

Ausgaenge
Gates
Puertas **D44** to **a** **D47**



Ausgaenge **D48** to **a** **D54**
Gates
Puertas **D70** to **a** **D74**



Gaststätte
Restaurants
Restaurantes



Ausgaenge
Gates
Puertas **D60** to **a** **D61**



Ausgaenge **D62** to **a** **D68**
Gates
Puertas **D75** to **a** **D78**



Geschäfte
Shopping area
Zona comercial



Anexos

Anexo I

Certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2011



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 023/12

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

AENA (EPE AENA, Aena Aeropuertos, S.A.)

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011**

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 G3.0 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 5 de julio de 2012, 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 nº GRI-031/12 de fecha 25 de mayo de 2012 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 AENA (EPE AENA, Aena Aeropuertos, S.A.) en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 10 de julio de 2012



AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Ayelino BRITO MARQUINA
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 2011" 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, 18 de julio 2012

Nelmara 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 11 de julio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Anexo II

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

CONTENIDOS GRI

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Página Memoria RC 2011	Cobertura
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. Páginas: 3 y 4. Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Página: 16.	Total
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena" y "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 18, 25 y 26. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos" pág. 20 Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 59 -64. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Subapartado: "Los Derechos de los pasajeros". Páginas: 110, 111.	Total
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Página Memoria RC 2011	Cobertura
2.1	Nombre de la organización.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena" Portada y apartado: "El Nuevo Modelo de Aena", "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Páginas: 6, 8-11.	Total
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos". Portada y apartado: "El Nuevo Modelo de Aena", "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A", "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena", "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior" y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena". Páginas: 6, 8-11, 11, 13, 23 y 24. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Páginas: 112-115.	Total
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Memoria Anual de Aena 2011. Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El nuevo modelo de Aena", "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena" y "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior". Páginas: 6-9, 15-19. Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.	Total

Anexo II

2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El Nuevo Modelo de Aena". Páginas: 8-9.	Total
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: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior" y "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 21, 22, 25, 26.	Total
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El Nuevo Modelo de Aena". Página: 9	Total
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Portada y apartados: "El Nuevo Modelo de Aena", "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena", "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior" y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena". Páginas: 6, 8, 9, 15-20, 24, 25.	Total
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: "El nuevo modelo de Aena". Apartados: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena", "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior", "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena", "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" y "Resumen: Datos Clave". Páginas: 15-19, 24-26, 30-32. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Páginas: 70-72.	Total
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones • 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: "El nuevo modelo de Aena". Página: 6.	Total
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Reconocimiento al trabajo bien hecho". Páginas: 57-59. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartados: El Servicio de Asistencia a PMR". Página: 121. Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.	Total

Anexo II

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Página Memoria RC 2011	Cobertura
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". Página: 244.	Total
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y alcance". Página: 244.	Total
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y alcance". Página: 244.	Total
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Portada.	Total
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <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: "El Buen Gobierno de Aena y la gestión de la RC". Apartado: "Grupos de Interés, nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Páginas: 47-48. Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Selección de contenidos". Páginas: 245.	Total
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". Páginas: 153. Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena y Aena Aeropuertos", "La Red Aeroportuaria de Aena Aeropuertos S.A." y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por EPE Aena". Páginas: 15-20.	Total
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y alcance". Página: 244.	Total
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 nuevo modelo de Aena". Apartado: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena y Aena Aeropuertos", "La Red Aeroportuaria de Aena Aeropuertos S.A." y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por EPE Aena". Páginas: 15-20. Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.	Total
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: 246.	Total
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: "El nuevo modelo de Aena". Páginas: 8-10. Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Rigor de la Información". Página: 246.	Total

Anexo II

3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Páginas: 8-10. Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Selección de Contenidos". Página: 245.	Total
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Anexos (Tabla GRI).	Total
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.	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y Alcance". Página: 244. Anexos (Informe de verificación).	Total

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Página Memoria RC 2011	Cobertura
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 nuevo modelo de Aena". Apartado: "El nuevo modelo de Aena". Página: 11. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos" y apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Páginas: 35-37, 40, 41. (Ver Memoria General de Aena).	Total
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 y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena" y "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Páginas: 18-19, 20-24. (Ver Memoria General de Aena).	Total
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 y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Páginas: 35-37. (Ver Memoria General de Aena).	Total
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Página: 13. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "La Comunicación Interna: Base de la relación con nuestras personas". Página: 94.	Total

