia.

Aeropuerto de Valladolid:

- Sustitución de luminarias y balastos.
- Sustitución de cartelería luminosa de neón por sistema LED.
- Sustitución del sistema de climatización.

Aeropuerto de Zaragoza:

- Remodelación del sistema de iluminación interior del edificio terminal, zonas públicas de viales y aparcamientos.



El Aeropuerto de Gran Canaria optimiza su climatización

- Desconexión de luminarias interiores en zonas públicas, viales y zona de potabilizadora.

Así mismo, en todos los aeropuertos de Aena, se ha procedido al ajuste de las temperaturas de climatización para su adecuación a los valores establecidos en la legislación aplicable, tanto en invierno como en verano.

MADRID-BARAJAS: EJEMPLO DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA

La Comisión Europea ha reconocido a la central de cogeneración del Aeropuerto de Madrid-Barajas y a la empresa Sampol como ejemplo de sostenibilidad energética, que formará parte de la campaña "Energía Sostenible para Europa". Esta iniciativa, enmarcada en el Programa Energía Inteligente, tiene el objetivo de fomentar la producción y uso sostenible de la energía en toda Europa, así como lograr una mayor sensibilización entre toda la población. La planta de cogeneración, responsable del suministro de energía a la Terminal T4 y su edificio satélite T4S, permite conseguir una gran eficiencia energética en las instalaciones aeroportuarias, al tiempo que permite reducir, frente a otros sistemas convencionales, las emisiones de CO₂ en 30.000 toneladas al año.

EL AEROPUERTO DE SEVILLA Y FGL GRANADA-JAÉN REDUCEN EN UN 9% SU CONSUMO ENERGETICO

El Aeropuerto de Sevilla ha reducido el consumo de energía eléctrica en un 9,35% durante los dos últimos años. Este ahorro ha sido posible gracias a la aplicación de un paquete de medidas destinadas a optimizar el gasto de electricidad en las instalaciones aeroportuarias, lo que ha permitido rebajar el consumo en más de 1,6 millones de kWh y evitar la emisión a la atmósfera de 631 toneladas de CO₂. Así, en 2009 el consumo descendió un 6,30%, mientras que en 2010 lo hizo un 3,25%, siendo esta reducción más significativa durante el primer período, coincidiendo con el año en que arrancó dicha iniciativa.

En cuanto al Aeropuerto FGL Granada-Jaén, éste redujo un 9% su consumo de energía en 2010, mediante la implementación de un conjunto de medidas destinadas al control de la iluminación, tanto en lado aire como en lado tierra, y a la mejora del acondicionamiento térmico, así como a minimizar el consumo de combustible en los vehículos que operan en el aeropuerto. Estas medidas han permitido, en conjunto, ahorrar la emisión a la atmósfera de 135 toneladas de CO₂.



■ NAVEGACIÓN AÉREA

Al igual que en los aeropuertos, Aena llevó a cabo en 2010 varias iniciativas en materia de eficiencia energética, encaminadas a reducir el consumo de energía en sus Centros de Control Aéreo (ACC):

DRNA Este:

- **ACC Palma de Mallorca:** Suministro e instalación de sistemas de iluminación permitiendo un ahorro del 59% en el consumo de electricidad respecto al año anterior.
- **ACC Barcelona:**
 - Reducción del número de puntos de luz en zonas comunes.
 - Adecuación de luminarias.
 - Ajuste de las temperaturas de climatización a los valores de confort estrictamente necesarios.
 - Desconexión del sistema de climatización en las zonas administrativas durante los fines de semana y festivos, así como en horas de menor actividad.
 - Desconexión de los calentadores de agua sanitaria en los aseos.

Todo ello ha supuesto una **reducción del consumo eléctrico de un 7,15%** en el ACC de Barcelona, respecto a 2009, con el resultado de un 5,75% de reducción en el consumo de toda la región. Hay que tener en cuenta que el consumo de este centro supone el 93% del total facturado a la Región Este.

DRNA Canarias:

- **ACC Canarias:**
 - Optimización del uso de la iluminación en función del horario operativo y sustitución de lámparas de bajo consumo.
 - Mejoras en la climatización de acuerdo al horario operativo, así como para el acondicionamiento térmico de los equipos en la central eléctrica (sistema "Free cooler").
 - Campañas de sensibilización para la reducción del consumo, mediante señalización en distintas dependencias (aseos, etc.).

Todas estas actuaciones han permitido, en este centro, **la reducción del 4% en el consumo energético en 2010 con respecto al 2009.**

■ INICIATIVAS ENCAMINADAS A REDUCIR EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE ■

En vehículos:

- Cursos de conducción eficiente en los aeropuertos de **Albacete** y **Vitoria**.
- Renovación de la flota de vehículos en los aeropuertos de **Asturias** y **Reus**.

Además, se han realizado programas de sustitución de vehículos de apoyo en tierra (GSE) para los aeropuertos de **Alicante**, **Almería** y **Reus**.

En calderas:

- Disminución del consumo de propano para calefacción, mediante reparación de los sistemas hidráulicos de los recuperadores de calor en el aeropuerto de **Logroño**.
- Disminución del consumo de gas natural en calefacción, mediante la instalación de cortinas de aire en pasarelas de embarque en el aeropuerto de **Barcelona-El Prat**.



Los vehículos mejoran su eficiencia energética



En varios aeropuertos se ha procedido a la disminución del consumo de gasóleo para calefacción, mediante ajuste de las temperaturas de climatización a los valores establecidos en la legislación.

En prácticas de extinción de incendios (SEI):

- Disminución del consumo de gasóleo mediante la instalación de un depósito para la recogida de combustible durante las pruebas que realizan los pilotos en la plataforma de aviación general que es usado para prácticas del SEI, en el aeropuerto de **Menorca**.

■ INICIATIVAS DESTACADAS EN ENERGÍAS RENOVABLES

Con el objetivo de reducir las emisiones derivadas del uso de combustibles fósiles, Aena está realizando actuaciones encaminadas al uso progresivo de fuentes de energía renovables y promoviendo el uso de energías menos contaminantes en sus instalaciones. Aena dispone de las siguientes instalaciones de energías renovables:

- Aerogeneradores en el **centro de control aéreo de Canarias** y en el aeropuerto de **La Palma**.
- Instalación solar térmica de baja temperatura para el suministro de agua caliente sanitaria en los aeropuertos de **Palma de Mallorca** y **Barcelona-El Prat**.
- Instalación solar fotovoltaica en el aeropuerto de **Ibiza**.

AEROPUERTOS

En lo que respecta al 2010, las actuaciones más significativas ejecutadas durante ese año fueron:

- Instalación de placas solares para agua caliente sanitaria en el edificio terminal del aeropuerto de **León** y en el edificio SEI del aeropuerto de **Salamanca**.
- Instalación de paneles solares para climatización en el aeropuerto de **Pamplona**.
- Instalación de placas solares fotovoltaicas en el aeropuerto de **Menorca**.

NAVEGACIÓN AÉREA

- **DRNA² Este**: Suministro e instalación de un sistema de energía solar térmica para producción de agua caliente sanitaria en el **centro de control de Palma de Mallorca**, con un ahorro estimado del 71%.

«Aena se encuentra realizando actuaciones encaminadas al uso progresivo de fuentes de energía renovables y promocionando el uso de energías menos contaminantes en sus instalaciones»

En la tabla que se muestra a continuación se detalla el ahorro de CO₂ emitido a la atmósfera gracias a la implantación de este tipo de fuentes de energía:

AHORRO DE CO ₂ EQUIVALENTE GRACIAS A INICIATIVAS DE AENA		
Instalación	kWh generados (2010)	T CO ₂ eq evitadas (2010)
Planta de cogeneración del aeropuerto de Madrid-Barajas*	211.420.257	7278,57
Planta de cogeneración del aeropuerto de Bilbao **	1.872.000	643,97
Aerogeneradores del aeropuerto de La Palma	2.184.952	751,62
Aerogenerador del ACC Canarias	1.596.017	549,03
Placas fotovoltaicas del aeropuerto de Menorca	80.860	27,82
Placas fotovoltaicas del aeropuerto de Ibiza***	15.601	5,37
Placas solares del aeropuerto de Palma de Mallorca	11.279	3,88
	TOTAL	74.710

El cálculo de CO₂ se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía eléctrica generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO₂ recogido en la página web de UNESA (0,344 kg CO₂/Kwh)

* Dato calculado teniendo en cuenta la energía eléctrica, calorífica y frigorífica proporcionada por la planta de cogeneración.

** Dato calculado teniendo en cuenta la energía eléctrica proporcionada por la planta de cogeneración.

*** Por un problema técnico el dato se ha calculado para el período enero-junio y desde el 23 de septiembre al 31 de diciembre de 2010.

²Dirección Regional de Navegación Aérea



■ ESTUDIOS

Una parte importante de la gestión energética en Aena consiste en evaluar las posibilidades de implementación que las energías renovables ofrecen en el ámbito aeroportuario y de la navegación aérea. Así, pese a que la instalación de este tipo de infraestructuras pueda no ser aconsejable en ciertas ocasiones por razones técnicas, económicas o de seguridad operacional, en 2010 Aena analizó, entre otras, la viabilidad de las siguientes iniciativas:

- Propuesta inicial de estudio de utilización de biomasa en varios aeropuertos.
- Instalación piloto de frío solar en el aeropuerto de **Lanzarote**.

Aena también ha valorado el potencial de ahorro alcanzable como consecuencia de la introducción de técnicas de eficiencia energética en diferentes edificios aeroportuarios. En base a los resultados obtenidos, se están realizando y planificando varias actuaciones, destacando:

- Estudio de eficiencia energética en la Terminal 1 del aeropuerto de **Valencia** y en el edificio terminal del aeropuerto de **Lanzarote**.
- Auditoría energética en los edificios terminales de los aeropuertos de **Asturias** y **Zaragoza**.
- Instalación de energía solar fotovoltaica para iluminación en el aeropuerto de **Córdoba**.
- Estudio para la instalación de detectores de presencia en el edificio terminal, extractores de aire en los aseos e interruptores crepusculares para iluminación exterior, en el aeropuerto **FGL de Granada-Jaén**.
- Instalación de energía solar en el aeropuerto de **Son Bonet**.
- Estudio de instalación de tecnología LED y reguladores de flujo en zona de viales en el aeropuerto de **Reus**.
- Estudio de reducción de insolación en oficinas con apantallamiento en el aeropuerto de **Ibiza**.

■ MOVILIDAD SOSTENIBLE

Los aeropuertos necesitan de infraestructuras de accesibilidad y movilidad adecuadas para poder potenciar la facilidad de acceso y reducir los tiempos en los desplazamientos con origen o destino en



Accesos al Aeropuerto de A Coruña

los núcleos de población e industriales cercanos al aeropuerto, y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en las que se incurre debido a los métodos de transporte actuales.

Para ello, Aena desarrolla y trabaja activamente en el área de movilidad sostenible y, conjuntamente con las autoridades locales y regionales implicadas, en la elaboración de **planes de movilidad**.

La movilidad sostenible se orienta a aquellos medios de transporte, procesos e infraestructuras que mitiguen las emisiones producidas en el transporte, además de reducir los tiempos de desplazamiento desde y hacia los núcleos de actividad en las ciudades y en sus alrededores, todo ello con el objeto de crear aeropuertos más sostenibles y accesibles. De igual forma, Aena trabaja en los denominados planes de movilidad en los que se integran las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades y las del propio aeropuerto.

En el capítulo de “Nuestras comunidades” puede encontrarse información adicional acerca de las actuaciones realizadas por Aena para el fomento de la intermodalidad y el uso del transporte público en los aeropuertos de su red.



VEHÍCULOS ELÉCTRICOS EN LOS AEROPUERTOS

Aena, ha realizado un estudio de viabilidad de vehículos 100% eléctricos (BEV, "battery electric vehicle") en el entorno aeroportuario. En una primera fase, se han realizado tres pruebas con diversos modelos de vehículos eléctricos disponibles comercialmente. Los escenarios seleccionados han sido el aeropuerto de Barcelona-El Prat y el aeropuerto de Madrid-Barajas. A la vista de los resultados obtenidos, a continuación se desarrollará una segunda fase, en la que se procederá a registrar de manera detallada los parámetros fundamentales asociados al movimiento de los vehículos eléctricos (consumos, prestaciones, costes e incidencias).

Los emplazamientos seleccionados en este caso son los aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y Lanzarote. Un total de treinta y tres vehículos, repartidos entre turismos y vehículos industriales ligeros, serán objeto del estudio.

Como parte de la dotación para el estudio de viabilidad se va a proveer a estos mismos aeropuertos de la infraestructura de recarga necesaria para suministrar la energía eléctrica demandada por los vehículos. El sistema diseñado al efecto incluye el registro automatizado de la energía consumida en las recargas de cada vehículo.

Una vez implantado este proyecto Aena dispondrá de la mayor flota de coches eléctricos de un gestor aeroportuario en Europa y la utilización de este tipo de vehículos está incluida en el Plan de Ahorro, Eficiencia Energética y Reducción de Emisiones en el Transporte y la Vivienda del Ministerio de Fomento y se alinea con las propuestas del Libro Blanco de Transportes de la Comisión Europea.



EVALUACIONES AMBIENTALES

La necesidad de hacer compatible el desarrollo del transporte aéreo con la **conservación de los valores naturales y de la calidad de vida** en el entorno aeroportuario, precisa un modelo de actuación basado en el equilibrio entre los factores económicos, sociales y ambientales, que nos permita acercarnos a un modelo sostenible de desarrollo.

En lo que respecta a la **evaluación de impacto ambiental de proyectos** de infraestructuras aeroportuarias e instalaciones de Navegación Aérea, Aena planifica, coordina y elabora la documentación necesaria para someter a evaluación ambiental aquellos proyectos que por sus características así lo requieran. Este procedimiento finaliza, una vez se publica la correspondiente Declaración de Impacto Ambiental (DIA), por parte del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino en la que se determinan las medidas que deben establecerse para la protección del medio ambiente durante las fases de obra y explotación del proyecto evaluado. Con el fin de asegurar el cumplimiento de todos los condicionados recogidos en cada una de DIA's obtenidas, Aena lleva a cabo Programas de Vigilancia Ambiental definidos tanto para la fase de obra como de explotación de cada uno de los proyectos.

En el ámbito de la **evaluación ambiental estratégica de los instrumentos de planificación**, en 2010, se han aprobado la revisión de ocho Planes Directores de los aeropuertos FGL Granada-Jaén, Ibiza, Menorca, Pamplona, Santander, Santiago, Valencia y Vigo cuyas Memorias Ambientales fueron redactadas en el último trimestre de 2009.

BIODIVERSIDAD – EL MEDIO NATURAL Y AENA

Al objeto de compatibilizar la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria, la funcionalidad de sus instalaciones y las condiciones de seguridad en el tráfico aéreo, Aena lleva a cabo diversas medidas de protección y conservación de los espacios naturales existentes en el interior



Aena protege los espacios naturales en los que están sus instalaciones

de suponer una cierta preservación frente a los desarrollos urbanísticos y de infraestructuras que se están llevando a cabo en los alrededores de estos espacios naturales.

Tal y como puede apreciarse en la tabla siguiente, la superficie de Espacios Naturales Protegidos (ENP) en el interior del Sistema General Aeroportuario (SGA), ha aumentado con respecto a los datos publicados anteriores. Este aumento es debido a varias circunstancias, que además supone que la información no sea comparable con la proporcionada otros años. En primer lugar, la superficie protegida de algunas de las figuras de protección ha aumentado respecto a años anteriores, se han incluido nuevas categorías de espacios naturales autonómicos, se ha precisado el cálculo de los límites de los mismos y, además en 2010 se han aprobado los Planes Directores de los aeropuertos FGL de Granada-Jaén, Ibiza, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Santander, Santiago, Valencia y Vigo que han supuesto una ampliación de los SGA en estos aeropuertos quedando dentro del límite de la zona de servicio aeroportuaria una mayor superficie de espacios naturales. A este respecto hay que señalar, que se han solicitado todos los permisos pertinentes y se han tomado todas las medidas necesarias para la conservación de estos espacios, quedando éstas recogidas en las Memorias Ambientales de los correspondientes Planes Directores.

de los aeropuertos, así como iniciativas para conservar y promocionar espacios naturales en los que se ubican instalaciones de Aena.

Cabe destacar que en la mayoría de las ocasiones, dichos hábitats suelen encontrarse ubicados en zonas altamente antropizadas, rodeadas, muchas veces, de polígonos industriales e infraestructuras viarias, de manera que su ubicación en el interior del aeropuerto puede

SUPERFICIE PROTEGIDA (HA) EXISTENTE EN EL INTERIOR DEL SISTEMA GENERAL AEROPORTUARIO* (3)

	2010 (1)
ENP - Espacios Naturales Protegidos por alguna figura estatal o autonómica	213,20
ZEPA - Zona de Especial Protección para las Aves según la Directiva 79/409CEE, de 2 de abril	167,62
LIC - Lugar de Importancia Comunitaria de acuerdo a la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	318,63
HIC - Hábitats de Importancia Comunitaria según la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	737,81 (2)
IBA - Área de importancia para las aves declaradas por Birdlife/Seo	1.567,65
Reserva de la Biosfera	1.059,46
RAMSAR- Humedales de Importancia Internacional especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas	5,75
ZEPIM- Zonas especialmente protegidas de importancia para el Mediterráneo	2,96

Número de aeropuertos con alguna figura de protección en el interior del SGA: 25

(*) No se incluye el aeropuerto de Madrid-Torrejón.

(1) Se ha tomado los datos relativos a ZEPAs propuestos en Noviembre 2010 y LICs propuestos en Octubre 2010, según la página web del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino

(2) La superficie de Hábitats de Interés Comunitarios Prioritarios es de 117,78 hectáreas

(3) El documento donde se encuentra el desglose detallado de la superficie protegida en el interior de cada uno de los aeropuertos de la red de Aena puede solicitarse a través del contacto proporcionado para consultas sobre esta Memoria

Aspecto clave:

- El aeropuerto de Menorca dispone de un terrario que alberga ejemplares de Tortuga Mediterránea (*Testudo hermanni*) destinado a la protección y conservación de los ejemplares de esta especie, que, tras ser recogidas en las correspondientes batidas de fauna del aeropuerto, son trasladadas al terrario, pesadas, marcadas y alimentadas bajo la supervisión del Servicio de Agentes Forestales de Menorca para ser devueltas posteriormente a su medio natural.



AEROPUERTO	PRINCIPALES ACTUACIONES 2010 DE PROTECCIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD SOBRE EL ENTORNO NATURAL DEBIDO A LAS ACTUACIONES DE AMPLIACIÓN DE LOS AEROPUERTOS E INSTALACIONES DE NAVEGACIÓN AÉREA
ALICANTE	Trasplante de vegetación: 105 palmeras dactilíferas (<i>Phoenix dactylifera</i>), 35 olivos (<i>Olea europea</i>), 11 ficus (<i>Ficus sp</i>), 6 higueras (<i>Ficus carica</i>), 24 palmitos (<i>Chamaerops humilis</i>), 2 falsos pimenteros (<i>Schinus molle</i>) y 2 cicas (<i>Cica circinalis</i>) existentes antes del inicio de la obra de ampliación del área terminal para su posterior reutilización en zonas de ajardinamiento en el aeropuerto.
BILBAO	En el aeropuerto de Bilbao se han llevado a cabo trasplantes y plantaciones arbóreas y arbustivas en 0,77 ha con especies autóctonas (<i>Erica vagans</i> , <i>Betula pendula</i> y <i>Fraxinus angustifolia</i>).
CÓRDOBA	Recuperación y entrega de 45 palmeras al Servicio de Parques y Jardines del Ayuntamiento de Córdoba para su traslado a vivero municipal
HUESCA-PIRINEOS	Restauración de 25 ha de monte afectado por incendio como parte de las medidas compensatorias asociadas a la ampliación del aeropuerto.
MADRID-BARAJAS	Restauración, como parte de las medidas compensatorias asociadas a la ampliación del sistema aeroportuario, de 190 ha de monte propiedad del Ministerio de Defensa.
MÁLAGA-COSTA DEL SOL	Durante la ejecución de las obras, se hizo entrega al Centro de Recuperación de Especies Amenazadas (CREA) de varios ejemplares de galápagos leproso (<i>Mauremys leprosa</i>) y un camaleón hallados en el ámbito de actuación de la obra de "Ampliación del campo de vuelos".
SANTANDER	Mantenimiento convenio de colaboración con la Fundación Naturaleza y Hombre, concretamente en relación con la ordenación de la Charca de Raos.

LA VEGETACIÓN MEDITERRÁNEA DEL AEROPUERTO DE IBIZA

El Aeropuerto de Ibiza dispone de más de 90.000 m² de zonas ajardinadas, que son valorados muy positivamente por pasajeros y empleados. Desde hace décadas, todas las nuevas infraestructuras proyectadas se han ejecutado preservando e incluso mejorando estos jardines, que se alternan con praderas, jardinería mediterránea, zonas de cactus y campos agrícolas con frutales típicos de las Pitiusas. Algunas zonas se mantienen inalteradas desde hace más de 50 años, conservando ejemplares de ficus y palmeras ciertamente singulares. En los jardines del aeropuerto se pueden encontrar además diversas especies de palmeras, ficus, naranjos, almendros, algarrobos, higueras, almeces, albicias, hibiscus, calas, lirios, rosales y un largo etcétera de árboles, arbustos, isletas de flor, rocallas para el disfrute de todos aquellos que visitan o trabajan en el aeropuerto. Recientemente en el Aeropuerto de Ibiza se han transformado las cubiertas convencionales, ubicadas en su bloque técnico y en parte de las cubiertas del edificio terminal, en cubiertas vegetales. Esta actuación se enmarca dentro de la política del Aeropuerto de Ibiza de realizar actuaciones que contribuyan a la sostenibilidad y a la reducción de emisiones de CO₂.

