INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

4

LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

Estrategia RC

Aena Responsable

Estrategia RC de Aena

Plan de Acción RC

Clash Flow social

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Aena Responsable

La Responsabilidad Corporativa (RC) se integra en el modelo de gestión de la compañía de forma transversal con el objetivo de contribuir al turismo con un modelo de negocio responsable.

El Consejo de Administración es el máximo responsable de promover la Política de RC, y, el comité de dirección, por su parte, se encarga del despliegue de la Política y Estrategia de RC a través del Plan de Acción, con el objetivo de situar a la compañía a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito, y contribuir a cumplir el interés social, como parte fundamental de la estrategia de excelencia y de mejora de la competitividad de la empresa.

El Comité Ejecutivo de RC, órgano delegado del Comité de dirección integrado por la dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, la dirección Financiera y la dirección de Asesoría Jurídica y Gestión Patrimonial, coordina la implementación de la Estrategia y el Plan de Acción y, por tanto:

- Identifica las acciones en el ámbito de la RC y estudia su adecuación a la estrategia de la compañía.
- Recopila información de las diferentes unidades de negocio.
- Mide, cuantifica, evalúa y comunica, tanto internamente como fuera de la organización, qué hace la compañía en el ámbito de la RC.

Aunque la unidad competente en materia de RC es la dirección de comunicación y Relaciones Institucionales, donde se integra el Departamento de RC, todas las unidades y empleados de Aena están implicados en el despliegue de la Estrategia de RC de la compañía, e informan al Comité Ejecutivo de forma periódica sobre las actuaciones, buenas prácticas y logros alcanzados.