Anexo II

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 y la Gestión de la RC". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "El proceso de planificación". Página: 46. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: Desarrollo gerencial, gestión del talento, gestión del desempeño y sistema de retribuciones. Página: 78.	Total
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Páginas: 35-38.	Total
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 y la Gestión de la RC". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "El proceso de planificación". Página: 46. El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: Desarrollo gerencial, gestión del talento, gestión del desempeño y sistema de retribuciones. Página: 78.	Total
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: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El Nuevo modelo", "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A" y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena". Páginas: 10, 23 y 24. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "Líneas de Estrategia y objetivos". Páginas: 35, 42-49.	Total
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 y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "Líneas de Estrategia y objetivos". Páginas: 36-39, 42-45.	Total
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 y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Páginas: 36, 38.	Total

Anexo II

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Páginas: 36, 38.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La Comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Subapartado: "Los Derechos de los pasajeros". Páginas: 110, 111.</p> <p>Capítulo: "Medio Ambiente", apartado "Controlamos nuestras emisiones". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Páginas: 78-79.</p> <p>Capítulo: "Aena y la cultura". Apartado: "Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica". Páginas: 214-225.</p>	Total
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Subapartado: "Alianzas estratégicas". Páginas: 60-62.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "Derechos de los pasajeros". Página: 110.</p> <p>Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 178-179.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y Patrocinios", "Colaboraciones institucionales", "Cooperación Internacional". Páginas: 183-198.</p> <p>Capítulo: "Aena y la cultura". Apartado: "Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica". Páginas: 214-225.</p>	Total
4.13	<p>Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Subapartado: "Alianzas estratégicas". Páginas: 60-62.</p> <p>Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 178-179.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y Patrocinios", "Colaboraciones institucionales", "Cooperación Internacional". Páginas: 183-198.</p> <p>Capítulo: "Aena y la cultura". Apartado: "Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica". Páginas: 214-225.</p> <p>Dossier de buenas prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.</p>	Total

Anexo II

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Grupos de interés: Nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Subapartado: "La comunicación: Piedra angular del marco de relaciones con los grupos de interés". Páginas: 48-50. Dossier "Proyecto Parte de todos" Páginas: 65-67.</p> <p>Capítulo: "Aena y la Cultura". Apartado: "Aena se compromete con la promoción de la cultura" y "El Centro de Documentación y publicaciones de Aena". Páginas: 131-141.</p>	Total
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Grupos de interés: Nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Apartado: "El compromiso con nuestros proveedores". Páginas: 49, 53-55.</p> <p>Capítulo: "Servicios de alta calidad para nuestros clientes". Apartado: "La calidad como respuesta". Páginas: 101-107.</p>	Total
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.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: Grupos de interés: Nuestra razón de ser y la esencia para una gestión socialmente responsable". Apartado: "El compromiso con nuestros proveedores". Páginas: 49, 53-55.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de los aeropuertos de la red". Subapartado: "Encuestas de Calidad: Navegación Aérea". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Páginas: 101-107, 110-111, 112-116.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartados: "Marco estructurado de relaciones estratégicas", y "Colaboraciones Institucionales". Páginas: 185-190.</p>	Total
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.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Grupos de interés: Nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Apartado: "El compromiso con nuestros proveedores". 47-50, 53-55.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de Aeropuertos de la red". Subapartado: "Encuestas de Calidad: Navegación Aérea". Apartado: "Reclamaciones, quejas y sugerencias". Apartado: "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Páginas: 101-107, 112-115.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Colaboraciones institucionales" y "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 185-190, 195-198.</p> <p>Capítulo: "Aena y la Cultura". Apartado: "El Centro de Documentación y publicaciones de Aena". Páginas: 226-230.</p>	Total