En total se han creado más de 4.000 m² de cubiertas vegetales que, al igual que el resto de los jardines del aeropuerto, se riegan con agua depurada o de lluvia, no gastándose en su mantenimiento agua potable.

Con todo ello, las cubiertas vegetales van más allá de ser una indudable mejora estética, ya que permiten la reducción del calentamiento atmosférico y humectan el ambiente creando un clima más agradable pues tienen un efecto de filtro para el aire, reduciendo así sustancialmente la contaminación de polvo y aerosoles a la vez que contribuyen a reducir elementos tóxicos en la atmósfera. El substrato a su vez filtra el agua de la lluvia, de modo que las cubiertas ajardinadas ayudan a reducir la carga del agua con sustancias nocivas y por su característica "esponjosa" reducen el riesgo de saturación de la red de saneamiento en caso de lluvias intensas.

En cuanto a la contaminación acústica, las cubiertas ajardinadas reducen la reflexión sonora hasta 3 dB y son capaces de mejorar la insonorización hasta 8 dB. Así, son ideales para edificios rodeados de focos ruidosos. Bajo una cubierta ajardinada, la impermeabilización está protegida contra la radiación ultravioleta, el granizo, el calor y el frío. Las tensiones causadas por las diferencias térmicas son reducidas, de forma que la vida útil de la lámina impermeabilizante se prolonga. Además, los sistemas de ajardinamiento con función aislante tienen un factor calorífico (factor k) reconocido. El valor aislante de la cubierta se puede añadir al de la construcción, pudiendo llegar a una reducción de gasto de gasóleo de hasta 2 l/m².

Por último hay que destacar que además de la belleza y su indudable valor como espacios de disfrute y esparcimiento, los jardines y las cubiertas vegetales del aeropuerto son jardines sostenibles. Todas las especies han sido seleccionadas durante décadas para que se adapten con facilidad a las condiciones de la isla y todas las zonas ajardinadas se riegan exclusivamente con agua procedente de la depuradora del propio aeropuerto o de alguno de los 4 aljibes que recogen las abundantes lluvias del otoño mediterráneo. De esta manera, el aeropuerto de Ibiza contribuye a preservar el acuífero de la zona en que se ubica.



MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA FLORA EN EL AEROPUERTO DE MADRID-BARAJAS

El Aeropuerto de Madrid-Barajas incrementó durante el año 2010 la masa arbórea existente con la plantación de 2.742 pinos en lado tierra del aeropuerto, lo que representa, tras un estudio realizado recientemente, una neutralización de aproximadamente unas 20.000 Tm de CO₂ de las emisiones generadas hasta la fecha.

Asimismo, como medidas compensatorias asociadas a la Declaración de Impacto Ambiental de 2001 (Ampliación del Sistema Aeroportuario de Madrid- Barajas) se llevan a cabo diversas actuaciones ambientales en los municipios colindantes con el Aeropuerto. Concretamente, en el año 2010 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Durante el primer trimestre del año finalizó la fase de mantenimiento y con ello, todos los trabajos previstos de los proyectos: "Reposición de marras en los márgenes del arroyo de la Galga en los TT.MM. de Talamanca de Jarama y Valdetorres de Jarama" y "Reposición de marras en la restauración ambiental de la ribera derecha del Río Jarama entre Belvis del Jarama y el Puente de San Fernando".



También finalizó la ejecución del proyecto "Restauración de la cubierta vegetal en montes y riberas del T.M. de Torremocha de Jarama y terrenos colindantes (FASE I)" correspondiente a fincas indeterminadas, comenzando así el primer año de mantenimiento del proyecto.

Durante el mes de mayo comenzó la ejecución del Proyecto "Repoblación forestal en la estación de radio de Santorcaz propiedad del Ministerio de Defensa en la Comunidad de Madrid"



Asimismo, se ha iniciado la ejecución de los trabajos del proyecto "Repoblación Forestal en la Base Naval Peñabermaja propiedad del Ministerio de Defensa de la Comunidad de Madrid".

CUIDANDO EL HÁBITAT DEL LINCE IBÉRICO

El Aeropuerto de Sevilla ha dado una orientación conservacionista a las labores de control de fauna que realiza en torno al campo de vuelos.

Teniendo en cuenta la densidad de la población cunícola en sus terrenos, y que el conejo representa el 90% del sustento alimenticio del lince, el aeropuerto cederá todos los ejemplares que capture para su traslado a fincas próximas al Parque Natural de Doñana. Allí servirán de presa a una especie que hoy está catalogada en peligro de extinción por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.

Además de garantizar la seguridad operativa en sus instalaciones, el aeropuerto de Sevilla contribuye a la recuperación del hábitat del lince ibérico gracias al acuerdo firmado con la Fundación Doñana, una iniciativa auspiciada por esa institución y la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía.

Esas fincas se han destinado específicamente a la repoblación, y el objetivo de la iniciativa no es otro que facilitar la integración del lince ibérico en un ecosistema propicio para su desarrollo. La Fundación, subraya que la población de conejos se ha reducido un 80% en Doñana durante las tres últimas décadas, de ahí la trascendencia del compromiso adquirido por Aena.

La iniciativa del Aeropuerto de Sevilla vuelve a poner de manifiesto el interés de Aena por aunar desarrollo y sostenibilidad, convirtiendo una actividad cotidiana y necesaria en una fuente de alimento para una especie que tenía los días contados.

Aspecto clave:

- Aena ha restaurado, como parte de las medidas compensatorias asociadas a la ampliación del sistema aeroportuario del aeropuerto de Madrid-Barajas, 190 ha de monte propiedad del Ministerio de Defensa.



AENA COLABORA CON OTRAS ENTIDADES EN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2010 Aena ha llevado a cabo los siguientes convenios:

- **Convenio de colaboración con la Fundación Doñana** para fomentar el desarrollo sostenible y conservar el medio ambiente, y en particular, facilitando el acceso a la Fundación a los terrenos del aeropuerto de Sevilla para realizar descastes de conejos sin muerte y su traslado a fincas próximas al Parque Natural de Doñana.
- **Convenio de colaboración con la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB)** para la prestación del servicio de recogida selectiva (complementaria), traslado, almacenamiento y gestión de residuos en el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.
- **Convenio de colaboración entre la Fundación CONAMA y Aena para realización del CONAMA 10, Cumbre del Desarrollo Sostenible** que se celebró en Madrid del 22 al 26 de noviembre de 2010.
- **Convenio de colaboración con el Cabildo Insular de Lanzarote sobre actuaciones diversas en el Aeropuerto de Lanzarote** de carácter medioambiental a desarrollar en común y consistentes, entre otras, en la realización de un carril-bici, pasarela peatonal, exposición "A Walk Through Time", promoción de energías renovables, etc.
- **Colaboración del Aeropuerto de Tenerife Norte y la Fundación Loro Parque**, entidad sin ánimo de lucro destinada desde hace 15 años al desarrollo de fines sociales de docencia, investigación, conservación y defensa de la naturaleza Mediante Convenio de Colaboración con Aena se han desarrollado exposiciones y colaboración en traslados de especies en peligro de extinción
- Aena ha sido patrocinador del **II Festival Lanzambiental** que se desarrolla en Lanzarote con carácter bianual y que ha contado con la participación de Aena en ambas ediciones.
- El Aeropuerto de Menorca ha firmado un convenio de colaboración para **difundir dos proyectos LIFE**; uno de gestión sostenible del bosque en Menorca y otro de recuperación de zonas degradadas. Estos proyectos son financiados por la UE y se desarrollan durante varios años

AENA Y EL PATRIMONIO HISTÓRICO: EL AEROPUERTO NOS DESCUBRE YACIMIENTOS OCULTOS

El aeropuerto se superpone a un territorio utilizando los recursos del mismo, entre los que se encuentra su propio patrimonio histórico. La arqueología juega un papel relevante en la ejecución de las obras de infraestructura de los aeropuertos de la red de Aena, de manera que las actuaciones se realizan de la manera más respetuosa con la conservación del Patrimonio compatibilizando su conservación con las necesidades de las nuevas infraestructuras.

Aena planifica las posibles afecciones de sus infraestructuras y articula las distintas fases de actuación para llevarlas a cabo, desde la coordinación con los organismos oficiales competentes hasta la contratación y ejecución de los trabajos.

En 2010, al objeto de cumplir los trámites correspondientes de las Evaluaciones Ambientales Estratégicas se han llevado a cabo las prospecciones arqueológicas superficiales del sistema general aeroportuario de los aeropuertos FGL de Granada-Jaén, Alicante, Girona-Costa Brava y A Coruña. Y se han programado para el año siguiente las de los aeropuertos de Ibiza, Menorca, Valencia, Vigo, Santander, Santiago y Pamplona. Las actuaciones más relevantes a este respecto se han llevado a cabo en Córdoba, Málaga-Costa del Sol y Reus.

Aeropuerto de Barcelona-El Prat

- Traslado y reconstrucción del edificio singular de la granja La Ricarda, afectado por expropiación, a otra ubicación dentro del ámbito del aeropuerto

Aeropuerto de Córdoba

- Continuación de la actividad arqueológica preventiva de sondeos para localizar posibles afecciones, y mantenimiento del control arqueológico de los movimientos de tierra de las obras de ampliación del aeropuerto.

Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

- Entrega, aprobación y ejecución del proyecto de montaje y reconstrucción de una de las tumbas prehistóricas excavadas en el yacimiento de Vía Férrea II (Obra Central Eléctrica SUR) en terrenos del Museo Nacional de Aeropuertos y Transporte Aéreo del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, a la Consejería de Cultura.



- Redacción de la Memoria Preliminar de la actuación arqueológica preventiva Excavación Arqueológica Extensiva dentro del proyecto de “ampliación campo de vuelos 2ª pista aeropuerto de Málaga-Costa del Sol”. Esta actuación contempla la excavación de las siguientes unidades arqueológicas: Cortijo Zapata, Cortijo San Isidro, Vía Férrea II y La Rebanadilla. Los restos encontrados han sido de una importancia tal que ha sido necesario el desvío de la galería de la nueva pista y de las canalizaciones de drenaje por tratarse de hallazgos que modifican la historia de los pobladores fenicios en la desembocadura del Guadalhorce y, por consiguiente, de la Málaga antigua.
- Dada la importancia de los yacimientos localizados y excavados, se ha continuado con la catalogación de materiales y su estudio, así como con la divulgación de los mismos, en concreto la presentación de los trabajos en el VII Congreso Internacional de Fenicios.
- Asimismo se continúa el control arqueológico de los tajos de obra abiertos para la ampliación del aeropuerto.

Aeropuerto de Reus

- Continuación del control arqueológico de los movimientos de tierras durante los cuales han seguido apareciendo restos de un poblado muy extenso asociado a los cursos de agua que cruzan la zona. Se trata fundamentalmente de fondos de cabaña, algunos de los cuales se han reutilizado como enterramientos, y material asociado que permiten datar el yacimiento en época Neolítica.

EL PATRIMONIO CULTURAL DE ASTURIAS SE EXPONE EN EL AEROPUERTO

En abril de 2010 se suscribió un convenio de colaboración entre la Zona de Actividades Logísticas e Industriales de Asturias (ZALIA), y Aena, para la cesión al aeropuerto de Asturias, para su exposición, de una panera (construcción tradicional) del siglo XIX, en el marco del compromiso compartido por ambas entidades para la conservación y promoción del Patrimonio Cultural Asturiano.



PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO EN EL AEROPUERTO DE MÁLAGA-COSTA DEL SOL

En las obras de ampliación del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, Aena, en cumplimiento a las exigencias legales definidas en la legislación de Patrimonio Histórico, y también en su interés por la protección de los valores culturales e históricos de Málaga, ha creado, a través de Plan Málaga, los instrumentos de control necesarios para verificar el cumplimiento de dichos objetivos en estrecha colaboración con los técnicos de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.

Durante el transcurso de las obras del nuevo edificio de aparcamientos se realizó la excavación arqueológica de una antigua necrópolis romana y de estructuras de producción agrícola, muy probablemente asociadas a una villa romana de época imperial fechada desde el siglo II hasta el siglo V d.C.

Los hallazgos arqueológicos más significativos desde el punto de vista patrimonial han sido protegidos siguiendo las directrices de los técnicos y de las autoridades competentes de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, destacando hasta la fecha la conservación de tumbas y estructuras agrícolas y productivas de época romana.

Se ha ejecutado un proyecto de puesta en valor de dichos vestigios arqueológicos dirigido a los visitantes del Museo Nacional de Aeropuertos y Transporte Aéreo de Málaga con la conservación museística de los restos arqueológicos que contempla la protección de los mismos así como su explicación científica y didáctica.

Para dicha puesta en valor se ha construido dentro de las instalaciones del Museo, pero de forma segregada para diferenciar el discurso narrativo del mismo, una estructura de madera y hormigón visto, que acoge este material arqueológico, y que está dotado de los correspondientes paneles explicativos y didácticos. En el marco de este proyecto se han trasladado al Museo cinco tumbas, representativas de las distintas épocas del enterramiento romano.



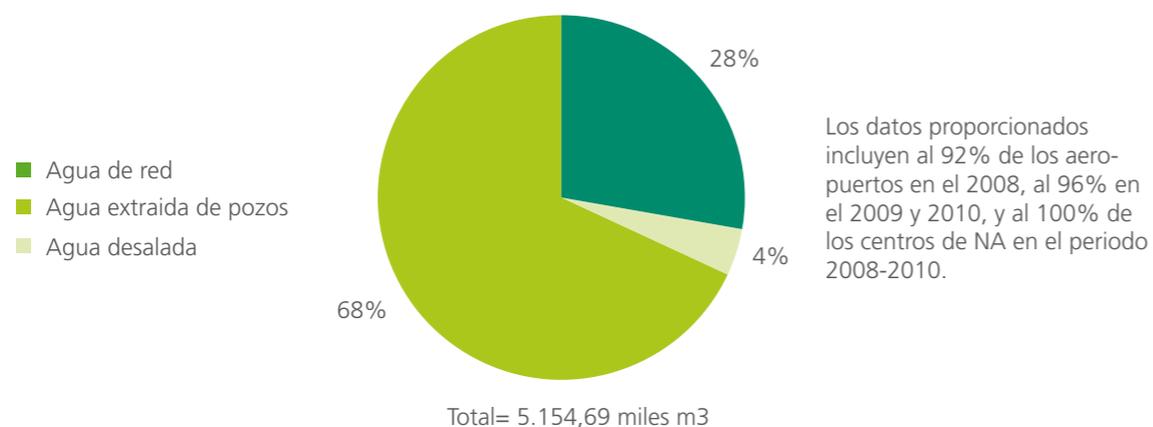
GESTIÓN DEL AGUA

MINIMIZANDO EL CONSUMO DE AGUA EN SUS INSTALACIONES

El elevado número de personas que utilizan los aeropuertos (trabajadores y usuarios) hace necesario el control y seguimiento del consumo de agua en sus instalaciones, estando ligado mayoritariamente al consumo humano, riego de zonas verdes, actividades de limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

En cuanto al consumo de agua por fuentes, se detecta un aumento en el uso de agua desalada respecto a 2009, lo cual es debido a la puesta en marcha de la desaladora del aeropuerto de Fuerteventura. Este hecho junto con las medidas implantadas en las instalaciones de Aena de control de consumos, ha conseguido una **reducción en el consumo total de agua de red durante el 2010**, pese al aumento en las infraestructuras de los aeropuertos ampliados.

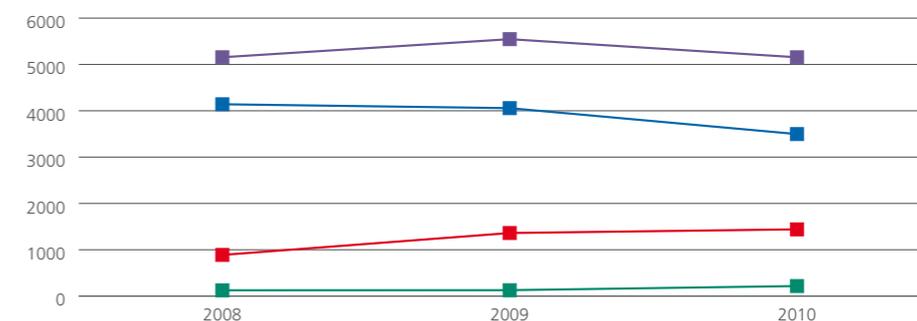
CONSUMO DE AGUA 2010 POR FUENTES



SE INICIAN LAS OBRAS DE CONSTRUCCIÓN DE UNA EDAR EN VALLADOLID

Aena se encuentra realizando las obras correspondientes para la construcción de una estación depuradora de aguas residuales, en base al convenio firmado de colaboración establecido con el Ayuntamiento de Villanubla (Valladolid).

CONSUMO TOTAL DE AGUA MILES M³



	2008	2009	2010
- Agua de red	4.140,78	4.056,52	3.496,85
- Agua extraída de pozos	888,52	1.361,46	1.440,9
- Agua desalada	125,75	127,66	216,94
- Total	5.155,16	5.545,64	5.154,69

MÓDULO DE REDES INTELIGENTES - INFORMACIÓN EFICAZ PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA

Aena, ha desarrollado, dentro del Sistema de Información Geográfica de Recursos Aeroportuarios (SIGRA), un módulo de Redes Inteligentes que permitirá reducir el consumo de agua en la red de abastecimiento -entre un 15 y un 30%- al proporcionar información que ayudará a minimizar las pérdidas inherentes a todas las redes de abastecimiento. SIGRA es un sistema con diferentes módulos centrados en ayudar a las actividades aeroportuarias y trabaja en cooperación con otros sistemas aeroportuarios de información, con el fin de dotarles de una perspectiva espacial. El módulo de redes inteligentes consiste en que a partir de unos datos hidráulicos, asociados a cada elemento de la red, se puedan realizar simulaciones sobre su estado y detectar si se da algún punto de consumo al que no llegue el agua con la presión necesaria para su abastecimiento. También ofrece la posibilidad de detectar cualquier elemento que falle en la red. Además, este nuevo módulo es capaz de mostrar las áreas de influencia que pudieran verse afectadas, en caso de una avería o cortes en la red, y los edificios que puedan verse implicados por un corte en el suministro de agua.

Con este sistema, Aena prevé evitar las pérdidas de la red de abastecimiento de agua, lo que conlleva un importante ahorro económico y minimiza el impacto medioambiental. Primero se implantará en cuatro aeropuertos canarios, siendo pionero el de Gran Canaria, a los que se sumarán Palma y Barcelona-El Prat.

Aspecto clave:

- Durante el 2010 el consumo de agua de red se redujo en un 7% con respecto al año anterior.



INICIATIVAS DE MEJORA DE CONSUMO DE AGUA

1. DISMINUIR EL CONSUMO

Agua potable

- Reestructuración de aljibe de agua potable, en el Aeropuerto de A Coruña.
- Instalación de sistemas de menor consumo de agua en inodoros y baños de terminales, en el Aeropuerto de Reus.
- Sustitución de los grifos del lavadero de vehículos lado aire para compañías, por grifos-pulsadores con el fin de limitar el consumo de agua, en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Aumento de los ciclos del circuito de agua de las torres de refrigeración en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Instalación de “enfriadores adiabáticos” en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol que disminuyen el consumo de agua en un 70% con respecto a las torres de refrigeración convencionales
- Instalación de urinarios masculinos que no emplean agua en el Aeropuerto de San Sebastián

Agua de pozo

- Recuperación de agua de lluvia facilitada por instalación de cubierta vegetal, en edificio terminal y creación de una red secundaria de fluxores en el edificio terminal para agua depurada y de lluvia en el Aeropuerto de Ibiza, el cual se abastece únicamente de agua de pozo.