Órganos de Gestión de la RC

Indicadores GRI: 102-17; 102-19; 102-20; 102-29; 103-2; 103-3

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

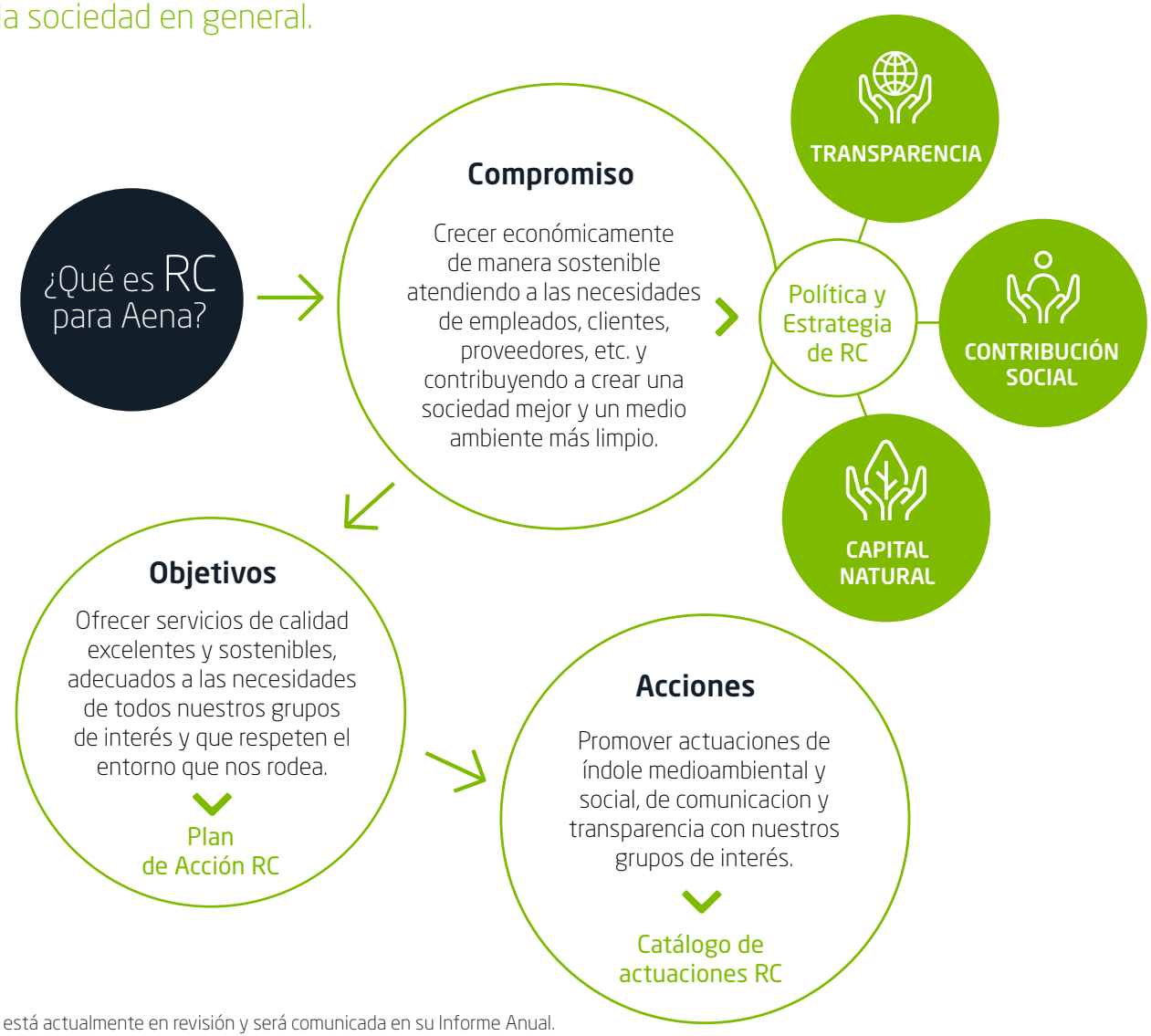
Estrategia RC de Aena

Aena integra la Responsabilidad Corporativa en la estrategia empresarial para contribuir al turismo responsable haciendo que los servicios prestados aporten valor a clientes, accionistas y la sociedad en general.

Con ello se pretende conseguir que los grupos de interés perciban a Aena como una empresa valiosa para su entorno, que cuida de las personas y que es transparente en sus acciones.

La principal herramienta para orientar y guiar las actuaciones en cuestiones de orden económico, social, ambiental y ético es la Política Marco de RC, de aplicación a Aena S.M.E, S.A. y a todas sus sociedades participadas íntegramente, independientemente de su ubicación geográfica(*). Se complementa con otras políticas y directrices relacionadas con la comunicación responsable, la discapacidad, la protección del medio ambiente, la conducta ética, la prevención de riesgos laborales o la relación con inversores entre otras.

La Estrategia RC 2017-18, que desarrolla esta política, se articula en torno a 3 pilares: protección del medio ambiente, contribución social y transparencia, y se materializa a través del Plan de Acción RC, dotado de acciones concretas a desarrollar por las diferentes unidades de negocio.



* La Estrategia RC del Aeropuerto de Londres-Luton está actualmente en revisión y será comunicada en su Informe Anual.

Indicadores GRI: 102-16; 102-29; 103-2

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

El Plan de Acción RC parte de los retos a los que se enfrenta la compañía en esta materia y toma como referencia los tres pilares en los que se sustenta la Estrategia RC:

- **Medio Ambiente:** gestión del ruido, eficiencia energética y reducción de emisiones de CO_2.
- **Contribución social:** diversidad, tracción de proveedores, e integración de la acción social en el negocio aeroportuario.
- **Transparencia:** principalmente, la participación y conciliación de intereses con los grupos de interés, y la asociación de la imagen de Aena con el turismo responsable.

Paralelamente, este modelo se alinea con los **10 Principios de Pacto Mundial** y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**.