INDICADORES GRI G3

Indicador GRI G3		Página Memoria RC 2011	Cobertura
DESEMPEÑO ECONÓMICO		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos ". Páginas: 35-58. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación Sostenible" y Subapartado: "El Centro de Referencia de Investigación, Desarrollo e Innovación ATM (CRIDA). Páginas: 59-64. Capítulo: "Nuestras Personas". Apartado: "Facilitando Beneficios Sociales y la Conciliación" Páginas: 85-95. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gastos e inversiones ambientales" Página: 129. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Solidaridad". Páginas: 200-206.</p>			
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.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Resumen: datos clave". Páginas: 31, 32. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Solidaridad". Subapartado: "Colaboración con entidades que favorecen la inserción de personas con discapacidad", "Cesión de espacios Solidarios", "Jornadas Solidarias". Páginas: 200-205. Capítulo: "Aena y la Cultura". Apartado: "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica". Página: 213.	Total
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Nuestra huella energética". Subapartados: "Iniciativas en aeropuertos". Apartado: "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Páginas: 141-144,145-148.	Total
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Página: 85-86.	Total
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" y "Resumen: datos clave". Páginas: 25, 26, 31, 32. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación especializada". Páginas: 79-81.	Total
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		N/A

Anexo II

EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Compromiso con nuestros proveedores". Páginas: 53-55. 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.	Total
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		N/A
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.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Principales actuaciones inversoras de Aena" y "Resumen: Datos Clave". Páginas: 27-28, 31. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 61-64. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Colaboraciones institucionales". Página: 185.	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Capítulo: "El Nuevo Modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 61-64. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 25, 31.	Total

DESEMPEÑO AMBIENTAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Subpartado: "Minimizando el consumo de papel en las instalaciones". Página: 162. Apartado: "Nuestra huella energética". Páginas: 136-144. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del agua". Páginas: 163-166. Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Páginas: 167-177. Apartados: "Nuestra huella energética", "Controlamos nuestras emisiones", "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire" y "Residuos" Páginas: 138, 145-154, 155-156, 157-162. Destacado: "Construcciones sostenibles: nuevos edificios terminales". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartados: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartados: "Controlamos nuestras emisiones", "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire", "Residuos", "Gestión del Agua", "Los aeropuertos cuidan de su entorno" y "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 130, 133-135, 141-144, 148, 155, 157, 160-161, 163-164, 167-177, 178-179. Apartado: "Gastos e inversiones ambientales". Página: 129. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subpartado: "Planes de Aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 195-198.</p>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Subpartado: "Minimizando el consumo de papel en las instalaciones". Página: 162.	Total
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Subpartado: "Minimizando el consumo de papel en las instalaciones". Página: 162.	Total
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo: Medio Ambiente. Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartado: "Consumo energético". Página: 139.	Total
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo: Medio Ambiente. Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartado: "Consumo energético". Página: 140.	Total
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Capítulo: "Medio Ambiente". Destacado: "Construcciones sostenibles: nuevos edificios terminales. Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartados: "Consumo energético", "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones" Páginas: 130, 139, 144, 150.	Parcial
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.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Nuestra huella energética ". Subpartados: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Subpartado: "Iniciativas voluntarias: Cálculo y gestión de la huella de carbono en los aeropuertos". Subpartado: "Trabajamos con nuestros grupos de interés para la minimización de las emisiones". Páginas: 141-144, 148, 153-154.	Total

Anexo II

EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Nuestra huella energética". Subapartados: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea" Páginas: 141-144.	Total
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del Agua". Página: 163.	Total
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del Agua". Página: 163.	Total
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.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Subapartado: "Conservamos la biodiversidad y el medio natural". Página: 169.	Total
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Páginas: 167-176.	Total
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Subapartados: "Conservamos la biodiversidad y el medio natural" y "Caracterización y gestión de suelos". Páginas: 170, 176-177.	Total
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Páginas: 168-177.	Total
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Páginas: 149-152.	Parcial
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Capítulo: Medio Ambiente. Apartado: "Nuestra huella energética". Subapartados: "Producimos energía a partir de fuentes renovables", "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Páginas: 137-138, 141-144, 148, 153-154.	Total
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire" Páginas: 155-156.	Total
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Páginas: 158-159.	Parcial