Agua de riego

- Reutilización de agua depurada para riego, en el bloque técnico de Valencia.
- Adquisición de plantas de exterior de tipo xerófitas que son regadas conforme a los niveles de agua existentes en el depósito de agua regenerada.
- Instalación de economizadores de riego y separación de contadores de consumo de riego.
- Ampliación instalación de riego por goteo subterráneo y con agua regenerada, en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Sustitución o eliminación de parcelas con césped por parcelas de grama en el el Aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Ampliación de la Estación Depuradora de Aguas Residuales destinadas al riego de las zonas verdes públicas del el Aeropuerto de Tenerife Sur, lo cual supone un ahorro anual de 100.000 m³, no siendo necesario para este fin el aporte de agua del exterior

2.MEJORAR EL CONSUMO

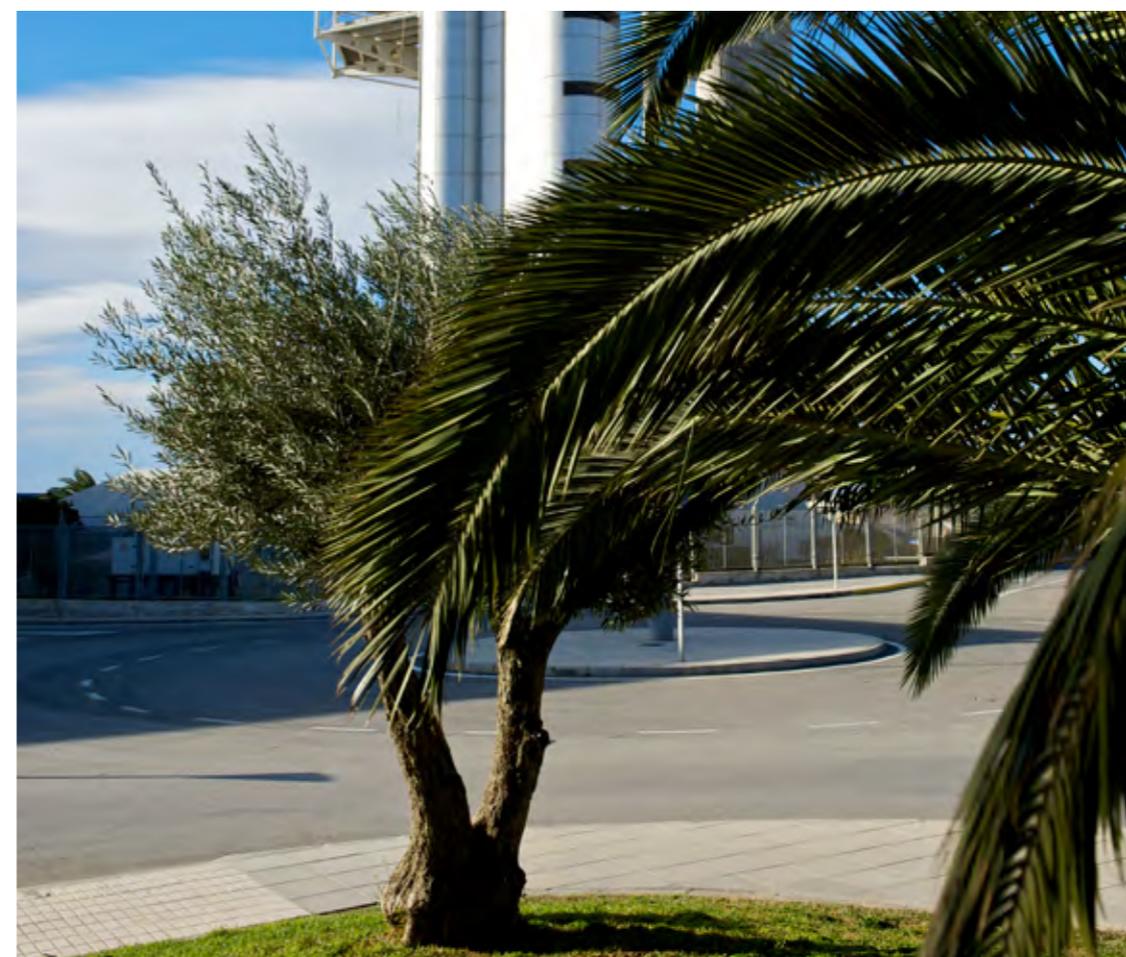
- Control de consumos de agua de pozo mediante la sectorización de la red agua potable y riego, e instalación de nuevos contadores parciales, en el Aeropuerto de Son Bonet.

3.CONTROLAR LAS FUGAS

- Desarrollo del Sistema de Información Geográfica de Recursos Aeroportuarios (SIGRA) para la detección de fallos y fugas en la red (ver destacado en página anterior).

4.SENSIBILIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE ESTUDIOS

- Estudio de red e instalación de contadores para control de fugas y estudio de remodelación de aljibe y optimización de recursos, en el Aeropuerto de Menorca.
- Campañas formativas para personal en el Aeropuerto de Córdoba.
- Cartelería informativa en las instalaciones de la Dirección de Navegación Aérea de la Región Canaria.



Zona ajardinada del Aeropuerto de Alicante

Aspecto clave:

- En la Dirección Regional Este de Navegación Aérea, en el año 2009 se planteó como objetivo la optimización del consumo de agua, con vencimiento en 2011 y con seguimiento en el año 2010. Para alcanzar este objetivo, se establecieron las siguientes actuaciones: instalación de contadores de consumo de agua, elaboración de una base de datos de consumo de agua, estudio de los datos recopilados para identificar las posibilidades de reducción del consumo de agua y elaboración de un programa de reducción de consumos. Todas ellas se encuentran en proceso conforme a los plazos establecidos.



GESTIÓN DE RESIDUOS

Fomentar la reutilización, el reciclado y la gestión de los residuos generados en las instalaciones de Aena, es uno de sus objetivos, tal y como queda reflejado en su Política y principios medioambientales y energéticos. Para llevar a cabo esta tarea, Aena lleva a cabo en sus aeropuertos, diversas actuaciones para la selección, reducción, y reutilización de todo tipo de residuos al objeto de minimizar su generación.

EL RECICLAJE O VALORIZACIÓN ENTRE LAS MEDIDAS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

Entre las actuaciones de valorización de residuos llevadas a cabo, destaca la recogida selectiva con destino final de reciclaje (papel, vidrio, chatarra, madera, plástico, etc.) y el empleo de restos vegetales para la generación de compost o de lodos de depuradora como abono para las zonas ajardinadas.

Entre aquellos aeropuertos que generan un mayor volumen de residuos como Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Tenerife Sur y Málaga-Costa del Sol, se encuentran instaladas plantas de transferencia de residuos urbanos.

LA GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS, UNO DE LOS OBJETIVOS DE AENA

Del total de residuos peligrosos generados, el que mayor volumen supone es el agua y mezclas acuosas hidrocarbonadas, residuo resultante de las acciones de mantenimiento de los separadores de hidrocarburos ubicados en las plataformas de estacionamiento. El resto de los residuos peligrosos procede principalmente del mantenimiento de los sistemas de iluminación del aeropuerto (lámparas y luminarias) y del mantenimiento mecánico de vehículos y equipos del aeropuerto (aceites, filtros, baterías, etc).

Las iniciativas desarrolladas por Aena en el campo de los residuos peligrosos, están encaminadas a priorizar la valorización y la ausencia o minimización de los riesgos derivados de la manipulación y almacenamiento temporal de estos residuos.



Gestión de residuos en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

INDICADOR (*)	2008	2009	2010
Total residuos no peligrosos generados en aeropuertos (toneladas)	43.109 ⁽¹⁾	41.311 ⁽²⁾	39.213 ⁽³⁾
Total residuos peligrosos generados en aeropuertos (toneladas)	773 ⁽⁴⁾	365 ⁽⁵⁾	346 ⁽⁶⁾

^(*) Los datos difieren de los presentados en la Memoria de 2008 debido a que se han recalculado posteriormente

⁽¹⁾ Los datos incluyen al 93,4% de los aeropuertos

⁽²⁾ Los datos incluyen al 93,4% de los aeropuertos

⁽³⁾ Los datos incluyen al 91,5 % de los aeropuertos

⁽⁴⁾ Los datos incluyen al 83% de los aeropuertos

⁽⁵⁾ Los datos incluyen al 89,4% de los aeropuertos

⁽⁶⁾ Los datos incluyen al 97,9% de los aeropuertos



RESIDUOS URBANOS Y NO PELIGROSOS (TONELADAS) ^(*)			
TIPOLOGÍA	2008 ⁽⁷⁾	2009 ⁽⁸⁾	2010 ⁽⁹⁾
Basura orgánica y otros residuos urbanos sin segregar	35.038	32.749	28.006
Papel y cartón	3.572	3.757	5.080
Lodos de depuradora	1.630	894	935
Envases (latas, plásticos, bricks, etc)	869	678	1.889
Restos de jardinería	790	1.959	1.889
Madera y palets	411	344	346
Chatarra	311	486	314
Vidrio	311	360	656
Plásticos	158	63	85
Neumáticos	16	19	16
Tóner y cartuchos de tinta	3	3	2
TOTAL	43.109	41.311	39.213

^(*) Los datos difieren de los presentados en la Memoria de 2008 debido a que se han recalculado posteriormente.

⁽⁷⁾ Los datos incluyen al 93,4% de los aeropuertos

⁽⁸⁾ Los datos incluyen al 93,4% de los aeropuertos

⁽⁹⁾ Los datos incluyen al 91,5% de los aeropuertos

RESIDUOS PELIGROSOS (TONELADAS) ^(*)			
TIPOLOGÍA	2008 ⁽¹⁰⁾	2009 ⁽¹¹⁾	2010 ⁽¹²⁾
Lodos de separadores de hidrocarburos	533	42	145,2
Fluorescentes y lámparas con mercurio	20	18	17,6
Baterías usadas de plomo	37	79	49,9
Aceites usados	25	33	24,8
Filtros usados	2	6	2,6
Material impregnado con sustancias peligrosas	25	31	30,2
Envases vacíos que han contenido sustancias peligrosas	27	8	9,4
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos	104	148	66,4
Total	773	365	346

^(*) Los datos difieren de los presentados en la Memoria de 2008 debido a que se han recalculado posteriormente.

⁽¹⁰⁾ Los datos incluyen al 83% de los aeropuertos

⁽¹¹⁾ Los datos incluyen al 89,4% de los aeropuertos

⁽¹²⁾ Los datos incluyen al 97,9% de los aeropuertos

⁽¹³⁾ El total de residuos peligrosos generados en 2010 sigue descendiendo con respecto al 2008, debido a que la limpieza de las plantas separadoras de hidrocarburos se ha realizado con una frecuencia superior a la anual, por lo que pueden producirse desviaciones en un análisis año a año



■ INICIATIVAS ENCAMINADAS A REDUCIR LA GENERACIÓN DE RESIDUOS Y SU VALORIZACIÓN

1. REDUCCIÓN DE RESIDUOS

- Disminución de cartuchos tóner por eliminación de impresoras en aeropuerto de Zaragoza.
- Disminución de residuos de tierras absorbentes por recogida de derrames, con modificación del procedimiento actual para el tratamiento de incidentes por derrame en lado aire y adquisición de una bomba de aspiración para pequeños derrames, en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Disminución de la cantidad de mezcla agua-hidrocarburo generada en las operaciones de limpieza de vertidos en plataforma por parte del SSEI, mediante aplicación de una tarifa ambiental para su limpieza y gestión, en el aeropuerto de Gran Canaria.

2. MEJORA DEL CONTROL DE GENERACIÓN DE RESIDUOS

- Entrega de informes mensuales sobre los residuos orgánicos y papelería recogidos por el expediente de limpieza, en el aeropuerto de Santander.
- Estudio de posibles sistemas de segregación de plásticos en el aeropuerto de Menorca.
- Seguimiento de las prácticas de segregación en empresas de restauración, en el aeropuerto de Barcelona-El Prat.

3. MEJORA DE LA RECOGIDA SELECTIVA DE RESIDUOS

- Construcción de una planta de triaje en el aeropuerto de Madrid-Barajas (ver descripción detallada en el destacado de la página siguiente).
- Construcción de un nuevo almacén de residuos, en el aeropuerto de Ibiza.
- Colocación de contenedores específicos para segregación de envases a presión de los envases normales, en filtros de control del Terminal del aeropuerto de Valencia.
- Análisis uso de contenedores existentes y reubicación y/o ampliación según necesidades, en los aeropuertos de Valencia y Palma de Mallorca.
- Instalación de nuevos contenedores específicos en los aeropuertos de Valencia, Zaragoza y Menorca.
- Instalación de prensa-latas en terminal en el aeropuerto de Ibiza.
- Instalación de nuevas papeleras en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Instalación de un sistema de control automático de accesos y de vertido de residuos en el punto limpio y colocación de protectores en contenedores amarillos para evitar roturas con las botellas en el aeropuerto de Fuerteventura.

4. SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

- Realización de una campaña de sensibilización dirigida a los trabajadores de Aena sobre recuperación de residuos urbanos, en el aeropuerto de Gran Canaria.
- Organización de visitas a instalaciones del gestor de residuos peligrosos para todo el personal de Aena, en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Sensibilización en empresas para aumentar la segregación de residuos en el aeropuerto de Barcelona-El Prat.



En los aeropuertos se hace una recogida selectiva de residuos

Aspecto clave:

- En los aeropuertos se construyen zonas de almacenamiento de residuos peligrosos, que reúnen las condiciones de seguridad adecuadas para garantizar su contención en caso de derrame accidental.



CONVENIOS DE COLABORACIÓN ESPECÍFICOS EN MATERIA DE GESTIÓN DE RESIDUOS

Convenio de colaboración entre Ordenadores Sin Fronteras (OSF) y Aena para el reciclaje social de equipamiento tecnológico

En noviembre del 2010 Aena firmo un convenio de colaboración con Ordenadores sin Fronteras (OSF) para el reciclaje social del equipamiento tecnológico con el fin de reaprovechar y poner a punto aquellos ordenadores que pueden ser posteriormente asignados a proyectos o actividades de interés social.

El Aeropuerto de Barcelona-El Prat y la fundación Trinijove

Durante el 2010 se ha llevado a cabo el convenio de colaboración con la Fundación Trinijove para la recogida selectiva de residuos en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat que facilita el reciclado de los diferentes tipos de residuos producidos en el aeropuerto, susceptibles de una recogida complementaria y evitando su deposición en el vertedero. Además con esta fundación, aeropuertos como Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Valencia, realizan exposiciones de arte reciclado en sus instalaciones, con el objetivo de fomentar el arte, integrando el medio ambiente y la incorporación social y laboral de personas en riesgo de exclusión.

Convenios con la European Recycling Platform y Aena

En Julio del 2010 se firmaron dos convenios con la European Recycling Platform (ERP) en el marco de las obligaciones y derechos de las partes, uno en lo referente al servicio de recogida, recepción temporal y entrega de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y otro en relación a pilas y acumuladores generados por Aena en sus aeropuertos, centros de Navegación Aérea y otras dependencias.

Adicionalmente, entre **otros convenios específicos** destaca, el firmado entre el Aeropuerto de Melilla y la ciudad autónoma para la recogida de aceites vegetales de las cocinas, mientras que en el aeropuerto de Fuerteventura se ha firmado un convenio para la gestión de aparatos eléctricos y electrónicos.

PLAN DE RESIDUOS CERO EN EL AEROPUERTO DE MADRID BARAJAS

Con la implantación del 'Plan de Residuos Cero' y la puesta en marcha de una Planta de Clasificación y Selección, desde finales del 2010, Barajas se ocupa, además de la recogida, almacenamiento y compactación de las más de 10.000 toneladas de RSU's y de su posterior transporte y gestión, tarea que antes realizaba el Ayuntamiento de Madrid.



En la planta de Triaje, se separan manualmente y de forma selectiva residuos reciclables como son el papel, el cartón, los envases y el vidrio. El resto, compuesto principalmente por residuos orgánicos, no se deposita en vertedero sino que es destinado a plantas de biometanización, para su transformación en el compost utilizado como abono. Asimismo el gas metano generado en ese proceso es utilizado para la producción de energía eléctrica.

Por otro lado y para mejorar la segregación de residuos de forma previa, el aeropuerto ha construido zonas de recogida selectiva en más de 15 ubicaciones del recinto donde las empresas que operan en Madrid-Barajas pueden depositar sus residuos.

Reciclado, aumento del porcentaje de separación de RSU's, conversión en energía del resto no utilizable de materia orgánica y minimización de emisiones son los principales beneficios ambientales de este Plan de Residuos Cero, puesto en marcha por el aeropuerto. A éstos se debe sumar además el beneficio social derivado de la incorporación de personas con Discapacidad en la plantilla de la Planta de Triaje, tras el acuerdo firmado con la Asociación de Padres de Minusválidos de Iberia (APMIB), al igual que sucede con la planta de transferencia temporal de residuos del aeropuerto de Málaga-Costa del Sol en donde Aena emplea a unos 18 trabajadores del Centro Especial de Empleo "El Rompedizo" favoreciendo la inserción laboral de personas con distintas discapacidades que se ocupan del mantenimiento de la planta.



Minimizando el consumo de papel en las instalaciones

Las distintas actuaciones implantadas por Aena, vinculadas con el consumo responsable de papel en sus instalaciones abarca desde campañas de sensibilización ambiental (elaboración de manuales de buenas prácticas para reducir el consumo de papel o campañas entre los empleados), a la retirada de la edición en papel del informe de gestión siendo solo publicado en formato digital, o el establecimiento de criterios ambientales en las compras de material de oficina y el uso de papel con marcado FSC y TCF.

Así durante el año 2010, el consumo de papel en los aeropuertos de la red de Aena fue de 85,31³ toneladas, correspondiendo un gran porcentaje de ese volumen a papel ecológico

LA "OFICINA SIN PAPELES" DEL AEROPUERTO DE GRAN CANARIA

La Oficina sin Papeles (OSP) se creó como herramienta para la integración y gestión de servicios en el Aeropuerto de Gran Canaria. A lo largo de los años se han ido incorporando y mejorando numerosos servicios a los que se suman en 2010, por unidades responsables, los siguientes:

- División Comercial: acceso al parking abonados por razón del servicio, parte de incidencias aparcamiento de abonados.
- División de Operaciones: parte del servicio de ambulancias.
- Departamento de Seguridad: autorización de acceso a mostradores UCA.
- Departamento de Informática: gestión de pedidos locales o de acuerdo marco
- División de Servicios Aeroportuarios: gestión de locales y gestión de Reclamaciones.

La inclusión de estos nuevos servicios supone la eliminación definitiva del papel mediante la creación y gestión de los mismos en esta Oficina. El número total de solicitudes recibidas en 2010 en la OSP han sido de 23.809.

³El dato corresponde al 85,1% de los aeropuertos, ya que el resto no cuenta con el dato cuantificado o porque las compras no son anuales. No obstante se ha indicado a los aeropuertos que esa información sea incluida entre sus datos ambientales para el próximo ejercicio.

CARACTERIZACIÓN Y GESTIÓN DE SUELOS

Continuando con las labores iniciadas en años anteriores para preservar la calidad de los suelos de los aeropuertos de la red, Aena ha proseguido realizando el seguimiento y control de los piezómetros en los aeropuertos que así lo han requerido.

En el año 2009, se finalizó la caracterización del subsuelo de todos los aeropuertos de la red. Estas actuaciones, encaminadas a proteger la calidad de los suelos, se iniciaron en el año 2004 para conocer el estado real en que se encontraban los suelos de los recintos aeroportuarios y así poder ejecutar actuaciones de recuperación en los terrenos de los aeropuertos que así lo necesitaron.

Las actuaciones de recuperación fueron llevadas a cabo con las mejores técnicas disponibles y económicamente viables, optando por actuaciones de biorremediación in situ frente al destino en vertedero.

Con la finalización de los estudios de caracterización, Aena dispone actualmente en cada uno de sus aeropuertos de una red de piezómetros que permite realizar un control y seguimiento periódico de sus instalaciones para poder prevenir futuros episodios de contaminación.

Así mismo, se están realizando actuaciones de seguimiento y control de las parcelas concesionarias, especialmente en las instalaciones de combustible, al objeto de evitar contaminaciones cruzadas que puedan afectar a terrenos de Aena.



Las instalaciones de combustible son objeto de control y seguimiento



Aeropuerto de Sevilla

MANTENIMIENTO DEL USO TRADICIONAL AGRARIO DEL SUELO EN LOS AEROPUERTOS

Algunos aeropuertos han encontrado en la explotación agrícola una opción efectiva y económica para el mantenimiento y la limpieza de los terrenos que rodean sus campos de vuelo. La siembra de trigo, guisantes, maíz o remolacha termina tejiendo en muchos de ellos un curioso tapiz, con el que cada día aseguran el despegue y aterrizaje de cientos de aviones.

Así, los aeropuertos mantienen acuerdos de contraprestación con sociedades agrícolas a las que les tienen encomendado el mantenimiento y la limpieza de los terrenos que rodean el campo de vuelos; a cambio, dichas sociedades pueden explotar esas tierras y quedarse con el cien por cien de los beneficios que eso les reporte. Gracias a esta fórmula, el aeródromo garantiza, el cuidado de un área de suma importancia, pero también genera una oportunidad de negocio para empresas locales.

El Aeropuerto de Sevilla lleva recurriendo a esta práctica desde hace ya dos décadas. De las 535,5 hectáreas que abarca el recinto aeroportuario, casi 190 son de uso agrario y, de ellas, 160 están actualmente labradas. El trigo y los guisantes conforman una especie de tapiz verde en el aeropuerto y en otras temporadas también lo han hecho el algodón y el girasol. La sociedad que lo gestiona se llama El Madroñal, y sólo con el trigo obtiene alrededor de 2.500 kilos de producto por cada hectárea sembrada.

Todavía mayor es la superficie cultivada del **Aeropuerto de Jerez**. De las 470 hectáreas que ocupa, 215,5 están sembradas con trigo, girasol, maíz, remolacha, algodón, cebada o alfalfa. Desde junio de 2006 este trabajo está centralizado a través de la organización agraria Asaja.

Otro referente en este ámbito es el Aeropuerto Federico García Lorca (FGL) Granada-Jaén, donde también vegetan numerosas hectáreas desde hace tiempo.

Aspecto clave:

- El 100% de los aeropuertos de Aena cuentan con un Estudio de Caracterización de Suelos.