RC y transparencia
Compromisos

Líneas estratégicas RC	Objetivos	Retos	Marco de referencia	Contribución 10 Principios	Contribución ODS*
CAPITAL NATURAL	Desplegar el compromiso de Aena en relación con la minimización del ruido y de las emisiones atmosféricas, el fomento de la eficiencia energética y el desarrollo de actuaciones que garanticen el equilibrio con el entorno.	• Gestión del impacto acústico • Maximizar la eficiencia energética, minimizando las emisiones de CO_2 • Reforzar la protección del medio ambiente mediante el desarrollo de soluciones innovadoras	Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética	P7 P8 P9	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13
CONTRIBUCIÓN SOCIAL	Dar apoyo a proyectos o acciones de índole social, medioambiental, educativa, cultural o deportiva, directa o indirectamente, que aporten valor al negocio. Garantizar la calidad y seguridad de los servicios. Mantener los más altos niveles de motivación y compromiso de nuestros empleados, retener el talento y asumir los nuevos retos que se nos planteen.	• Realizar actuaciones ambientales específicas dirigidas a zonas o colectivos especialmente sensibles • Enfocar la participación de Aena a proyectos sociales que estén alineados con el modelo de negocio • Fomentar la diversidad como factor de cambio	Principios de la acción social y contribución en la comunidad Política de Discapacidad Código de conducta Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética	P1 P2 P3 P4 P5 P6	ODS 5 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11 ODS 16 ODS 17
TRANSPARENCIA	Impulsar un marco de relaciones con los grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo, la generación de confianza, la creación de valor compartido y la reputación.	• Asociar la imagen de Aena al concepto de turismo responsable • Conciliar de forma efectiva el interés social • Mantener una comunicación transparente basada en la necesidad de informar tanto sobre los aspectos financieros como los no financieros de la compañía • Difusión de un modelo de gestión de empresa responsable y sostenible basado en la participación directa de los grupos de interés	Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo Código de conducta Política de Comunicación	P10	ODS 10 ODS 16 ODS 17

* Objetivos de Desarrollo Sostenible

Indicadores GRI: 102-16; 102-29; 103-2

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Plan de Acción RC

El Plan de Acción RC se articula en torno a 7 programas dotados de una batería de actuaciones concretas.

Plan de RC

TIPOS DE ACTUACIONES RC

- Ambientales
- Prestaciones de servicios
- Participación en proyectos promovidos o en colaboración con terceros
- Empleados
- Transparencia / Relación con grupos de interés

Plan de Acción RC

PROGRAMAS

1. PROGRAMA Actuaciones ambientales relacionadas con la actividad y operativa
2. PROGRAMA Actuaciones ambientales de índole social
3. PROGRAMA Prestaciones de servicios
4. PROGRAMA Participación en proyectos promovidos o en colaboración con terceros
5. PROGRAMA Empleados
6. PROGRAMA Transparencia / Relaciones con los grupos de interés
7. PROGRAMA Gobernanza RC

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Despliegue del Plan de Acción RC 2017*

PROGRAMA	DETALLE ACCIONES RC / CUMPLIMIENTO		PRINCIPALES RESULTADOS 2017
1. Actuaciones ambientales relacionadas con la actividad y operativa Tipo de actuación: **Ambientales** Eje: **Capital Natural**	✓ Gestión del impacto acústico: planes de aislamiento, sistemas de monitorado y mapas de ruido. ✓ Eficiencia energética y protección del medio ambiente mediante propuestas innovadoras (planes concretos de actuación en aeropuertos, reducción de emisiones, instalación de plantas fotovoltaicas...). ✓ Incremento de los niveles de acreditación de *Airport Carbon Accreditation* y fijación de objetivo "neutralidad en carbono" en los aeropuertos Adolfo Suárez-Madrid Barajas y Barcelona-El Prat.	**Ámbitos RC de interés:** • Ruido • Eficiencia Energética • Cambio Climático	• Reducción del consumo energético/ATU en un **4,8%**. • Reducción de los kg CO_2/ATU en un **5,4%**. • **316,9 M€** asignados para actuaciones de aislamiento acústico (2000-2017) en España. 154.483,86 € invertidos en el Aeropuerto de Londres-Luton (jun 2016-dic 2017). • **Renovación de la certificación** ISO 9001 e ISO 14001 adaptando el sistema a los nuevos requisitos de estas normas de ámbito internacional. **Capítulo 8**
2. Actuaciones ambientales de índole social Tipo de actuación: **Ambientales** Eje: **Contribución social**	✓ Actuaciones de mejora acústica dirigidas a zonas o colectivos especialmente sensibles (ámbito sanitario, docente, infancia, etc.).	**Ámbitos RC de interés:** • Ruido • Colectivos sensibles	• **23.096** viviendas y usos sensibles aislados acústicamente desde el año 2000. **Capítulo 8**
3. Prestaciones de servicios Tipo de actuación: **Prestacion de servicio** Eje: **Contribución social**	✓ Servicios relacionados con la accesibilidad, PMR, mejora de la salud, servicios de información y/o zonas infantiles. ✓ Fomento de las contrataciones a centros especiales de empleo.	**Ámbitos RC de interés:** • Accesibilidad • Salud • Discapacidad • Innovación • Calidad • Seguridad	• **7** aeropuertos renuevan o estrenan nuevas zonas infantiles, y **2** inauguran áreas de descanso. • Aparcamientos gratuitos en zonas de llegadas. • **99,4%** de proveedores locales. • **1.520.140** asistencias a PMR (valoración 4.82 / 5 puntos). **Capítulo 6** **Capítulo 10**

* Información Aena S.M.E., S.A.