Anexo II

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	<p>Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Destacado: "Construcciones sostenibles: nuevos edificios terminales ". Apartado: "Nuestra huella energetica". Subapartado: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Apartado: "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire". Apartado: "Residuos". Apartado: "Gestión del Agua". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 130, 133-135, 146-154, 163-166, 170-177, 178-179.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Planes de Aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 195-198.</p>	Parcial
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gastos e inversiones ambientales". Página: 129.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano" Páginas: 40 -44. Apartado: "Potenciando la Formación especializada" y "Promoviendo la prevención y la seguridad" Páginas: 79-81. Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad" Páginas: 82-84.</p>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Datos principales." Páginas: 70-77.	Total
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Datos principales". Páginas: 74-77.	Total
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.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Subapartado: "El plan de Ayudas Sociales para empleados y familiares". Páginas: 85-89.	Total
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Manteniendo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad". Páginas: 72-74.	Total

Anexo II

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.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad". Páginas: 82-84.	Total
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 25, 26. Capítulo: "Nuestras Personas". Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad". Páginas: 82, 83.	Parcial
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.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación Especializada", "Promoviendo la prevención y la seguridad". Apartado: "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Subapartado: "El plan de Ayudas Sociales para empleados y familiares". Subapartado: "Programa de Apoyo Emocional, Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas". Páginas: 82, 83, 90-93. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Página: 122.	Total
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad". Páginas: 82-83.	Total
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación especializada". Páginas: 79-81.	Parcial
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.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación Especializada", "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Subapartado: "El plan de Ayudas Sociales para empleados y familiares". Subapartado: "Programa de Apoyo Emocional, Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas". Páginas: 79-81, 86, 87, 92. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Solidaridad". Subapartado: "Nuestros veteranos". Página: 202.	Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Datos principales." Páginas: 74-77.	Total
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Datos principales". Páginas: 74-77.	Total

Anexo II

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Manteniendo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad". Páginas: 72-74.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
ENFOQUE DE GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: El mayor activo de Aena: Su capital humano" Páginas: 40 -44.			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dada la naturaleza de la actividad de Aena y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Dada la naturaleza de la actividad de Aena y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
ENFOQUE DE GESTIÓN DE SOCIEDAD Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos". Apartado: "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Páginas: 13-14. Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Página: 25-26. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Subpartado: "Evaluamos las repercusiones de nuestra actividad sobre el medio ambiente de forma estratégica". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 133-135, 167-168, 178-179. Capítulo: "Nuestras comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y patrocinios". Páginas: 183-184, Apartado: "Marco Estructurado de relaciones estratégicas", "La integración de valores" y "Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria". Apartado: "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 199-204, 207- 210, 195-198.			
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.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Página: 26. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno", Subpartado: "Evaluamos las repercusiones de nuestra actividad sobre el medio ambiente de forma estratégica". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 133-135, 167-168, 178-179. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco Estructurado de relaciones estratégicas", "La integración de valores", "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos" y "Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria". Páginas: 195-198, 200-205.	Total

Anexo II

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos ". Apartado: "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Página: 13. Capítulo: "Nuestras comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y patrocinios". Páginas: 183-184.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DE REponsABILIDAD DEL PRODUCTO</p> <p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 59-64. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "El camino hacia la excelencia empresarial", "El servicio de asistencia a PMR" y "Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Apartado: "Seguridad Física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Páginas: 98, 116, 122-124. Apartados: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de Aeropuertos de la red". Apartado: Reclamaciones, Quejas y Sugerencias". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Apartado: "Asistencia de asistencia a PMR". Páginas: 101-106, 107-108, 112-115, 116-120. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Apartado: "Convenios y Patrocinios". "Colaboraciones institucionales". Páginas: 183-191.</p>			
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.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 61, 62. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "El camino hacia la excelencia empresarial", "El servicio de asistencia a PMR" y "Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Apartado: "Seguridad Física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Páginas: 99, 100, 110, 116, 117.	Total
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.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartados: "El Compromiso con el cliente", "Reclamaciones Quejas y Sugerencias", "La Comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Subapartado: "Los Derechos de los pasajeros" y "El servicio de asistencia a PMR". Páginas: 100, 107, 109, 116, 117.	Total
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "El compromiso con el cliente". Páginas: 100-106. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Colaboraciones institucionales". Página: 185.	Total

Anexo II

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartados: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de Aeropuertos de la red". Apartado: Reclamaciones, Quejas y Sugerencias". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Apartado: "Asistencia de asistencia a PMR". Páginas: 101-106, 116-118.	Total
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: El Servicio de Asistencia a PMR". Páginas: 116-118. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Convenios y Patrocinios". Página: 183.	Total