Nuestras comunidades





Nuestras comunidades

En Aena estamos comprometidos y apoyamos diferentes proyectos que promuevan y divulguen valores tan importantes y esenciales como:

- la convivencia,
- la integración e inclusión,
- la educación
- la solidaridad
- el intercambio de ideas, experiencias y conocimiento y la cooperación internacional.

Aena está comprometida con la sociedad a la que sirve



LA DIMENSIÓN MÁS SOCIAL DE AENA

A fin de unificar y reforzar la identidad, la cultura y las pautas de conducta de Aena, y servir de herramienta para orientar y guiar sus actuaciones en cuestiones de orden económico, social, ambiental o ético, Aena asume una serie de valores que integra en su cadena de valor, y que contribuyen a promover mejoras para nuestras comunidades y la sociedad.

Estos valores se plasman en una serie de iniciativas enmarcadas en la educación, la cooperación internacional y la solidaridad, así como en otras actuaciones enfocadas a colectivos más específicos, como nuestros clientes más pequeños.

El desarrollo de estas iniciativas se encuadra en un modelo estructurado de colaboraciones estratégicas, materializadas en colaboraciones con distintas instituciones y convenios y patrocinios.



Una gestión responsable significa asumir una conciencia empresarial orientada al desarrollo sostenible como objetivo con el que promover mejoras para nuestras comunidades y sociedad.



LA INTEGRACIÓN DE VALORES

EDUCACIÓN

El compromiso de Aena con la sociedad se impulsa a través del fomento del conocimiento, la innovación y la educación como instrumentos clave para el mejor conocimiento y comprensión de sus actividades y el impacto que éstas tienen en la comunidad.

Con el fin de que la sociedad pueda, además de disfrutar de un servicio de calidad, conocer el valor añadido que tiene su realización, la política de Aena en esta materia se basa en:

- Impulsar entre sus **empleados**, como motor de la organización, la **creatividad**, el conocimiento y la innovación mediante actividades formativas y de divulgación.
- Promover la **educación en el exterior**, de tal forma que sus clientes, usuarios y la **comunidad en general** conozcan qué es un aeropuerto o un centro de control, cómo funcionan y en qué consisten sus principales actividades diarias.



En este sentido Aena ha realizado a lo largo del 2010 actividades formativas internas (ver Capítulo *Nuestras personas*), y un gran número de actividades formativas en colaboración con administraciones locales y autonómicas o universidades, realizando también numerosas visitas guiadas para estudiantes de diferentes grados a muchos aeropuertos de Aena, como es el caso de los 10.000 visitantes registrados el año pasado en las visitas de divulgación del Aeropuerto de Madrid-Barajas.



La educación y el conocimiento en Aena durante el 2010

Acuerdo de colaboración entre **Aena y la Universidad Autónoma de Madrid (UAM)** para la realización del curso "La actividad aeroportuaria y de navegación aérea en España: Aena", (julio 2010).

"I Jornadas avanzadas de seguridad aeroportuaria" desarrolladas en el **Aeropuerto de Madrid-Barajas** para instruir al personal en los aspectos teóricos y prácticos de la seguridad en la aviación civil (dirigido fundamentalmente a miembros de los Cuerpos de Seguridad del Estado y responsables de seguridad aeroportuaria de Aena) (marzo de 2010)

Participación de Aena en los cursos de verano de la **Universidad Autónoma de Madrid** (julio de 2010)

El Presidente de Aena participa en los cursos de verano de la **Universidad Politécnica de Madrid**, celebrados en La Granja de San Ildefonso, bajo el título "Modelos de gestión aeroportuaria" (julio de 2010)

Visitas guiadas y conferencias realizadas con motivo de la celebración del 50 aniversario del **Aeropuerto de Palma de Mallorca** para conocer lo más llamativo e interesante del aeropuerto (a lo largo del año).

Datos globales de visitas a nuestros aeropuertos
El Aeropuerto de Madrid-Barajas recibe a más de 10.000 visitantes entre enero y agosto, mayoritariamente estudiantes de todos los cursos

Jornadas de gestión y sensibilización ambiental en aeropuertos", realizadas en los aeropuertos de **Gran Canaria, Lanzarote, etc.**

II Jornadas de Sensibilización Ambiental y de Calidad, bajo el título "Responsabilidad Social y Desarrollo", celebrada en el Aeropuerto de **Asturias**

Visitas a la sala Expoambiente, avión expositor, halconera y otras instalaciones del Aeropuerto de **Madrid-Barajas**; celebración del Día Mundial de Medio Ambiente; realización de talleres reciclado.



COOPERACIÓN INTERNACIONAL

En Aena somos conscientes de que el transporte aéreo constituye un elemento básico para el desarrollo económico y social de las naciones, facilita la comunicación entre los pueblos, el acceso a nuevas tecnologías y supone un importante foco dinamizador de sectores y necesidades básicas como la sanidad, la educación, el turismo, etc.

Por ese motivo, el objetivo de las actividades de cooperación internacional es fortalecer institucionalmente la aviación civil mediante la transferencia de conocimientos, tecnología e innovación, en la convicción de estar contribuyendo a la modernización de infraestructuras y servicios, y a la formación de sus profesionales, para contribuir a consolidar y profesionalizar el sector aeronáutico, y especialmente de aquellos países con vínculos históricos y culturales con España, con el fin último de contribuir al desarrollo de estos países hermanos mediante el progreso económico.

Para ello, Aena cuenta con un marco de referencia plasmado en la Política de Cooperación Internacional y en las directrices del Plan Director de la Cooperación Española 2009-2012.

- La **Política de Cooperación Internacional de Aena**, aprobada en 2003, sentó las bases para el establecimiento de este objetivo, y marcó las líneas de actuación en materia de cooperación internacional. A lo largo de estos años, su despliegue ha permitido a Aena contribuir significativamente a generar valor en las organizaciones implicadas en los diferentes acuerdos internacionales firmados.



- El Plan Director de la Cooperación Española 2009-2012, recoge expresamente el compromiso con la lucha contra la pobreza (como causa y efecto de negación de los derechos fundamentales), con todos los medios al alcance del conjunto de todas las políticas públicas.

«La Política de Cooperación Internacional de Aena tiene como finalidad: contribuir activamente al progreso del transporte aéreo en países menos desarrollados, especialmente aquellos con vínculos históricos y culturales con España, a través de acciones de formación; contribuir a que el principal activo de la organización, sus empleados, se sientan orgullosos de trabajar en una empresa que manifiesta y asume compromisos de responsabilidad ética y social con otros países menos desarrollados en el ámbito de la aviación civil»

Durante 2010 se llevaron a cabo, con éxito, bajo el convenio de colaboración entre Aena la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) diferentes actividades de cooperación técnica:

- Al amparo del Programa Iberoamericano de Formación Técnica Especializada (PIFTE) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), se han organizado distintos seminarios en Centros de Formación de la AECID en Latinoamérica sobre “Planificación y Gestión Ambiental de las infraestructuras aeroportuarias y de navegación



Becarios de Cooperación Internacional

Datos relevantes:

- Desde el año 2003, más de 1.700 personas se han beneficiado de los programas de cooperación internacional de Aena.
- En 2010, un total de 291 profesionales procedentes de 20 países del sector aeroportuario / navegación aérea / aviación civil, principalmente de Latinoamérica, se han beneficiado de distintas actividades del programa de cooperación internacional de Aena.



aérea”, “Evolución y Nuevas Perspectivas de los Sistemas para la Automatización del Control del Tráfico Aéreo” o “el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)”, celebrado en Cartagena de Indias en el mes de noviembre, que han sido calificados como excelentes por los 171 participantes.

- Por otro lado, se continúa con la **promoción de Becas de Cooperación Internacional Aena – OACI para la realización del Máster en Sistemas Aeroportuarios de la E.T.S. de Ingenieros Aeronáuticos de la Universidad Politécnica de Madrid (ETSIA)**, o de alguno de sus módulos (como “El aeropuerto y su Entorno”, “Seguridad Aeroportuaria”, “Organización y Recursos Humanos en una entidad aeroportuaria”), y cuyos beneficiarios procedían de Cabo Verde, México, Perú, Panamá y Colombia. La valoración por parte de los beneficiarios del programa es muy alta a nivel académico y organizativo, incrementándose gradualmente el número de aspirantes a la obtención de estas becas que incluyen jornadas y encuentros profesionales con colegas y unidades de Aena.

«Un elemento de especial relevancia lo constituye la captación de las necesidades de capacitación de los grupos de interés; en este sentido, los “clientes” de las actividades de cooperación internacional de Aena (asistentes a seminarios o a becas) completan un cuestionario en el que expresamente se les pide que expongan nuevas actividades, materias o temas de su interés para su inclusión y programación futura»

- Asimismo, se ha celebrado con gran éxito el **III Curso on-line sobre Planificación de Infraestructuras Aeroportuarias** organizado junto con la Fundación CEDDET, el ICEX y la E.T.S.I.A., del que se han beneficiado 30 profesionales del sector público latinoamericano.

Adicionalmente, al amparo de los **convenios de colaboración entre Aena y la Corporación de Aviación Cubana, S.A. (CACSA)**, durante 2010 se han desplazado a España 49 profesionales de esta institución para cursar los diversos módulos del **Máster en Sistemas Aeroportuarios de la E.T.S.I.A.** además de mantener encuentros profesionales y recibir apoyo profesional en distintas áreas de trabajo; adicionalmente Aena ha contribuido a la rehabilitación y puesta a punto de diverso material donado (en buena parte vehículos contra incendios).

A efectos del control y seguimiento de la actividad, y sobre la base de las actuaciones según sus respectivos procedimientos en vigor, existen unos indicadores de actividad relacionados directamente con los objetivos de calidad que son:

- Conseguir un **alto nivel de calidad en los seminarios de cooperación** técnica organizados: valoración superior a 8,8 (sobre 10) en el 100% de seminarios.
- Conseguir un **alto nivel de calidad en el programa anual de becas de cooperación**: valoración superior a 9 (sobre 10) por parte de los becarios.

Aspecto clave:

- La Política de Cooperación Internacional de Aena y del Plan Director de la Cooperación Española 2009-2012, son reflejo del compromiso de Aena con el desarrollo sostenible en esta materia.



SOLIDARIDAD

El año 2010 se ha caracterizado por mantener el firme compromiso con el desarrollo socialmente sostenible de la actividad empresarial de Aena, el compromiso con los empleados, su entorno y la sociedad en general.

Colaboración con entidades que favorecen la inserción de personas con discapacidad

Durante 2010 se mantuvieron los convenios con las siguientes entidades: CERMI, APMIB, ONCE, APSURIA, Fundación DALES LA PALABRA (Discapacidad auditiva), Asociación DANZA DOWN, (Síndrome de DOWN) Asociación AFANIAS y A TODA VELA (Discapacidad Intelectual). El siguiente cuadro muestra un resumen de dichos

Aportaciones de la Fundación Aena (miles de euros)			
ENTIDAD	OBJETO	DONACIÓN	FIRMA
ONCE	Cesión de espacios para venta de cupón en terminales de varios aeropuertos	-	Renovado. Desde Julio de 2005
CERMI	Colaboración en temas de accesibilidad y atención a los PMR (pers. movilidad reducida).	-	Renovado. Desde Marzo de 2005
APMIB	Cesión Parcela 4.556 m ² . Apoyo técnico a redacción de proyecto y ejecución de obra nuevo edificio APMIB. Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad psíquica, física y/o sensorial.	30.000 €	Renovado. Desde Julio de 1999
APSURIA	Donación anual para apoyar la tarea de atención a personas con discapacidad.	18.000 €	Renovado. Desde Julio de 2005

Aspecto clave:

- Los aeropuertos continúan con su labor de ayuda a salvar vidas, colaborando con la Organización Nacional de Trasplantes. En 2010 se han realizado un total de 511 desplazamientos aéreos de equipos quirúrgicos y neveras para el transporte de órganos.

Aportaciones de la Fundación Aena (miles de euros)			
ENTIDAD	OBJETO	DONACIÓN	FIRMA
DALES LA PALABRA	Donación anual para apoyar la tarea de atención a personas con discapacidad, especialmente con discapacidad auditiva.	20.000 €	Renovado. Desde Junio de 2008
DANZA DOWN	Donación anual para apoyar la tarea de atención a personas con discapacidad, especialmente con Síndrome Down.	30.000 €	Renovado. Desde Junio de 2008
AFANIAS	Donación anual para apoyar la tarea de atención a personas con discapacidad intelectual.	35.000 €	Renovado. Desde Diciembre de 2008
A TODA VELA	Donación anual para apoyar la tarea de atención a personas con discapacidad intelectual.	15.000 €	Renovado. Desde Diciembre de 2008
TOTAL:		148.000 €	

Espacios Solidarios

Durante 2010 se ha seguido potenciando el proyecto "Espacios Solidarios" iniciado en 2008. Consiste en la cesión de un stand en las terminales de los aeropuertos a entidades sociales para difundir su actividad o realizar campañas concretas, como las llevadas a cabo en los aeropuertos de Madrid-Barajas, Valencia, Málaga-Costa del Sol y Palma de Mallorca. Adicionalmente, se ha creado un nuevo espacio solidario en la Terminal 4 de Barajas.

Durante este año han destacado los numerosos contactos con entidades del tercer sector, lo que se ha traducido en:

- Un considerable aumento de los usos de los espacios cedidos en los aeropuertos respecto a años anteriores, pasándose de 20 en el año 2009 a 39 en 2010.

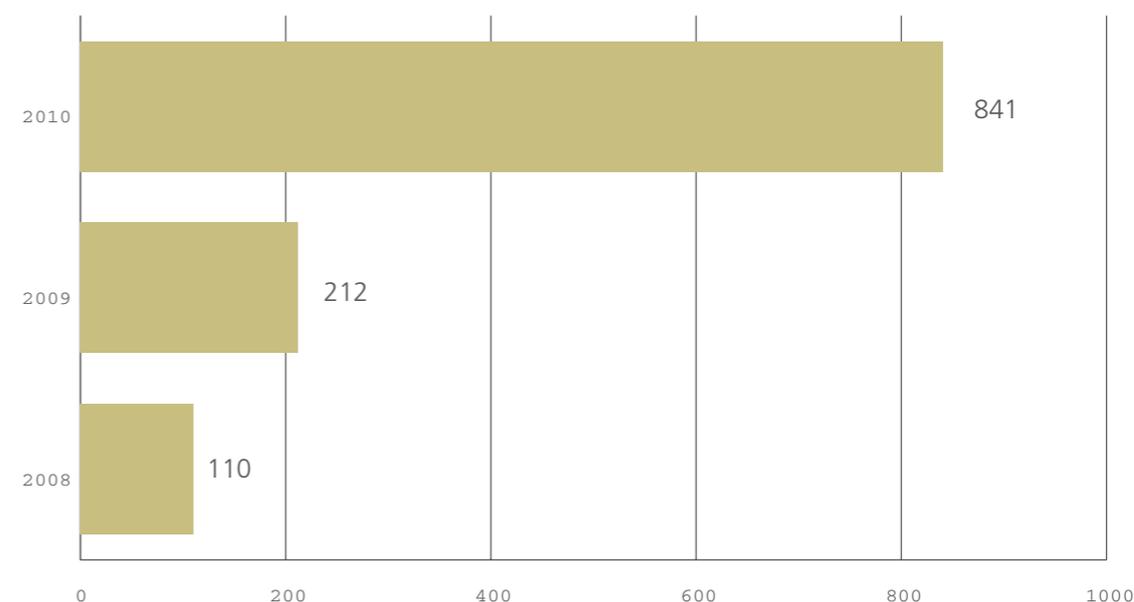


Los aeropuertos también son espacios solidarios

- En cuanto al número de días de utilización de los espacios solidarios, destaca que prácticamente se ha multiplicado por cuatro en el último ejercicio, pasando de 212 en 2009 a 841 en 2010.

En el siguiente gráfico se aprecia el aumento de los usos y la consolidación de estos espacios solidarios, cada vez más demandados por las entidades del tercer sector.

USO DE ESPACIOS SOLIDARIOS (Nº DÍAS - AÑO)



NÚMERO DE ENTIDADES POR CENTRO/ DÍAS		
CENTRO	ENTIDADES	DÍAS
MADRID T-2	12	245
MADRID T-4	13	188
VALENCIA	9	253
PALMA MALLORCA	2	67
MALAGA	3	88
TOTAL	39	841

Jornadas Solidarias

En junio y diciembre de 2010 se celebraron las ya habituales **Jornadas Solidarias de Aena**. Su objetivo es ofrecer la posibilidad de comprar regalos solidarios y sensibilizar sobre la realidad de colectivos en riesgo de exclusión social. Las ventas realizadas ayudan a entidades sociales a la financiación de proyectos de cooperación o integración social. (Centros Especiales de Empleo y ONGs de Comercio Justo o Empresas de Inserción Laboral)

Por primera vez, esta actividad se realizó **simultáneamente en todas las sedes de Aena de la Comunidad de Madrid** durante junio y diciembre. Las ventas totales superaron los **9.000€**.



ENTIDADES PARTICIPANTES EN LAS JORNADAS SOLIDARIAS DE AENA

CARITAS	Taller 99 - Empresa de Inserción Laboral iniciativa de Caritas-Madrid donde trabajan personas en riesgo de exclusión social: personas sin techo, parados larga duración, mujeres sin recursos, etc.
TIERRA MASALA	ONG que trabaja en cooperación con países del sur y que potencia la venta de productos de Comercio Justo
COPADE	Fundación que trabaja en proyectos de América Latina combinando cooperación internacional y cuidado del medio ambiente. Trabajo con productos de comercio justo potenciando actividades ecológicas y sostenibles.
Fundación Vicente Ferrer	ONG que trabaja en cooperación al desarrollo y que potencia la venta de productos solidarios para financiar sus proyectos
AFANIAS (Las Victorias)	Entidad que trabaja con personas con discapacidad. Tiene Colegio de educación especial, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, entre otros servicios. Participan 2 CEE: Plegar-3 y Las Victorias.
APAFAM	Entidad que trabaja con personas con discapacidad intelectual en la zona norte de Madrid. Tiene un Centro Especial de Empleo (CEE).
Fundacion ADSIS	Fundación que trabaja en cooperación al desarrollo en países del sur y que potencia la venta de productos de comercio justo.
APMIB	Entidad de padres de personas con discapacidad de IBERIA
DOWN ESPAÑA	Fundación que trabaja con personas síndrome Down. Comercializan: vinos, quesos, aceites y joyas en cuyo proceso de envase, etiquetado, etc. participan personas con síndrome DOWN
PROYDE - Promoción y Desarrollo	ONG que trabaja en cooperación al desarrollo y que potencia la venta de productos de Comercio Justo
SETEM	ONG que trabaja en Educación para el Desarrollo, potencia la venta de producto de comercio justo y realiza campañas de denuncia: Explotación infantil, derechos, etc.
Fund. Juan XII	Fundación que trabaja con personas con discapacidad, entre otros. Tiene un Centro Especial de Empleo y una empresa de inserción laboral.

AGIL (Apoyo Global Iniciativas Locales)

ONG que trabaja en proyectos de cooperación en Centro América



Aena y su Fundación realizan numerosas iniciativas culturales

Jornadas Culturales

En torno al 23 de abril (Día del Libro) se celebraron las segundas jornadas culturales en los centros de Aena de Madrid. Perseguía principalmente tres objetivos: potenciar el interés por la lectura, ofrecer alternativas de ocio de carácter cultural para trabajadores, familiares y amigos, y generar espacios de participación y convivencia entre el personal de Aena.

Las actividades desarrolladas durante las jornadas culturales de abril de 2010 fueron:

- Venta de libros en los mismos centros de Aena de Madrid, con descuentos especiales.
- Tertulia con la escritora Cristina Cerrada en el centro J. Luis Vives.
- Actividades de potenciación de la lectura, dirigidas a hijos de trabajadores de Aena en colaboración con Museo Reina Sofía y la librería "La Clandestina".

a) Mes social Aena – entidades con discapacidad y de apoyo a personas dependientes.

Durante los meses de octubre y noviembre, se celebró el **Mes Social de Aena** que perseguía los siguientes objetivos: potenciar actividades de sensibilización sobre realidades de colectivos en riesgo de exclusión (personas con discapacidad y personas dependientes o con conductas adictivas), favorecer la integración de los mismos mediante actividades conjuntas con los trabajadores de Aena y/o sus familiares y amigos y generar espacios de participación y convivencia diferentes a los habituales.

Las actividades desarrolladas durante el Mes Social de octubre fueron:

- Gran exposición en la Terminal 2 del Aeropuerto de Madrid/Barajas sobre la realidad de las personas con discapacidad intelectual con una muestra de obras de arte: pintura, escultura, etc. y sobre la atención a personas drogodependientes.
- Gala-actuación Ballet de la asociación "DANZA DOWN"
- Actuación teatral del grupo de teatro de la asociación AFANIAS con colaboración del grupo de teatro de Aena.

b) En 2010 se continuó la colaboración con el Centro de Acogida para personas sin hogar "J. Luis Vives". Las actuaciones realizadas fueron:

- Taller Las Culturas, cuyo objetivo principal era contribuir a la inserción socio-laboral de las personas residentes a través del conocimiento de las distintas culturas de los participantes procedentes de diversos países. En el mismo participaron unos 25 residentes del centro y un grupo de 6 voluntarios de Aena.
- Taller de Costura Básica, con monitoras voluntarias de Aena y participación de residentes del centro y trabajadores de Aena. Su objetivo: adquirir nociones básicas de costura para potenciar la autonomía de las personas.
- Además se mantienen continuas colaboraciones con este centro en actos y celebraciones puntuales.

c) Aena sigue participando en la campaña "Pon tu móvil donde más se necesite" campaña en colaboración con la ONG: Entreculturas y Cruz Roja. Persigue dos objetivos: potenciar el reciclaje de móviles en desuso y destinar el importe obtenido por la venta de los elementos reutilizados a proyectos sociales, educativos y cooperación en países desfavorecidos. Durante 2010 se donaron 74 teléfonos móviles y 47 cargadores de batería.

d) Muestra de teatro: Arte escénico para todos. Certamen de teatro patrocinado por Aena que contó con la participación de 4 compañías, entre las que figuraban el grupo de teatro de Aena y una compañía de personas con discapacidad intelectual con la colaboración de la Junta de Distrito de San Blas- Ciudad Lineal



Nuestras personas jubiladas

El Plan de Atención a Jubilados de Aena continuó en 2010 con las siguientes actuaciones:

- **Talleres de preparación a la jubilación:** Se celebraron 3 ediciones en que han participado **58** empleados de diversos centros de Aena en edades próximas a la jubilación y jubilados parciales con una alta valoración por parte de los asistentes. Su objetivo es dotar a aquellas personas próximas a la jubilación de recursos suficientes para una mejor adaptación al contexto que supone esta nueva etapa.
- **Apoyo a la Asociación de Veteranos de Aena:** Se mantiene el apoyo para consolidar su actividad dedicada especialmente a que los empleados jubilados sigan activos, unidos al mundo aeroportuario y compartiendo intereses.

■ DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Durante 2010 desde el Área de Beneficios Corporativos y Proyectos Sociales, se realizaron una gran cantidad de actividades, prueba de ello fue la continua aparición de artículos sobre actividades en nuestra revista interna "Aena Noticias".



Portada del artículo especial sobre los Espacios Solidarios en los aeropuertos (abril 2010)



Entre nosotros

Avanmadrid, punto de encuentro para los veteranos



La Asociación de Veteranos de Aena de los centros de Madrid prepara la renovación de su junta directiva como hace cada dos años. Desde 2006, en que unos cuantos se comprometieron en poner en marcha *Avanmadrid*, hasta ahora, se han apuntado ochenta socios aunque a Alejandro Ambas (Control Control Torrejón) y José Antonio Mésena (dirección de RRHH), lo que les gustaría es llegar a los 150 afiliados, por eso, desde estas páginas, quieren hacer un llamamiento a todos los colegas para que se animen a unirse a la asociación.

■ OTRAS INICIATIVAS SOCIALES: LOS CLIENTES MÁS JÓVENES



Muchas son las iniciativas que desde Aena se realizan para gestionar sus servicios añadiendo mayor valor a los mismos para uno de nuestros clientes más jóvenes: **nuestros menores.**

Los niños necesitan de unas atenciones mínimas establecidas dentro de los aeropuertos que ofrece la organización según normativa vigente pero además, Aena pone a su disposición medidas e infraestructuras adicionales que añaden valor al servicio que les ofrecemos con el fin de fomentar el mayor confort, accesibilidad y protección durante su estancia en cualquiera de las terminales de Aena.



Aeropuerto de Barcelona-El Prat: instalación de **10 parques infantiles en la T1** para los pequeños viajeros

Fundación Aena y el Ayuntamiento de Paracuellos del Jarama: **Juego para conocer cómo funciona un aeropuerto**, en Paracuellos del Jarama

Aeropuerto de Palma de Mallorca: **154 niños saharauis** llegan del desierto del Sahara para pasar unos días en las playas de Baleares

Aeropuerto de Alicante: Despedida de los **niños saharauis**

Concurso anual de cuentos infantiles: **Te lo cuento volando**

Algunos ejemplos de esta responsabilidad social corporativa hacia los más pequeños, son el

establecimiento de parques infantiles en las terminales, la recepción de grupos infantiles a su llegada como fue el caso de los niños saharauis que vinieron a España en 2010 o, en el ámbito interno, la realización del concurso anual de cuentos denominado “Te lo cuento volando” con el que cualquier trabajador de la organización puede plasmar en unas líneas su imaginación y creatividad contando historias para los más pequeños.



MARCO ESTRUCTURADO DE RELACIONES ESTRATÉGICAS

COLABORACIONES INSTITUCIONALES

En el marco de relaciones con los grupos de interés, Aena participa activamente al más alto nivel con muchas de las principales instituciones nacionales e internacionales. Esta relación, sostenida en el tiempo, constituye una actividad prioritaria y una importante fuente de información para la alineación de nuestros objetivos y actuaciones, que se materializa principalmente en el intercambio de ideas, experiencias y conocimiento con beneficios comunes.

La **integración** de la actividad diaria de Aena, y el desarrollo de sus infraestructuras aeroportuarias y de la navegación aérea **con la sociedad** a la que presta sus servicios, se apoya en la realización de **acuerdos de colaboración** con diferentes **instituciones nacionales e internacionales** que persiguen realizar una **gestión cada vez más responsable e integrada** orientada hacia a la sociedad a la que servimos.

Para ello Aena realiza múltiples actuaciones en el ámbito de la **colaboración con los principales organismos e instituciones** del sector del transporte aéreo con las que, además de cumplir con sus obligaciones como prestador de servicios público, Aena pretende ir más allá en el día a día de sus actuaciones.

PRINCIPALES ORGANISMOS E INSTITUCIONES EN LOS QUE AENA PARTICIPA O CON LOS QUE INTERACTÚA REGULARMENTE

- Dirección General de Aviación Civil (DGAC).
- Comisión Interministerial de Defensa y Fomento (CIDFO).
- Comisión Interministerial de Política Aérea Internacional (CIPAI)
- Subcomité de Circulación Aérea (SCA)
- Organización de Aviación Civil Internacional (OACI)
- Comisión Europea (DG MOVE - Mobility & Transport - fundamentalmente)
- Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC)
- Autoridades Conjuntas de Aviación (JAA)
- Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea (EUROCONTROL)
- Agencia Espacial Europea (ESA)
- Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI/ACI Europa)
- Organización Mundial de Proveedores de Servicio de Navegación Aérea (CANSO/ CANSO Europa)



PRINCIPALES ORGANISMOS E INSTITUCIONES EN LOS QUE AENA PARTICIPA O CON LOS QUE INTERACTÚA REGULARMENTE

- Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA)
- Asociación Aérea de Compañías Aéreas (AECA)
- Asociación Líneas Aéreas (ALA)
- Asociación de Operadores de Compañías Aéreas (AOC)
- European Satellite Service Provider (ESSP SAS)
- Empresa Común SESAR (SJU)
- Global Reporting Initiative (GRI), a través del grupo de trabajo "GRI Airports Practitioners Network"



Aena participa en foros internacionales como IATA

Algunas de estas actuaciones son las que reflejan los distintos convenios, acuerdos y proyectos de innovación firmados para el desarrollo de actuaciones en el campo de la navegación aérea o de la gestión aeroportuaria orientada hacia el nuevo modelo europeo de gestión del transporte aéreo previsto en el Libro blanco de la UE y en los diferentes reglamentos que desarrollan el concepto de Cielo Único Europeo.

En este marco, es importante destacar también las actuaciones que se realizan en **distintos aeropuertos** para el fomento de la **intermodalidad y la conservación del patrimonio**.

En este sentido, Aena trabaja en colaboración con otras instituciones para que, de acuerdo con la política europea de desarrollo de las Redes Transeuropeas de Transporte, sus infraestructuras se integren con el resto de infraestructuras de otros medios de transporte, mejorando accesos viarios, combinación con la red ferroviaria y planificaciones urbanísticas en el entorno Aeroportuario.

CONTRIBUCIONES AL FOMENTO DE LA INTERMODALIDAD

Coordinación con **Demarcación de Carreteras para Proyectos Medioambientales y de Tráfico para mejora de sus accesos** a los aeropuertos de Alicante, Madrid-Barajas y Valencia.

Distintos acuerdos con los ayuntamientos y diputaciones provinciales para estructurar **nuevos viarios o mejorar los accesos** a los aeropuertos de León, Sabadell, A Coruña, Bilbao, Palma de Mallorca, Tenerife-Norte, Tenerife-Sur, La Palma y Gran Canaria.

Coordinación con los diferentes organismos públicos para desarrollar los **accesos ferroviarios** de los aeropuertos de Madrid-Barajas, Tenerife-Norte, Tenerife-Sur, La Palma y Gran Canaria.

Coordinación de actuaciones con las administraciones competentes en materia de **planeamientos urbanístico** (Ayuntamientos de Alicante, Málaga, Barcelona, La Palma, Lanzarote o Valencia, por ejemplo)

Colaboración en **proyectos de accesos por tranvía** a los aeropuertos de Tenerife-Norte y Palma de Mallorca.



COLABORACIÓN PARA LA MEJORA DE LA COMUNIDAD

Aeropuerto de Gran Canarias	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración y coordinación con el Cabildo de Gran Canaria: "Parque Aeroportuario de Actividades Económicas de Gran Canarias"
Aeropuerto de Fuerteventura	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración y coordinación con Ayuntamiento de Puerto del Rosario y Cabildo de Fuerteventura para trasladar un Radar Secundario, posibilitando asimismo el desarrollo urbanístico de la zona.
Aeropuerto de Vitoria	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en la elaboración y coordinación para el desarrollo conjunto de un polígono logístico industrial de actividades aeronáuticas, relacionadas con el tráfico aéreo.



Asimismo, Aena desarrolla una importante actividad institucional, canalizando a través del Ministerio de Fomento las respuestas a las diferentes cuestiones relacionadas con la actividad de Aena de los grupos parlamentarios de Congreso y Senado y atendiendo las peticiones de información requeridas por quejas relativas a Aena presentadas por la ciudadanía ante la Oficina del Defensor del Pueblo.

Hechos relevantes 2010:

- Presentación formal de la adhesión de Aena al Club de Excelencia en Sostenibilidad, suscrita en diciembre 2009 (mes 2010).
- Participación en la XIX JORNADA CORRESPONSABLES / KPMG. "La RC y la sostenibilidad en las Administraciones Públicas"
- Participación en Foros nacionales:
 - Participación en las diferentes Comisiones de trabajo del Club de Excelencia en Sostenibilidad, de la Fundación Adecco, etc., para la elaboración de documentos de trabajo en materia de medio ambiente, RRHH, etc.), por ejemplo, la Guía de Accesibilidad en Transporte, la Guía Corporativa de Voluntariado, etc.
 - Socio colaborador en el Proyecto "Acelerando la RSE en Empresas Públicas" de FORÉTICA / Garrigues/ M. Trabajo para la implantación de la RC en las administraciones públicas.
 - Participación en la Jornadas de trabajo para la Promoción de la RSE en el entorno público organizadas por CORRESPONSABLES.
 - Fundación para la Investigación sobre el Derecho y la Empresa (FIDE)
 - Grupo de Trabajo sobre Transporte y Cambio Climático del Ministerio de Fomento
- Participación en Foros internacionales:
 - ACI Europe Airport Carbon Accreditation Task Force, ACI Europe Climate Change Task Force, ACI Europe Environmental Strategy Committee
 - GRI Airports practitioners' network



Foto: Acto de la adhesión de Aena al Club de Excelencia en Sostenibilidad (09/06/2010)



■ CONVENIOS Y PATROCINIOS

Aena ha suscrito diferentes convenios y patrocinios con el fin de reforzar su presencia y compromiso con las políticas públicas orientadas a proyectar en la sociedad los principios de calidad, seguridad eficiencia y sostenibilidad.

Aena por tener la característica de gestionar y facilitar servicios públicos a toda la comunidad, tiene una especial responsabilidad, que no se despliega exclusivamente ante las administraciones públicas y su clientela más directa, sino que se implica también en su actividad diaria con toda una serie de partes interesadas muy diversas, desarrollando para ello multitud de alianzas formalizadas en convenios y acuerdos en distintos ámbitos:

Ámbito de negocio:

- Alianzas comerciales con proveedores y socios industriales.
- Alianzas estratégicas con compañías de aeropuertos y de navegación aérea. Como claro ejemplo de alianzas estratégicas, cabe mencionar que Aena Desarrollo Internacional S.A. (empresa 100% de Aena)¹ que tiene participaciones societarias para la gestión de 16 aeropuertos de América

«Los convenios, acuerdos y patrocinios con los agentes implicados son un instrumento más para una gestión responsable, que minimiza los impactos negativos e introduce mayor valor al servicio y da respuesta a las necesidades de la sociedad»

¹Aena Internacional queda fuera del alcance de la presente Memoria RC.

Latina. Además, a través de la empresa TBI Ltd. explota en propiedad o concesión los aeropuertos de Luton, Belfast y Cardiff en el Reino Unido; Orlando Sanford en EE.UU; La Paz, Santa Cruz y Cochabamba en Bolivia y Skavsta en Suecia. También Aena Internacional presta servicios de transferencia de tecnología y capacitación para la operación en los aeropuertos de ECASA, empresa de aeropuertos y navegación aérea que administra y opera los aeropuertos de Cuba.

Ámbito de la Innovación:

- Acuerdos y convenios con Universidades para la investigación, el desarrollo e innovación, cuyo exponente más relevante es la creación junto con la Universidad politécnica de Madrid e INECO del Centro de Referencia en Investigación, Desarrollo e Innovación ATM.
- Participación en los Programas Marco de Investigación y Desarrollo a través de consorcios de empresas europeos.
- Colaboración con la industria española e internacional para el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas para la gestión del tráfico aéreo siendo el ejemplo más relevante en este apartado nuestra participación en el Programa SESAR de la Unión Europea.

Ámbito Ambiental:

- Acuerdos y convenios con la Fundación CONAMA, ECOVIDRIO, ERP SAS, ICODES, etc. (Ver Capítulo de Medio Ambiente).

Ámbito social:

- Convenios con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) que nos han permitido desarrollar servicios excelentes, como el facilitado en nuestros aeropuertos a Personas con Movilidad Reducida y premiado en varias ocasiones (Telefónica Ability Awards o el premio CERMI 2010).
- Convenios con la Fundación ONCE, para la mejora de la accesibilidad de nuestra página web pública (reconocida como accesible en nivel AA según las pautas de la WAIAA y Portal de Administración Electrónica).



Aena mantuvo durante 2010 su línea de participación activa con diversas instituciones para abordar cuestiones sociales, ambientales, etc., firmando un total de 118 convenios.

ÁMBITO	INSTITUCIONES	MATERIAS (EJEMPLOS)
Dimensión social	<ul style="list-style-type: none"> • 20 Convenios con universidades, tratando fundamentalmente cuestiones relativas a cooperaciones formativas • 13 Convenios con Fundaciones y ONG's, 	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperaciones formativas • Apoyo a colectivos con diferentes problemáticas sociales, realización de actividades culturales o relacionadas con actividades de protección al medio ambiente.
Medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Convenios 	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento de suelos para evitar contaminaciones por hidrocarburos en terrenos aeroportuarios
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • 64 Convenios 	<ul style="list-style-type: none"> • Edición de libros, colaboraciones con otras Administraciones Públicas (Ministerios, Ayuntamientos y CC.AA.) y diversos organismos, tanto españoles e internacionales, tocando múltiples actividades y contenidos.
Fundación Aena.	<ul style="list-style-type: none"> • 17 convenios 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientados a la promoción de actividades culturales y de investigación

Hay que destacar que Aena participa como miembro en las actividades de la Sección Española del CEEP (The European Centre of Employers and Enterprises Providing Public Services), que es uno de los tres interlocutores sociales intersectoriales reconocidos por la Comisión Europea, y que representa los intereses de sus miembros ante las instituciones europeas, otorgando acceso y contactos al más alto nivel, incluyendo al presidente y miembros de la Comisión Europea.



Aena es miembro desde 2010 del Consejo de Cooperación Económica, fundación internacional sin ánimo de lucro, que es un grupo consultivo de la UE conformado por importantes empresas del arco mediterráneo sur (Italia, Francia, España y Portugal). Como organismo promotor de sinergias entre empresas europeas y facilitador del acceso a la participación en reuniones de alto nivel, tanto en el ámbito europeo (Unión Europea y sus organismos) como bilateral (con Francia, Italia y Portugal), siendo al tiempo instrumento especializado y fuente de información de alto valor para sus asociados, entre otras, en materia de transporte, innovación, medio ambiente, eficiencia energética, etc.

«Se han continuado los trabajos de protección a los restos arqueológicos encontrados en los aeropuertos de Córdoba, Málaga-Costa del Sol y Reus durante 2010»



PLANES DE AISLAMIENTO ACÚSTICO EN EL ENTORNO DE LOS AEROPUERTOS



La ejecución de **Planes de Aislamiento Acústico (PAA)**, tienen como objetivo minimizar las molestias que ocasiona, en el entorno de los aeropuertos, el ruido producido por las aeronaves en sus operaciones.

Con el fin de minimizar, en la medida de lo posible, este impacto, Aena realiza actuaciones de insonorización en las viviendas y edificaciones de usos sensibles (docente, sanitario y cultural), que están situadas en el interior de las huellas acústicas de sus aeropuertos.



Actuaciones en la urbanización "Urbanova", en el entorno del Aeropuerto de Alicante

Durante el año 2010 Aena prosiguió ejecutando actuaciones de aislamiento acústico, en el entorno de los aeropuertos de A Coruña, Alicante, Barcelona-El Prat, Bilbao, Las Palmas de Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Palma, Pamplona, Sabadell, Santiago de Compostela, Tenerife Norte, Valencia y Vigo, lo que ha supuesto para Aena que, **desde el año 2000 hasta finales de 2010, haya realizado una inversión próxima a los 233 millones de euros.**

INDICADOR	2007	2008	2009	2010
Planes de aislamiento acústico aprobados	10	10	16	17
Censo de viviendas con derecho a solicitar aislamiento acústico	18.142	18.614	21.850	26.404
Viviendas en las que se han ejecutado actuaciones de aislamiento acústico	13.353	14.599	15.300	16.390

CONTINÚA LA AMPLIACIÓN DEL ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LOS PLANES DE AISLAMIENTO ACÚSTICO

El desarrollo reglamentario de la Ley 37/2003 del Ruido y las últimas resoluciones formuladas por el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (MARM), hicieron que a partir del año 2009 el ámbito de actuación de los Planes de Aislamiento Acústico, quedara definido por las huellas acústicas Ld 60dB(A) (7:00-19:00 h), Le 60dB(A) (19:00-23:00h) y Ln 50dB(A) (19:00-23:00h).

En sintonía con éste criterio, durante el año 2010, se han aprobado:

- La ampliación del ámbito de actuación del PAA del aeropuerto de Gran Canaria como consecuencia de la publicación de la DIA de 24 de diciembre de 2009 y
- La actualización de las huellas acústicas de los aeropuertos de Alicante y La Palma, definidas por Ld 60dB(A) (7:00-19:00 h), Le 60dB(A) (19:00-23:00h) y Ln 50dB(A) (19:00-23:00h).



■ AENA Y LA RELACIÓN CON SUS GRUPOS DE INTERÉS EN LA EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE AISLAMIENTO ACÚSTICO

Durante el año 2010, Aena, continuó fomentando la participación de organismos estatales, autonómicos y locales en la ejecución y seguimiento de los Planes de Aislamiento Acústico.

En este sentido, Aena además de seguir colaborando con las diferentes administraciones en las comisiones ya creadas para este fin, ha impulsado la creación de nuevas Comisiones de Seguimiento Ambiental en los aeropuertos de A Coruña, Ibiza, Menorca, Sabadell y Vigo, que velarán por el correcto cumplimiento y ejecución de sus correspondientes Planes de Aislamiento Acústico. De esta forma, estos aeropuertos vienen a agregarse a los que ya disponen de comisión, permitiendo una colaboración estrecha y transparente en la gestión y ejecución de estos planes. Entre los resultados obtenidos hasta la fecha, destacan:

- Adecuado desarrollo de las actuaciones de insonorización, disponiendo en todo momento de la conformidad de los ayuntamientos y comunidades autónomas.
- Fortalecimiento de las relaciones de Aena con las administraciones con competencia en el entorno de sus aeropuertos.
- Credibilidad en nuestras actuaciones que han dado como resultado el desarrollo de innovaciones socialmente valiosas.
- Otorgar a Aena una reputación de reconocido prestigio por su compromiso adquirido con la sociedad y la conservación del medio ambiente.
- Mejora de la imagen pública de Aena, minimizando la contestación social manifestada a través de los medios de comunicación por causas asociadas al impacto acústico.
- Extrapolación de la experiencia a otros ámbitos de actuación similares, fuera del estrictamente aeroportuario.

■ ACTUACIONES SINGULARES EN EDIFICACIONES DE USOS SENSIBLES.

Además de llevarse a cabo actuaciones de insonorización en viviendas, Aena, también ha realizado actuaciones parecidas en edificaciones de usos sensibles (docente, sanitario y cultural que requieran



En el interior de las huellas acústicas Aena realiza planes de aislamiento

una especial protección contra la contaminación acústica), situadas en el interior de las huellas acústicas de los aeropuertos. Así durante el año 2010, se han llevado a cabo insonorizaciones en varios edificios singulares del entorno del aeropuerto de Tenerife Norte: Facultades de Farmacia y Química, así como el Instituto Universitario de enfermedades Tropicales y Salud Pública.

También, se han finalizado las obras de aislamiento acústico en el Centro Cultural, la Sala Didáctica y el Museo de la pedanía de Belvis, del municipio madrileño de Paracuellos de Jarama, en el entorno aeroportuario del aeropuerto de Madrid-Barajas.

Asimismo, dentro del PAA del Aeropuerto de Bilbao, concretamente en el municipio de Derio, se han ejecutado obras de aislamiento en el Instituto de Enseñanza Secundaria y en su Colegio Público.

Aena y la cultura





Aena y la cultura

Aena, con su actividad de fomento de la cultura, desarrollada fundamentalmente a través de la Fundación Aena y del Centro de Documentación de Aena, pretende:

- Aumentar el interés de los ciudadanos por la aviación en general.
- Extender al ámbito educativo de los más pequeños la cultura aeronáutica.
- Atender a las personas de Aena tanto en su actividad profesional como en sus necesidades culturales.
- Satisfacer las necesidades de los investigadores en el ámbito aéreo.

Los aeropuertos son también un escaparate de la cultura





EL VALOR DE LO "INTANGIBLE"

Aena considera que la satisfacción de las expectativas intangibles de sus grupos de interés ha de ser una constante en su gestión. Por ello, parte de las siguientes premisas:

- Hay muchos **ciudadanos interesados** por las **manifestaciones artísticas de las empresas**. Aena y La Fundación Aena quieren satisfacer estas curiosidades intelectuales desarrollando actuaciones concretas que vengán a dar una visión distinta y más próxima de una organización dedicada a la gestión de los aeropuertos y de la navegación aérea.
- Para contribuir a crear una cultura aeronáutica, es importante contribuir a la educación de los más pequeños (los niños). Desde hace años, Aena organiza periódicamente para los niños visitas a todos los aeropuertos, orientadas a explicarles todas las actividades necesarias para que las aeronaves puedan realizar sus operaciones.
- La cultura de las **personas de Aena**, contribuye a satisfacer sus necesidades "intangibles".
- Existe un grupo de personas muy importante para Aena, que podría denominarse "**investigador**", compuesto por personas de los ámbitos universitarios, estudiantiles, investigadores o simplemente interesados en los diferentes campos de conocimiento del modo aéreo.

En paralelo a las numerosas actuaciones desarrolladas por las distintas unidades de Aena, mediante la **Fundación y el Centro de Documentación**, Aena trata de llenar las necesidades de cultura aeronáutica "intangibles", a través del **fomento de la cultura**, y en concreto mediante:



- la difusión de su patrimonio artístico y cultural,
- la realización de actividades de divulgación técnica y artística,
- las publicaciones de divulgación,
- la centralización de la documentación de interés para nuestras personas, para los investigadores y para todas aquellas personas interesadas en el transporte aéreo, en general.

LA FUNDACIÓN AENA: PROMOCION DEL ARTE Y LA CULTURA AERONÁUTICA

La Fundación Aena se creó en diciembre de 1.994 por iniciativa de Aena con el objetivo de fomentar la cultura aeronáutica, gestionar el patrimonio histórico, cultural y artístico acumulado en sus centros en España, y velar por su conservación y difusión en la sociedad española.

La Fundación demuestra su compromiso con la sociedad y la cultura a través de iniciativas tales como:

- Convocatorias de premios anuales a proyectos singulares que contribuyan al desarrollo del transporte aéreo, para proyectos de fin de carrera en materia de aeropuertos o navegación aérea, y para trabajos periodísticos o fotográficos en estas materias.
- Organización de exposiciones y jornadas de estudios históricos aeronáuticos
- Edición de libros, revistas y catálogos.

La Fundación Aena gestiona el patrimonio artístico de los aeropuertos, compuesto por más de 1.500 obras de la segunda mitad del siglo XX.



"Estocolmo". Óleo sobre lienzo
Autor: Juan Alcalde (Madrid, 1918).
Colección Fundación Aena – Aeropuerto Madrid-Barajas



Si bien la Fundación Aena no forma parte del alcance de esta memoria (*ver Capítulo Perfil de la Memoria*), es de gran relevancia para la organización por su aportación a la promoción de la cultura y el arte de Aena. Por ello, a pesar de la coyuntura económica, Aena realiza una aportación económica a la Fundación que se ha ido manteniendo a lo largo de estos últimos años y que consolida su compromiso con la promoción de la cultura y las artes como uno de sus valores fundamentales.

APORTACIONES DE LA FUNDACIÓN AENA (MILES DE EUROS)			
2007	2008	2009	2010
2.119	2.182	1.721	1.749

■ LOS “PREMIOS FUNDACIÓN AENA”

Los “Premios Fundación Aena”, dotados con un total de 80.000 euros, vienen a atender varias facetas del conocimiento relacionadas con el mundo académico y su enfoque hacia el transporte aéreo.

XV EDICIÓN DE LOS PREMIOS FUNDACIÓN AENA	
TIPO DE PREMIO	Faceta del conocimiento
Premio: Luis Azcárraga	Estudios Singulares sobre Transporte Aéreo
Premio: Jose Ramón Lopez Villares	Proyectos fin de Carrera sobre Las Especialidades de Aeropuertos y de Navegación Aérea
Premio Trienal: Emilio Herrera	Dedicación profesional de una persona que haya alcanzado notoriedad nacional o internacional. (de carácter trienal se convocó en 2008 y con siguiente convocatoria en 2011)
Premio Bienal : Juan de la Cierva	Estudios, proyectos e investigaciones de carácter tecnológico relativos a aeronaves, infraestructuras aeroportuarias y de la navegación y circulación aérea.
Premio de Periodismo	Referido a trabajos de carácter periodístico en prensa, radio y televisión relacionados con el Transporte y la Navegación aérea.

XV EDICIÓN DE LOS PREMIOS FUNDACIÓN AENA

TIPO DE PREMIO	Faceta del conocimiento
Premios de Fotografía (1º, 2º y 3º).	Sobre temática libre, fotografía original, digital o analógica.

JORNADAS Y PUBLICACIONES DE LA FUNDACIÓN:

A lo largo de 2010 la Fundación Aena celebró una serie de exposiciones y jornadas que tuvieron gran aceptación por parte del público, entre las que destacan las siguientes:

- **Un siglo de la Industria Aeronáutica Española.** Pabellón del Futuro de La Cartuja de Sevilla (dentro de los actos conmemorativos del Centenario de la Aviación en Sevilla), con la asistencia de 20.000 visitantes.
- **Arte en los Aeropuertos.** Colección Aena de Arte Contemporáneo en el Centro de Arte Tomás y Valiente (CEART) de Fuenlabrada (Madrid), con la asistencia de 8.400 visitantes
- **Colección Aena de obra gráfica.** Vestíbulo de facturación del Aeropuerto de Santiago de Compostela, coincidiendo con la celebración del Año Xacobeo.
- **Tempo de Aeropuertos. Colección Aena de Arte Contemporánea.** Celebrada en la sede de la Fundación Caixa Galicia (A Casa Grande do Pozo) de Santiago de Compostela, con la asistencia de 16.565 visitantes.
- **XIV Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos: Made in Spain. Aeronaves fabricadas en España.** Celebradas en los salones de la Casa de América de Madrid, en la que se presentaron nueve ponencias estructuradas en tres capítulos: Aeronaves de madera y tela, Estructuras de tubo de acero y Aeronaves reactoras.
- **Jornadas de Seguridad Aeroportuaria, destacando:**
 - I Jornadas Avanzadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Madrid-Barajas.
 - XV Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Madrid-Barajas
 - XVI Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.
 - XVII Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Zaragoza



En su actividad de edición, en el año 2010 la Fundación Aena ha publicado las obras:

- Ciencia en las Ondas. Conferencias científicas de Emilio Herrera en Radio París (1950-1951), de Emilio Atienza.
- Las Organizaciones Aeronáuticas Nacionales e Internacionales.
- Operaciones Aeroportuarias (2ª Edición), de Aníbal Isidoro Carmona.

«La Revista Aena Arte es un medio de expresión y difusión cultural del patrimonio artístico de la Fundación Aena y de los conocimientos aeronáuticos»

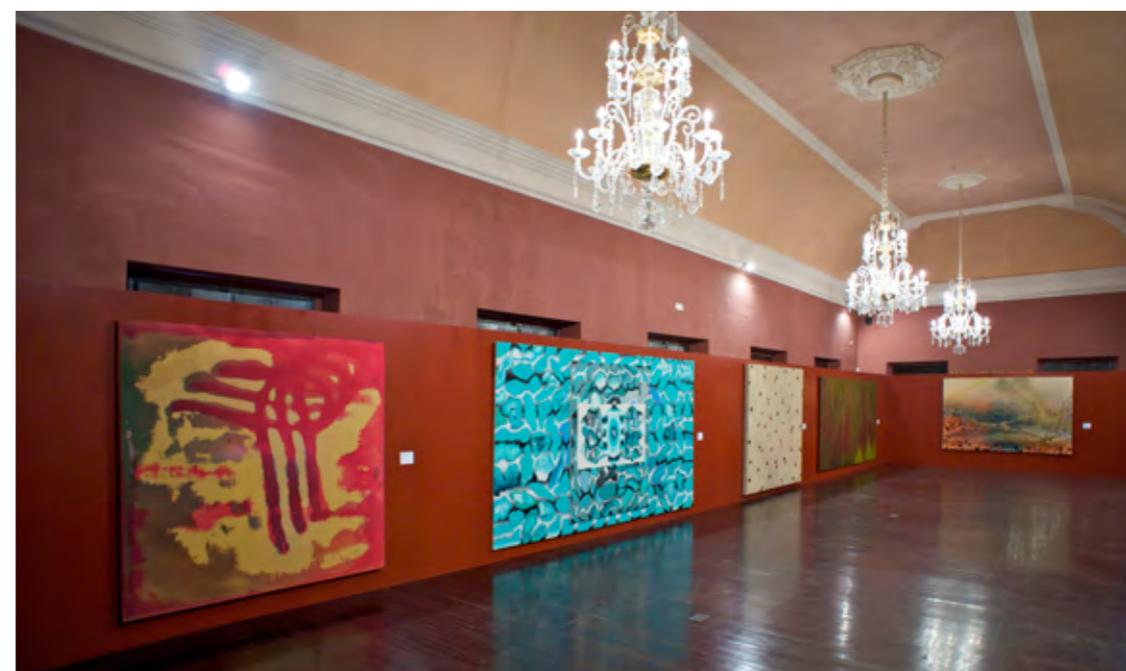
- Catálogo del Premio Extraordinario de Fotografía Fundación Aena 2009.
- Catálogo de la exposición "Arte en los Aeropuertos. Colección Aena de Arte Contemporáneo".
- Catálogo de la exposición "Tempo de Aeropuertos. Colección Aena de Arte Contemporánea".
- Números 28 y 29 de la revista Aena Arte.

Asimismo, la Fundación ha patrocinado la publicación de:

- "Los últimos aviadores de la República". La cuarta expedición a Kirovabad, de Carmen Calvo Jung.
- "Derecho Aeronáutico. Registra". Compendio de Legislación, Doctrina y Jurisprudencia Iberoamericana.
- Cincuentenario de las Primeras Jornadas Hispanoamericanas de Derecho Aeronáutico (Salamanca 1960-2010).
- Anuario Patrimonio Cultural y Derecho (Decimotercer volumen).

Aspecto clave:

- La Fundación Aena tiene como objetivos primordiales fomentar la cultura aeronáutica, gestionar el patrimonio histórico y artístico acumulado en los aeropuertos españoles y velar por su conservación y su divulgación en la sociedad.



Exposición de la Fundación Aena

OTRAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN:

La Fundación lleva a cabo actividades relacionadas con la preservación del medio ambiente, la educación, la promoción del arte y la cultura, etc. muchas de ellas en colaboración con Aena, destacando:

- Exposición itinerante "Las aves, viajeros sin fronteras" (realizadas en los aeropuertos de Valladolid, Badajoz y León).
- Visitas guiadas al Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y otras actividades. Esta actividad fue realizada dentro del Plan de Acción Social de Aena en colaboración con la Dirección de Organización y Recursos Humanos (Área de Beneficios Corporativos y Proyectos Sociales).
- Distribución de publicaciones de la Fundación destinada a las Salas de Autoridades y Salas Vip de todos los aeropuertos gestionados por Aena, así como una donación de 1.640 publicaciones al Ejército del Aire con destino a su red de bibliotecas.



Exposición de la Fundación Aena

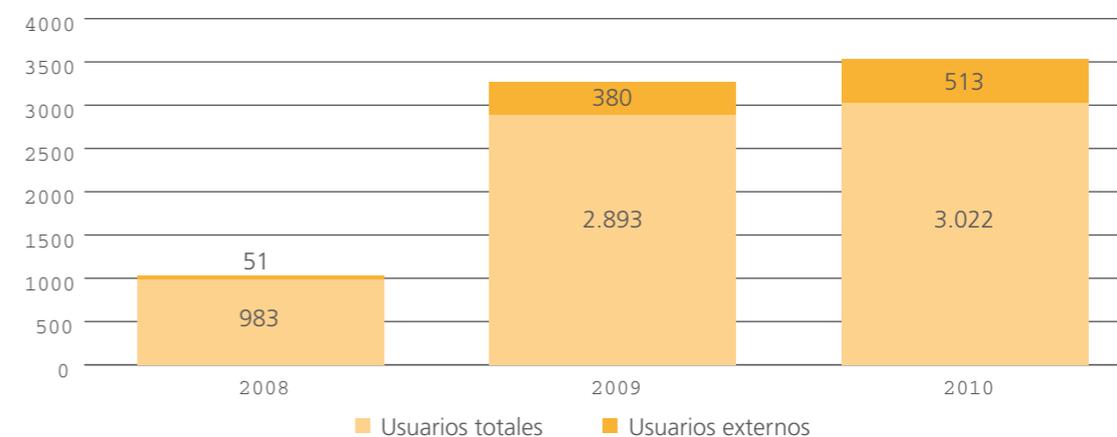
EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE AENA

El Centro de Documentación es un área de recursos de información técnica para los profesionales del entorno aeronáutico, que contribuye a la gestión eficaz del conocimiento y al desarrollo tecnológico y de calidad de los servicios de Aena.

«El Centro de Documentación de Aena ofrece servicios de asesoramiento especializado y colaboración, así como de edición, distribución y venta de publicaciones relativas a temas aeronáuticos»

La cultura de las personas de Aena, sus empleados, constituye uno de los campos de actuación de la organización. Aena considera que también en el ámbito cultural es preciso facilitar a los empleados toda aquella documentación especializada que permita hacer que el trabajo habitual se desarrolle con la calidad y el nivel de información que caracteriza a un sector tan especializado. Esta disponibilidad de información promueve gran cantidad de actuaciones y productos de alto valor añadido que, además de facilitar el trabajo diario contribuyen a satisfacer las necesidades "intangibles" de un equipo de más de 13.000 personas.

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE USUARIOS



En la gráfica se puede apreciar como el número de usuarios del Centro de Documentación y Publicaciones de Aena, tanto internos (personas de Aena) como externos se ha ido incrementando progresivamente en los últimos años.

Es destacable la significativa actividad dedicada al asesoramiento y asistencia a personas ajenas a Aena (usuarios externos) y cuya tipología es muy variada: Viajeros a zonas infrecuentes, periodistas y medios de comunicación, otros centros de documentación, profesores de universidad, estudiantes.etc.



Asimismo, es importante resaltar las relaciones constantes que el Centro de Documentación de Aena realiza con otras instituciones o empresas. En este sentido, cabe destacar la colaboración con:

- Centros de documentación semejantes de otras instituciones de la Administración General del Estado (ej. Ministerio de Fomento).
- Ministerio de Cultura, mediante la Comisión General de Bibliotecas de la Administración General del Estado (BAGE), tendente a la implantación de un catálogo único de todas las bibliotecas.
- Bibliotecas del mundo universitario, existiendo incluso un Acuerdo de Préstamo Interbibliotecario con la biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos (ETSIA) de la UPM.
- Centros de Documentación de diferentes compañías aéreas (p.ej. Iberia) y empresas (p.ej. Ineco).
- Congresos Bianuales de Fesabid –Federación Española de Sociedades de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas.

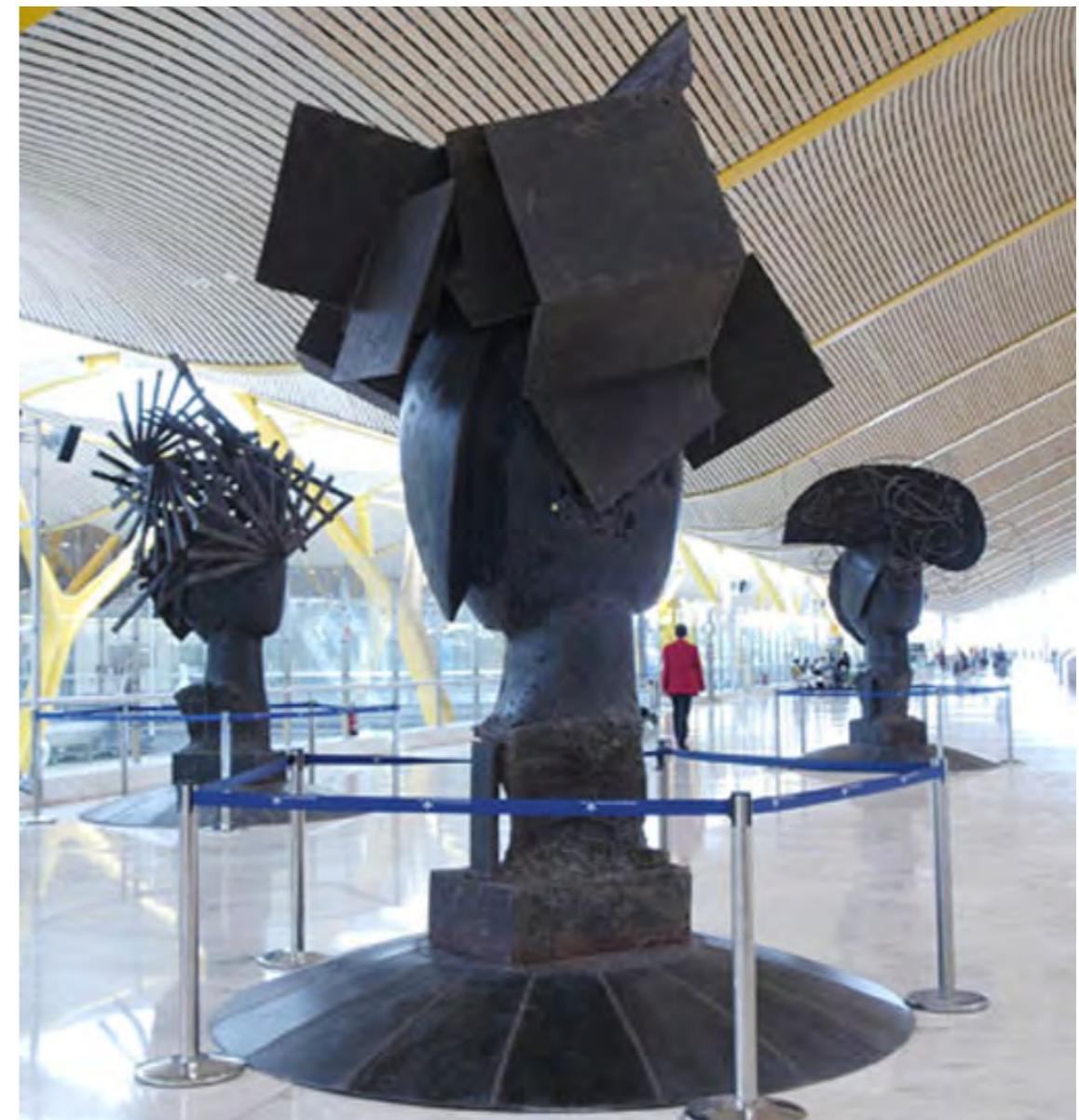
Datos relevantes:

Con el objetivo último de impulsar la gestión del conocimiento en Aena, durante el año 2010 se ha continuado con las tareas de:

- Apoyo y asesoría en Gestión Documental a otros Departamentos de Aena, (concretamente, se ha implantado la aplicación Inmagic en la División de Planes Directores para gestionar sus bases de datos, y se está trabajando en la implantación de otra aplicación en la División de Coordinación de la Dirección de Infraestructuras).
- Constante actualización y revisión del Tesauro (más de 6000 términos).
- Colaboración con diferentes Centros de Documentación.

Aspecto clave:

- A iniciativa del personal del Centro de Documentación de Aena se ha creado un sistema de Gestión de la Base de Datos de Preguntas Especializadas para compartir la información recibida en el Centro de aquellas peticiones que, por uno u otro motivo, han requerido una mayor labor de investigación. de investigación.



“Las tres gracias” de Manolo Valdés, sitas en la T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas

Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2010

Buenas prácticas de las filiales de Aena





AENA Y SUS FILIALES

Aena Aeropuertos diversifica su actividad a través de la participación en el capital de diversas sociedades.

Aena Aeropuertos tiene participación mayoritaria en las sociedades Aena Aeropuertos Centros Logísticos, S.A. y Aena Aeropuertos Internacional, S.A., Aunque las empresas participadas de Aena se encuentran fuera del alcance de esta Memoria de Responsabilidad Corporativa, a continuación se recogen diferentes actividades llevadas a cabo por las mismas, como empresas responsables del grupo Aena y que aprovechas el know how y sinergias inter empresas generadas.

AENA INTERNACIONAL

■ BUENAS PRÁCTICAS EN RC DE EMPRESAS PARTICIPADAS POR AENA INTERNACIONAL

A continuación se recogen las diferentes actividades de las empresas participadas por Aena Internacional, como empresas responsables.

GRUPO DE AEROPUERTOS DEL PACÍFICO (MÉXICO)

GAP mantiene una política de empresa socialmente responsable y la pone en práctica con el apoyo a proyectos dedicados al desarrollo de la sociedad en los estados en los que se encuentran ubicados los aeropuertos.

GAP es consciente del compromiso adquirido con la calidad y el medio ambiente y lo demuestra con el mantenimiento de las certificaciones que posee:



CALIDAD

Mantenimiento de las certificaciones ISO 9000

AMBIENTAL

Mantenimiento de las certificaciones de Cumplimiento Ambiental otorgadas por PROFEPA estando en proceso la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, basado en la Norma ISO 14001.

ACCESIBILIDAD

GAP, consciente de su responsabilidad de ser incluyente, comparte plenamente el interés del Gobierno Federal en apoyar a las personas con discapacidad y usuarios con necesidades especiales (UNES) y por ello posee en sus aeropuertos certificados de cumplimiento con adecuados niveles de accesibilidad.



■ EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Distintivo ESR es un reconocimiento otorgado anualmente por el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi) que acredita a la empresa como una organización comprometida voluntaria y públicamente con una gestión social responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.

Obtención de la certificación de “Súper empresas 2009” que otorga la revista Expansión en donde se evalúan las mejores empresas para trabajar en México y cuyos resultados del estudio realizado son auditados por empresa externa.

COLOMBIA

■ SOCIEDAD AEROPORTUARIA DE LA COSTA (SACSA)

La planeación estratégica está orientada a trabajar en torno al desarrollo sostenible y en generar una cultura de responsabilidad social que se integra en la estrategia empresarial. Sus actividades tiene como referente el respeto al ambiente, la responsabilidad frente a la sociedad, a sus colaboradores, a sus accionistas, proveedores y a los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.



En desarrollo de esto y como muestra del compromiso con la región, SACSA ha gestionado, obtenido y mantenido un sistema integral de gestión, demostrando un compromiso con la calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios, (ISO 9001:2000), con la salud y bienestar de sus trabajadores (OHSAS 18001:2007) y en la prevención de la contaminación (ISO 14001:2004). Es el único aeropuerto en Colombia certificado en las 3 normas y la primera empresa colombiana que logra 3 certificaciones simultáneamente.

Los ejes de trabajo en RC determinados por SACSA son:

Económicos

Desarrollo de un programa de gestión empresarial, que incluye las prácticas de responsabilidad social como parte de una estrategia integradora que incluye la optimización de los recursos, la generación de transparencia y ética en todas sus acciones.

Organización interna

SACSA, ha desarrollado un proyecto para facilitar y mejorar la conciliación de la vida familiar/ personal y laboral de sus empleados, se ha implantado un conjunto de políticas enmarcadas dentro del proyecto de empresa familiarmente responsable, recogido en un modelo de gestión, donde las políticas y beneficios se derivan de un enfoque participativo y estructurado basado en las necesidades de conciliación de sus empleados, agrupando una gran variedad de beneficios a los que pueden acceder todos los empleados de SACSA.

Orientado a alcanzar un adecuado balance entre la vida laboral y personal de sus trabajadores.

Se desarrollan 5 pilares que componen nuestros objetivos:

- Estabilidad en el empleo
- Flexibilidad temporal y espacial
- Beneficios a la familia



- Desarrollo de competencias laborales y profesionales
- Igualdad de oportunidades

La certificación para SACSA que nos acredita como una Empresa Familiarmente Responsable, EFR, demuestra el gran compromiso con nuestra gente y sus familias. Cumple con los principios básicos que exige la norma de la Fundación Mas Familia, nuestro único objetivo es el de gestionar un modelo integral en donde se practican día a día las políticas de conciliación.

Sociales

Desde el año 2000 y como un apoyo a la comunidad vecina de San Francisco, se crea el programa SAN FRANCISCO... NUESTRA PASIÓN.

Este proyecto, ha mejorado la calidad y los índices de escolaridad de miles de niños, que permiten generar tejido social con las poblaciones vulnerables cercanas.

Las actividades sociales se ejecutan a través de fundaciones como: Actuar, Fundación Mamonal, Fundación Proboquilla y Fundación Amanecer.

Ambientales

Cabe destacar la generación y coordinación de frentes ambientales, así como el control aviario que ejerce para mitigar el impacto ambiental y para garantizar la seguridad a todos los clientes del terminal aéreo.

■ AEROPUERTOS DE LA COSTA (ACSA)

Desempeño social

ACSA desarrolla un Plan de Gestión Social, el cual está concebido como instrumento para concientizar a la comunidad aeroportuaria, pasajeros y visitantes, respecto al manejo adecuado y racional de los recursos naturales, además de sensibilizar a la comunidad de los diecinueve (19) barrios cir-

cunvecinos al Aeropuerto, respecto al hecho de que sus actividades favorezcan el medio ambiente y minimicen los riesgos de seguridad operacional a la navegación aérea.

En desarrollo de este Plan, se llevan a cabo las siguientes actividades en las comunidades circundantes:

- Realización de campañas educativas ambientales dirigidas a infantes y jóvenes.
- Mesas de trabajos con las comunidades, en cuanto a temas ambientales y sociales.
- Visita de niños a las instalaciones del Aeropuerto.
- Entrega de regalos a infantes en época de navidad.
- Brigadas de Salud con apoyo de la Fuerza Aérea Colombiana, la cual incluye atención médica y entrega de medicamentos.
- Jornadas de limpieza de calles, parques, canchas, áreas enmontadas, y en general sitios donde se presenta acumulación de residuos.
- Gestión con entidades municipales de salud, para la realización de jornadas de fumigación de insectos y erradicación de vectores.
- Jornada de siembra de árboles.

Desempeño ambiental

ACSA es una organización comprometida con el medio ambiente, por lo que sus actuaciones están encaminadas a la preservación de los recursos naturales, haciendo un uso racional de los mismos y dando un manejo ambiental adecuado a los procesos de la organización, para que estos no generen impactos ambientales significativos.

Las medidas ambientales más significativas que se han desarrollado son:

Gestión Recurso Agua

- Reuso del agua residual de tipo doméstico, tratada en la planta del Aeropuerto, para el riego de sus jardines y zonas verdes externas.



- Uso de tecnologías de bajo consumo de agua en los baños del terminal de pasajeros.
- Control de consumos de agua potable a través de macro y micro medición.
- Disminución de los volúmenes de agua potable utilizados en el Aeropuerto.
- Construcción nuevo sistema de riego con agua proveniente de pozo subterráneo, para el riego de jardines en zonas próximas a la autopista de acceso al Aeropuerto.

Gestión Recurso Suelo

Residuos comunes: Separación en la fuente y segregación de residuos comunes, logrando un incremento en los volúmenes de material reciclables, y una disminución apreciable de los residuos no reciclables.

- Residuos Peligrosos: Segregación y disposición adecuada de residuos peligrosos, a través de diferentes empresas especializadas, y realización del registro de generadores de residuos y desechos peligrosos, ante la autoridad ambiental.
- Paisajismo: Mantenimiento del vivero interno de plantas del Aeropuerto, de donde se obtienen los insumos para el desarrollo paisajístico del terminal aéreo.
- Paisajismo: Mantenimiento de jardines y zonas verdes externas del Aeropuerto.
- Paisajismo: Ornamentación del boulevard de la autopista de acceso al Aeropuerto, frente a sus instalaciones.

Requisitos Legales

- Cumplimiento de las normas y actos administrativos proferidos por las autoridades ambientales locales y nacionales.

Conciencia Ambiental

- Sensibilización ambiental a comunidad aeroportuaria y de barrios circunvecinos, mediante el desarrollo del Plan de Gestión Social del Aeropuerto.

Desempeño Económico y Social

Entre las inversiones realizadas por ACSA se encuentra la instalación de ascensores ubicados en las áreas públicas y en los muelle nacional e internacional, integrado a rampas los cuales benefi-



cian principalmente a pasajeros con movilidad reducida, resaltamos la señalización horizontal de plataforma y pista, para mejorar la seguridad en las operaciones aéreas, construcción y montaje de puente de abordaje No. 7, banda de equipajes counters, cubierta peatonal y vehicular del parqueadero.

AEROCALI (AEROPUERTO ALFONSO BONILLA ARAGÓN – CALI)

Buenas prácticas – año 2010

1. Se están llevando a cabo visitas de niños al Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón, las cuales involucran charla informativa y un recorrido por diferentes sitios del Aeropuerto.
2. Teniendo en cuenta el punto anterior, se busca que los niños de escasos recursos económicos también puedan conocer el Aeropuerto.



3. Se inició programa de Responsabilidad Corporativa en conjunto con la Caja de Compensación Familiar, se realizaron encuestas a personal interno y externo, se evaluaron los resultados creando unas prioridades de acción.
4. Se continúa premiando cada año a los trabajadores que cumplan cabalmente con los valores corporativos de la Empresa (Honestidad, Liderazgo, Responsabilidad, Compromiso, Lealtad, Trabajo en Equipo e Innovación), siendo el mismo personal el encargado de realizar la selección.
5. Se continúa realizando entrega anual, en el mes de diciembre, de obsequios a los niños de escasos recursos económicos de la región, realizando una actividad con ellos.
6. Se incrementaron actividades de bienestar al personal con las cuales se busca mejorar la interrelación entre los colaboradores, trabajo en equipo, disminuir el estrés, incrementar la creatividad y crear actitud positiva, entre otras. Ej.: jornada de juegos de mesa, actividades deportivas, clases de baile, concurso de talentos, entrega anual de camiseta de Aerocali (significa que todos tenemos la camiseta puesta por Aerocali)
7. Se llevó a cabo el primer reconocimiento al personal de Aerocali que cumplió 10 años en la Empresa.
8. Se inició la nueva planeación estratégica con la asesoría del SENA con el fin de evaluar el estado actual de Aerocali y definir las herramientas adecuadas para el mejoramiento continuo, se realizaron charlas con todo el personal con el objetivo de buscar retroalimentación.
9. Se logró continuar con la Certificación en la Norma de Calidad ISO 9001, lo cual evidencia el compromiso del personal por ofrecer un buen servicio tanto interno como externo y buscar el mejoramiento continuo.
10. Se reactiva el tema de Brigada de Emergencia entregando una nueva dotación y capacitando a los integrantes. Se inicia la búsqueda de integración de Brigadas a nivel de Aeropuerto.
11. Acorde con la nueva legislación se logró la certificación de trabajo en alturas, por parte del SENA, a un buen número de empleados del área de mantenimiento.

Desempeño Ambiental

Aerocali realizó sensibilización al personal del aeropuerto sobre temas como:

- Manejo adecuado de residuos sólidos
- Separación en la fuente de residuos sólidos
- Disposición y almacenamiento de aceites y lubricantes

- Manejo de residuos peligrosos
- Importancia del reciclaje
- Técnicas de separación en la fuente de residuos sólidos.

Se tiene establecido un plan integral de manejo de residuos sólidos del aeropuerto, el cual está dividido de la siguiente forma:

Residuos ordinarios

Estos residuos son transportados diariamente por la empresa de aseo hasta el área de acopio en conjunto con lo demás residuos producidos en la terminal de pasajeros.

Residuos de los vuelos internacional

Por normativa nacional del Ministerio de Salud de Colombia, todos los residuos sólidos provenientes de las aeronaves que ingresan al territorio colombiano debe ser incinerados,

Residuos biológicos

Estos residuos fueron recogidos e incinerados.

Aerocali S.A llevó un registro diariamente detallado por kilos de estos residuos esta información se reportó ante el ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Área de disposición de los residuos líquidos provenientes de las aeronaves

Aerocali procedió al diseño y construcción de la nueva área de disposición de los residuos líquidos provenientes de las aeronaves.

Planta de tratamiento de aguas residuales.

El aeropuerto cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales por sistema de lodos activados, esta planta atiende todas las aguas producidas en las terminales de pasajeros y carga del aeropuerto

Planta de tratamiento de agua Potable

El aeropuerto obtiene el agua por medio de dos pozos profundos; el agua extraída es tratada en una potabilizadora.



Caracterización mensual del agua producida por esta planta por la empresa DBO Ingeniería, en la cual se certifica la calidad del agua y el cumplimiento de la normativa nacional.

Certificación mensual por parte de la secretaria de salud del municipio de Palmira de la calidad de agua suministrada en el aeropuerto.

Ruido

Se contrató de acuerdo a lo indicado en el plan de manejo ambiental y ratificado por la licencia ambiental del aeropuerto emitida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el estudio y modelación del ruido producido en el aeropuerto con la empresa Mediciones Ambientales, este estudio arrojó como resultado final el diagnóstico de los niveles de ruido en las diferentes áreas de las terminales de pasajeros, carga y campo de vuelo, adicional se generó el mapa o huella de ruido del aeropuerto, esto conforme con las operaciones, rutas y tipos de aeronaves que utilizan este aeropuerto.

CENTROS LOGÍSTICOS AEROPORTUARIOS, S.A. (CLASA)

Centros Logísticos Aeroportuarios, S.A. (**Clasa**) es una filial, 100% propiedad de **Aena**, cuya misión principal es la promoción, la construcción, la gestión y la explotación de infraestructuras e instalaciones para la carga aérea en los aeropuertos de la red de esa Entidad Pública Empresarial. Actualmente, su principal actividad está localizada en los Centros de Carga Aérea de los Aeropuertos de Madrid-Barajas, de Barcelona-El Prat y de Valencia.

Además de lo anterior, **Clasa** se dedica a:

- La prestación de servicios de consultoría especializada en el transporte aéreo de mercancías y en las actividades de inspección fronteriza; así como sobre la logística aérea, las infraestructuras, las instalaciones apropiadas y el intercambio modal y realiza estudios funcionales y de viabilidad para el desarrollo del sector de la carga aérea.

- La colaboración en el desarrollo de actividades destinadas a la promoción y la comunicación del sector del transporte aéreo de mercancías y la cooperación con los agentes implicados en la cadena logística de este transporte y con las instituciones públicas promotoras del comercio internacional y las de representación de los empresarios (Cámaras de Comercio, Industria y Navegación, etc...).





■ LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CLASA

La Política en Responsabilidad Corporativa adoptada por Clasa es su compromiso declarado sobre la “voluntad de la Sociedad de integrar su intervención social y medioambiental, más allá de las obligaciones estrictamente legales, en todos los procesos de su actividad, como factor estratégico esencial para el logro de la excelencia corporativa”.

Entre otras actuaciones, Clasa ha obtenido los certificados de AENOR en Calidad, en Gestión Medioambiental y en Seguridad y Salud en el Trabajo, que evidencian la conformidad de su Sistema de Gestión Integrado con las Normas UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007.



Dimensión económica

Los objetivos propuestos, por **Clasa**, se enmarcaron dentro de una política general de racionalización del gasto, de mejora de los ingresos, de optimización del uso de los recursos y de priorización de las actuaciones que pudieran derivar en una mejora de la calidad real y la percibida por todos sus grupos de interés y, fundamentalmente, por los clientes. La responsabilidad operativa sobre la sostenibilidad económica reside en la Dirección Económico-Financiera y de Contratación.

El resultado del Ejercicio 2010 ha sido positivo, con un Beneficio, antes de impuestos, de 6.794.843 euros. El importe neto de la cifra de negocios es de 24.169.523 euros, un 96% de la cifra de ingresos; correspondiendo a ingresos por arrendamientos de las edificaciones propias (75%) y a ingresos por canon de suelo urbanizado (25%). Los ingresos por servicios diversos han sido obtenidos por la gestión de obras de los clientes y por la prestación de asistencias técnicas y supusieron, en total, el 4% de la cifra total de ingresos.

El importe de los Fondos Propios es de 45 millones de euros en 2010. La Sociedad no tiene acciones propias. El importe bruto de las inversiones propias de la Sociedad asciende a 123 millones de euros.

La rentabilidad financiera de **Clasa** (rentabilidad de los recursos invertidos por el accionista único, **Aena**) fue de un 11% en el ejercicio 2010.

Clasa facilita la creación de riqueza, prestando los servicios, más adecuados a sus requerimientos específicos, a todas las empresas del sector de la carga aérea, asociaciones, operadores de handling, compañías aéreas, empresas courier, transitarios, operadores logísticos, agentes de Aduanas, servicios de la Administración Pública, etc.

Centro de Carga Aérea de Madrid: A 31 de diciembre de 2010, el Edificio de Servicios Generales se encuentra alquilado en un 66,45% de su superficie, con 113 clientes, que ocupan 128 oficinas, incluidos los Servicios Públicos de la Agencia Tributaria, las Áreas Funcionales de Sanidad y de Agricultura y el Soivre. La superficie disponible de locales comerciales asciende a 1.546,95 m², estando alquilado el 81,43% de la misma. Los cinco clientes actuales ocupan, en conjunto, 1.261,80 m². El



Centro de Carga Aérea cuenta con 37 clientes de naves con oficinas, con una superficie total construida de 145.000 m².

Centro de Carga Aérea de Barcelona: A 31 de diciembre de 2010, el Edificio de Servicios Generales se encuentra alquilado en un 66,82% de su superficie, con un total de 97 clientes. La superficie de oficinas disponible es de 3.070 m², distribuida en 39 oficinas. La superficie construida de locales comerciales asciende a 847,92 m²; estando alquilado el 83,81% de la misma. Los dos clientes actuales ocupan, en conjunto, 710,63 m². El Centro de Carga Aérea cuenta con 6 clientes de naves con oficinas, con una superficie total construida de 50.000 m².

Centro de Carga Aérea de Valencia: A 31 de diciembre de 2010, el Edificio de Servicios Generales se encuentra alquilado en un 64,62% de su superficie, con un total de 13 clientes. El Centro de Carga Aérea cuenta con PIF y siete clientes de naves con oficinas, con una superficie total construida de 17.000 m².

Dimensión ambiental

PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE: Se reducirá al mínimo el impacto sobre el medio ambiente, mediante la protección del sistema hidrológico y la calidad de las aguas, la prevención de emisiones y la contaminación atmosférica, la protección acústica y la adecuada gestión de los residuos.

SOSTENIBILIDAD: Se contribuirá a la conservación del medio ambiente, mediante la recuperación medio ambiental, la protección de suelos y de vegetación y la integración paisajística. Se contribuirá a la sostenibilidad, entendida como contribución al desarrollo actual sin que se comprometa la capacidad de desarrollo de las generaciones futuras, mediante las siguientes acciones:

- Reducción de la demanda energética.
- Mejora de la eficiencia del rendimiento de instalaciones, maquinaria y equipos.
- Mejora de la eficiencia en el consumo y reutilización de los recursos naturales.
- Utilización de materiales respetuosos con el medio ambiente, tanto en el proceso de edificación como en el de mantenimiento.
- Fomento de la utilización de energías renovables

La responsabilidad operativa sobre los aspectos ambientales se distribuye entre la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial y Secretaría General y las Delegaciones correspondientes a los centros de carga aérea donde la empresa opera. Para el desarrollo de la Política se ha establecido un Sistema de Gestión Integrado que define anualmente el programa de objetivos medioambientales y los indicadores correspondientes al mismo.

El objetivo general en medio ambiente, en 2010, fue: *“Conseguir una adecuada gestión ambiental implicada en una activa política de sostenibilidad, una eficiencia de los consumos y una optimización en el tratamiento de los residuos generados”*.

Para alcanzar este objetivo general, se propuso los siguientes objetivos particulares:

- Reducción del consumo de energía eléctrica.
- Reducción del consumo de agua.
- Mejora de la gestión de los residuos generados (peligrosos y no peligrosos).

En este año se han ejecutado, prácticamente, el 100% de las actuaciones y de las inversiones programadas, encaminadas a la reducción de los consumos.

Las actuaciones llevadas a cabo por las delegaciones, en cada centro de carga aérea, han sido las siguientes:

- Delegación de Madrid: En el Edificio de Servicios Generales, el inicio de los trámites para la instalación de calderas de gas natural para el sistema de climatización, redacción del Proyecto y Dirección de Obra para la renovación de la iluminación de las zonas comunes, trabajos de instalación de luminarias de bajo consumo en los pasillos, suministro a los clientes de papeles reciclables para la recogida selectiva de residuos no peligrosos, realización de trabajos de mejora de localización del ECOPUNT y realización de una campaña de sensibilización sobre la necesidad de reducción del consumo de energía eléctrica y de agua entre los usuarios.
- Delegación de Barcelona: En el Edificio de Servicios Generales, implantación y seguimiento de un estudio de eficiencia energética y de calidez ambiental, instalación y puesta en servicio de detectores de presencia en el aparcamiento de vehículos ligeros y en la planta sótano del edificio, realización de un es-



tudio para la posible instalación de variadores de presión en bombas de calor, desinstalación de fluorescentes en el atrio, desinstalación de rejillas en el paso de ventilación del muro cortina en fachadas para mejorar el flujo de aire y el aislamiento, instalación de puertas giratorias en las entradas, reducción de infiltraciones a través de puertas, sellado exterior de las piedras de la fachada en burladeros, realización de una campaña de sensibilización sobre la necesidad de reducción del consumo de energía eléctrica y de agua entre los usuarios y desarrollo de una triple exposición de arte con materiales reciclados el atrio

Adicionalmente, dentro del plan de implantación de la eficiencia energética y calidez ambiental, también se recoge la contratación de una asistencia técnica para el suministro e instalación de equipos eléctricos que permitirán la reducción de la potencia mensual contratada; así como adecuar a la normativa actual la instalación existente en los servicios comunes.

- Delegación de Valencia: En el Edificio de Servicios Generales, se ha ampliado el servicio de gestión de residuos, incluyendo la de equipos eléctricos y electrónicos, se ha incorporado, en los aseos, señalética para motivar y concienciar a los clientes de la necesidad de hacer un uso racional del agua y se ha realizado una campaña de sensibilización sobre la necesidad de reducción del consumo de energía eléctrica y de agua entre los usuarios.

Dimensión social

Los principios más significativos de la Política de Responsabilidad Corporativa en relación con estos aspectos son:

- La seguridad y salud de los trabajadores.
- La seguridad de las personas en los edificios.
- La seguridad contra los incendios en los edificios.
- El compromiso de empleo y de acción social.
- La accesibilidad de las personas a los edificios.
- La calidad en la prestación del servicio.
- La mantenibilidad de los edificios.
- La contribución al comercio socialmente responsable.
- La transparencia en la información.





La responsabilidad operativa sobre los aspectos sociales se distribuye entre la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial y Secretaría General.

En 2010, la plantilla media de **Clasa** ha sido de 38,97 personas. A 31 de diciembre de 2010, la misma está integrada por 37 personas; de la que, el 41%, son hombres y, el 59%, mujeres:

		CATEGORÍAS PROFESIONALES			
		Titulado superior	Titulado Medio	Jefe Administrativo	Oficial Administrativo
Hombres	15	10	4	0	1
Mujeres	22	7	2	3	10
Totales	37	17	6	3	11

Para el desarrollo de la política RC se ha establecido un Sistema de Gestión Integrado que identifica anualmente el programa de prevención de riesgos y los objetivos e indicadores correspondientes al mismo.

*Los objetivos de prevención de riesgos laborales fueron “Mejorar, de forma continua, los niveles de prevención y protección de la salud de los trabajadores de la empresa, así como la información y la formación de los mismos” y “coordinar eficazmente las actividades preventivas con las empresas concurrentes en los centros de trabajo donde esté presente **Clasa**”.*

Para alcanzar éstos, **Clasa** se propuso las siguientes metas:

- La mejora de la formación de los trabajadores sobre los riesgos derivados de su puesto de trabajo.

- El seguimiento y el control de la implementación de la documentación, por parte de los clientes y los proveedores, en el marco de la Coordinación de Actividades Empresariales de **Clasa**.
- La obtención de la certificación final de garantía de las condiciones de seguridad en materia de PCI del Edificio de Servicios Generales y del Aparcamiento de Vehículos Ligeros de Barcelona.
- La mejora de las condiciones de seguridad de los trabajadores de las empresas de servicios contratadas por **Clasa**.
- El “Programa de Formación Externa del Sistema de Gestión Integrado. Año 2010” que recoge la realización de acciones formativas en materia de seguridad y salud.

Perfil de la Memoria





Con la Memoria de Responsabilidad Corporativa que se presenta, Aena (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea) pretende continuar una trayectoria de análisis, evaluación y de su gestión comunicando acciones, los valores, los compromisos y comportamientos que nos conducen a la sostenibilidad.

PERIODICIDAD Y ALCANCE

Siguiendo la senda iniciada hace cinco años, Aena publica su Memoria de Responsabilidad Corporativa anual, correspondiente al año 2010, para cuya redacción se han seguido las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), recogidas en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0) de octubre de 2006 y se han tenido en cuenta las características propias de la organización y las expectativas de los grupos de interés.

Esta Memoria de Responsabilidad Corporativa abarca los **resultados alcanzados por la Entidad durante el año 2010 en España**, englobando a los aeropuertos españoles, helipuertos y Navegación Aérea, siendo su contenido complementado a través de la información incluida en la Memoria Anual 2010 de Aena y en su página web: (www.aena.es).

Al igual que en el año 2009, toda la información ha sido validada externamente por una entidad independiente para asegurar la transparencia y trazabilidad de los datos y evaluada por GRI, obteniendo en nivel de aplicación B+.

Siguiendo el principio de materialidad, se ha pretendido que la información presentada cubra los aspectos más significativos de las actividades de Aena, tratando de ser fiel reflejo de su actuación en las dimensiones ambiental, social y económica de la sostenibilidad. En este sentido, y aunque no forme parte del alcance de esta Memoria, se han incluido buenas prácticas llevadas a cabo por algunas de las empresas filiales de Aena, como Aena Internacional, Clasa (Ver Dossier de Buenas Prácticas de nuestras Filiales), o la Fundación Aena (incorporada en el Capítulo Nuestras Comunidades), puesto que resultan de interés para comprender la actuación de Aena.

SELECCIÓN DE LOS CONTENIDOS

Esta Memoria abarca todo el ejercicio contable que va desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2010. En aquellos casos en que la información suministrada tiene un límite temporal diferente, se señala adecuadamente.

Los criterios seguidos para la presentación de la información han sido:

- Toda la información y datos obtenidos de los diferentes mecanismos de gestión interna han sido proporcionados a través de los responsables de las diferentes unidades. En aquellos casos en que se utiliza información procedente de fuentes externas, se hace referencia a las mismas para facilitar su trazabilidad y verificación.
- Al objeto de proporcionar una referencia temporal que ofrezca una visión sobre la evolución de los diferentes indicadores seleccionados, se incluye información relativa a al periodo 2008-2010.
- La información no se limita a indicadores cuantitativos, sino que la información cualitativa permite reflejar un adecuado balance de la sostenibilidad.
- Para los trabajos de selección del contenido, se han tenido en cuenta, además de los documentos de referencia sobre indicadores publicados por GRI, las particularidades de Aena, las expectativas de los grupos de interés (principalmente empleados, clientes, sociedad en general, administración y proveedores), los indicadores empleados por el sector aeroportuario en Europa, los acuerdos voluntarios suscritos por Aena con importancia estratégica, así como otros documentos relacionados con los indicadores de sostenibilidad y el sector del transporte publicados por asociaciones sectoriales e instituciones europeas y españolas (Agencia Europea del Medio Ambiente, Ministerio de Fomento, Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, etc.).

Finalmente, destacar que el año 2010 ha culminado con la aprobación de la Ley 9/2010, de 14 de abril, por la que se regula la prestación de servicios de tránsito aéreo, por parte del Gobierno de



España, con la que se inicia un proceso de modernización del sistema aeroportuario español, acompañado de una importante reforma estructural en el ámbito de la navegación aérea.

Por este motivo, la presente Memoria incorpora algunos de los aspectos más significativos de las actuaciones que se han comenzado a desarrollar en los primeros meses del año 2011 para la materialización del modelo planteado, mostrando cómo **Aena avanza, aún más, en el camino hacia la excelencia en la gestión.**

RIGOR DE LA INFORMACIÓN

La información que se ofrece en el presente documento, ha sido obtenida a partir de los sistemas de información y comunicación internos de Aena. En aquellos casos en que se utiliza información procedente de fuentes externas, se hace referencia a las mismas para facilitar su trazabilidad y verificación.

Para aquellos casos en los que es necesaria la aclaración sobre las técnicas y métodos de cálculo y medición empleados, en los diferentes capítulos de la Memoria se incluye información.

Anexos





**Anexo I: Certificados de Verificación de la Memoria
de Responsabilidad Corporativa 2010 Aena**



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-N° 022/11

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA

Titulada: **MEMORIA RC 2010 DE AENA**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **B***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 30 de junio de 2011, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud n° GRI-035/11 de fecha 3 de junio de 2011 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList>.

Fecha de emisión: 7 de julio de 2011

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

El Director General de AENOR



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Aena** ha presentado su memoria "Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 22 Julio 2011

Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Aena ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 14 Julio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



Anexo II: índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI)



1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		PÁGINA MEMORIA RC 2010
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del Presidente. Página 8. Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartados "La red aeroportuaria y el sistema de navegación aérea gestionados por Aena", "Nuevo modelo de gestión" y "Principales datos de actividad de los aeropuertos españoles de Aena en 2010". Páginas 13-21.
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartados "La red aeroportuaria y el sistema de navegación aérea gestionados por Aena" y "Nuevo modelo de gestión" y "Principales datos de actividad de los aeropuertos españoles de Aena en 2010". Páginas 15, 16 y 19. Capítulo "El Buen Gobierno de Aena", Apartado "La supervisión del Buen Gobierno y gestión de riesgos". Páginas 33-34. Capítulo "Nuestros clientes". Página 74
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		PÁGINA MEMORIA RC 2010
2.1	Nombre de la organización.	Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "Entre el cielo y la tierra". Página 13, 16-17. Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "La organización". Página 26
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "Entre el cielo y la tierra". Página 13.
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	"Memoria Anual de Aena 2010. Página 13 Dossier de buenas prácticas de las filiales de Aena. Páginas 143-153."
2.4	Localización de la sede principal de la organización	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "La organización". Página 26. Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "Principales datos de actividad de los aeropuertos españoles de Aena en 2010". Página 19."
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "La red aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena". Página 15.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "Entre el cielo y la tierra". Página 13, 16 y 17. Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "La organización". Página 26
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "La red aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena". Páginas 13, 15 y 19.
2.8	"Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados" 	"Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "La red aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena". Páginas 13, 15 y 21. Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Un gran equipo de más de 13.000 personas". Página 49. Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "La organización". Página 26"



2.9	<p>“Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)” 	Capítulo “Aena: Entre el Cielo y la Tierra”. Apartado “Nuevo modelo de gestión”. Página 16.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Capítulo “El buen gobierno de Aena”. Apartado “Reconocimiento al trabajo hecho”. Página 46.

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINA MEMORIA RC 2010
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartados “Periodicidad y alcance” y “Selección de contenidos” Páginas 155- 156.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Periodicidad y alcance”. Página 155.
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Periodicidad y alcance”. Página 155.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Portada.
3.5	<p>“Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria” 	Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Selección de contenidos”. Páginas 155-156.
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Periodicidad y alcance”. Página 155.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Periodicidad y alcance”. Página 155.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	“Capítulo “El Buen Gobierno de Aena”. Página 38. Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Periodicidad y alcance”. Página 155.”
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Rigor de la Información” Página 156.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Capítulo “Aena: Entre el Cielo y la Tierra. Apartado “Nuevo Modelo de gestión: Pieza clave para asegurar la competitividad del transporte aéreo” y “Principales datos de actividad de los aeropuertos españoles de Aena en 2010”. Página 16. Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Rigor de la Información” Página 156.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	“Capítulo “Aena: Entre el Cielo y la Tierra”. Apartado “Nuevo Modelo de Gestión”. Página 16. Capítulo “Perfil de la Memoria”. Apartado “Selección de Contenidos”. Página 155-156.”



3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Anexos (Tabla GRI).
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	Anexos (Informe de verificación).
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	PÁGINA MEMORIA RC 2010
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartados "La organización", "Un Gobierno ético" y "La gestión de la Responsabilidad Corporativa". Páginas 26, 27, 29 y 33.
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartados "Un Gobierno ético" y "La gestión de la Responsabilidad Corporativa". Páginas 27-29.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartados "Un Gobierno ético" y "La gestión de la Responsabilidad Corporativa". Páginas 27.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Capítulo "Nuestras Personas". Apartado "Mejorando los canales de Comunicación Interna". Página 64.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Un Buen Gobierno Ético". Página 27.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartados "La Organización" y "Un Buen Gobierno Ético". Páginas 26, 27 y 33.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Un Buen Gobierno Ético". Página 27.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	"Capítulo "Aena: Entre el Cielo y la Tierra". Apartado "Entre el Cielo y la Tierra". Página 13. En la evolución hacia el nuevo Modelo de gestión, Aena está revisando en profundidad sus valores de empresa: orientación al cliente, orientación a los resultados, orientación a las personas, orientación a la acción, excelencia operacional y tecnológica y responsabilidad corporativa. La forma en la que Aena tiene en cuenta estos valores se detalla a lo largo de los diferentes capítulos de esta Memoria."
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "La supervisión del Buen Gobierno y gestión de riesgos". Página 33-34.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "La supervisión del Buen Gobierno y gestión de riesgos". Página 33-34.



4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "La supervisión del Buen Gobierno y gestión de riesgos". Página 33-34. Capítulo "Nuestros clientes". Apartado "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/ pasajeros". Página 74-75."
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	"Capítulo "Comunidades". Apartado "Convenios y Patrocinios". Páginas 132. Capítulo "Cultura". Apartado "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica". Página 138."
4.13	"Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas"	"Capítulo "Comunidades". Apartado "Convenios y Patrocinios". Página 132-133. Capítulo "Cultura". Apartados "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica" y "El Centro de documentación de Aena". Página 138 y 142."
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Grupos de interés: Nuestra razón de ser". Página 40 y 42. Capítulo "Cultura". Apartados "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica". Página 138."
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Grupos de interés: Nuestra razón de ser". Páginas 40 y 41. Capítulo "Nuestros clientes". Páginas 67-69 y 71."
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Grupos de interés: Nuestra razón de ser". Página 41. Capítulo "Nuestros clientes". Páginas 67, 70, 71, 72 y 74."
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Grupos de interés: Nuestra razón de ser". Páginas 40 y 42-43. Capítulo "Nuestros clientes". Página 67, 71 y 76."



Indicador GRI G3		Nivel de reporte	Página Memoria RC 2010
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO. Capítulo "Aena: entre el cielo y la tierra". Página 19-24. Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Páginas 46. Capítulo "Medio Ambiente". Páginas 96-97, 102-104. Capítulo "Nuestras Personas". Páginas 55, 60-63. Capítulo "Nuestras Comunidades". Página 129-131 y 134-135.		Nivel de reporte	Página Memoria RC 2010
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Total	Capítulo "Aena: entre el cielo y la tierra". Apartado "Resultados económicos alcanzados en el año 2010". Página 21.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	Capítulo "Medio Ambiente". Apartados "Aproximaciones en Descenso Continuo", "Consumo de energía", "Iniciativas destacadas en energías renovables" y "Movilidad sostenible". Páginas 96-104.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Total	"Capítulo "Aena: entre el cielo y la tierra". Apartado "Principales datos de actividad del año 2010". Página 22. Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Potenciando la formación especializada". Página 56."
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Contratación de proveedores". Página 45. En lo relativo a los proveedores locales, Aena se rige como empresa pública por la normativa de contratación, basada en la transparencia, eficacia e igualdad de oportunidades, y en el principio de competencia."
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Total	Capítulo "Nuestras Comunidades". Apartado "Colaboraciones Institucionales". Página 129-131
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Total	Capítulo "Aena: entre el cielo y la tierra". Apartado "Principales datos de actividad de los aeropuertos españoles de Aena en 2010". Página 19 y 20.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL Capítulo "Medio Ambiente". Páginas 88-104, 104-105, 110, 112 y 116. Capítulo "Nuestras Comunidades". Páginas 134-135.		Nivel de reporte	Página Memoria RC 2010
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Minimizando el consumo de papel en las instalaciones". Página 116.
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Consumo de energía". Página 97.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Consumo de energía". Página 98.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Parcial	"Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Consumo de energía". Página 99. Se reporta el ahorro de energía de Navegación Aérea y de los aeropuertos de Madrid-Barajas, Sevilla y Granada-Jaén."
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Parcial	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Consumo de energía". Páginas 101 y 102.



EN8	Captación total de agua por fuentes.	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Gestión del Agua". Página 110.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Parcial	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Biodiversidad". Páginas 104 y 105.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Biodiversidad". Páginas 106 y 107.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Biodiversidad". Página 106-109.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartados "Iniciativas destacadas en eficiencia energética renovables" e "Iniciativas destacadas en energías renovables" Páginas 99, 100 y 102.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Total	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Atmósfera". Páginas 92-95.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcial	Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Gestión de Residuos". Páginas 112 y 113.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	"Capítulo "Medio Ambiente". Apartados "Evaluación y gestión del impacto acústico", "Atmósfera", "Consumo de energía", "Evaluaciones ambientales", "Biodiversidad", "Gestión del Agua", "Gestión de residuos", "Caracterización y gestión de suelos". Páginas 89-91, 96, 99-103, 104, 106-107, 110-111, 114-115 y 116-117. Se incluye el grado de reducción de los impactos logrado únicamente en relación con algunas iniciativas.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Total	"Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Gastos e inversiones ambientales". Página 88. Capítulo "Nuestras Comunidades". Apartado "Planes de Aislamiento Acústico" Página 134.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES			
Capítulo "Nuestras personas". Páginas 50-54, 55, 58-63. Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Página 27. Capítulo "Nuestras Comunidades". Página 128.		Nivel de reporte	Página Memoria RC 2010
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Total	Capítulo "Nuestras personas", Apartado "Calidad y estabilidad del empleo en Aena" y "La cualificación del personal". Página 52 y 54.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Calidad y estabilidad del empleo". Página 52-54.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Total	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Facilitando Beneficios Sociales y la Conciliación". Páginas 60-63.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Total	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Los principios de igualdad, mérito, capacidad". Página 50.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Total	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "La prevención de la salud de nuestros trabajadores". Página 58.



LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Total	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Facilitando Beneficios Sociales y la Conciliación". Páginas 60-63.
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Total	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "La prevención de la salud de nuestros trabajadores". Página 58 y 59.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Parcial	"Capítulo "Nuestras Personas". Apartado "Potenciando la Formación Especializada". Página 55.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Total	"Capítulo "Nuestras Personas". Apartado "Potenciando la Formación especializada". Página 55.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Total	"Capítulo "Nuestras personas". Apartado "La cualificación del personal". Página 54. Capítulo "Nuestras Comunidades". Apartado "Nuestras personas jubiladas". Página 128." Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "Un Gobierno ético". Página 27."
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Parcial	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Datos Principales". Páginas 52 y 53.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Total	Capítulo "Nuestras personas". Apartado "Los principios de igualdad, mérito, capacidad". Páginas 50 y 51.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
DERECHOS HUMANOS Capítulo "Nuestras personas". Páginas 50 y 51.		Nivel de reporte	Página Memoria RC 2010
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total	Dada la naturaleza de la actividad de AENA y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Total	Dada la naturaleza de la actividad de AENA y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
SOCIEDAD Capítulo "Aena: entre el cielo y la tierra". Páginas 13 y 16. Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Páginas 31 y 32. Capítulo "Nuestras Comunidades". Páginas 129-135. Capítulo "Medio Ambiente". Páginas 89-91 y 104-107.		Nivel de reporte	Página Memoria RC 2010
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Total	"Capítulo "El Buen Gobierno de Aena". Apartado "El proceso de planificación en Aena y su seguimiento". Páginas 31 y 32. Capítulo "Nuestras Comunidades". Apartado "Planes de Aislamiento Acústico". Páginas 134 y 135. Capítulo "Medio Ambiente". Apartado "Evaluación y gestión del impacto acústico" y Apartado "Evaluaciones ambientales". Páginas 89-91 y 104-107."

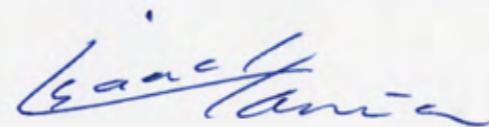


SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Parcial	"Capítulo "Aena: entre el cielo y la tierra". Apartados "Entre el cielo y la tierra " y "Nuevo Modelo de gestión: Pieza clave para asegurar la competitividad del transporte aéreo". Páginas 13 y 16. Capítulo "Nuestras comunidades". Apartado "Marco estructurado de relaciones estratégicas" y Apartado "Convenios y Patrocinios". Páginas 129, 130 y 132."
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
REsPONSABILIDAD DEL PRODUCTO Capítulo "Nuestros clientes". Páginas 67, 68, 70-72 y 80-83.		Nivel de reporte	Página Memoria RC 2010
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Total	Capítulo "Nuestros clientes". Apartado "Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Páginas 80-83.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Total	Capítulo "Nuestros clientes". Apartados " Reclamaciones, quejas y sugerencias" y "El compromiso con el cliente". Páginas 70-72.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Total	Capítulo "Nuestros clientes". Apartado "Los clientes de los Aeropuertos Españoles" y "Reclamaciones, quejas y sugerencias". Páginas 67-68 y 70-72 .

Sworn Translation 2608/2011

I, Mr. Isaac García Villalba, English Sworn Translator certify that the previous document is an accurate translation into English from an original document written in Spanish.

León, 26 August 2011



Isaac García Villalba
TRADUCTOR E INTERPRETE JURADO DE INGLÉS
C/. El Sabinar, 4 - 7.º C • 24007 LEÓN
Teléfono: 630 800 920

Dirección y edición: Dirección de Comunicación de Aena.

Diseño: Inventa.

Producción y maquetación: Editorial MIC.

Fotos: Archivo Gráfico de Aena.



ACORTAMOS DISTANCIAS. ACERCAMOS PERSONAS.