Indicadores GRI: 204-1

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

PROGRAMA	DETALLE ACCIONES RC / CUMPLIMIENTO		PRINCIPALES RESULTADOS 2017
4. Participación en proyectos promovidos o en colaboración con terceros Tipo de actuación: **Participación en proyectos promovidos por terceros** Eje: **Contribución social** **Transparencia**	✓ Convenios con entidades sociales, patrocinios y mecenazgos relacionadas con la diversidad, discapacidad, accesibilidad, medio ambiente, cultura, etc. ✓ Cesiones de espacios, visitas guiadas, etc. ✓ Convenios y acuerdos colaborativos con entidades e instituciones relevantes del ámbito empresarial.	**Ámbitos RC de interés:** • Derechos humanos • Diversidad • Discapacidad • Accesibilidad • Medio ambiente • Cultura	• **337** convenios de colaboración vigentes (19 en 2017). • **240** profesionales participan en el programa de cooperación internacional. • Refuerzo e impulso interno y externo del programa "Espacios solidarios". **Capítulo 10**
5. Empleados Tipo de actuación: **Empleados** Ejes: **Contribución social** **Transparencia**	✓ Beneficios a los empleados (servicios al empleado, formación y talento, empleo joven), programas de conciliación y actuaciones de comunicación interna. ✓ Fomento del voluntariado corporativo y programas que promuevan hábitos de vida saludable. ✓ Análisis de percepción.	**Ámbitos RC de interés:** • Calidad laboral • Beneficios sociales y ayudas • Conciliación • Formación, capacitación y motivación • Participación y comunicación • Voluntariado corporativo • Hábitos saludables • Empleo joven	• **336.415** horas de formación. • **1,4 M€** destinados a ayudas sociales (sociedad dominante) • Programa de voluntariado corporativo. • Nuevo Programa de Atención al Empleado (PAE). **Capítulo 7** **Capítulo 10**

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

PROGRAMA	DETALLE ACCIONES RC / CUMPLIMIENTO		PRINCIPALES RESULTADOS 2017
6. Transparencia y relaciones con grupos de interés Tipo de actuación: **Transparencia/relación con grupos de interés** Eje: **Transparencia**	Reporte de la información no financiera. Alianzas, colaboraciones y actividades enfocadas al diálogo con grupos de interés, entre ellas, nuevas encuestas de calidad de servicio. Adhesión a la Red Pacto Mundial Naciones Unidas. Desarrollo de políticas de comunicación activas y bidireccionales enfocadas a la contribución a los objetivos del desarrollo del sostenible (ODS).	**Ámbitos RC de interés:** • Información no financiera • Diálogo con grupos de interés • Comunicación activa • Reputación	• Mejora en las posiciones de rankings Merco. • Inclusión en algunos índices de sostenibilidad (FTSE4Good; Standard Ethics). • Registro del Informe en el Sistema de Memorias de Responsabilidad Social de las Empresas. **Sección Transparencia, diálogo y confianza de este capítulo**
7. Gobernanza RC Tipo de actuación: **Transparencia/relación con grupos de interés** Ejes: **Contribución social Transparencia**	Adaptar las prácticas de la compañía a los "Principios de acción social y contribución en la comunidad de Aena", y a los mecanismos de seguimiento y control en materia de RC. Establecer una metodología de estimación de cálculo de las actuaciones RC y cuantificación de la inversión social. Comunicación del Plan RC Aena 2017, e impulso del valor de la transparencia, a nivel externo e interno.	**Ámbitos RC de interés:** • Ética e integridad	• Nuevo portal RC de la intranet. • Actualización del portal de RC en la Web de Aena. • Difusión de la Estrategia y Plan de RC en medios de comunicación. **Capítulo 2** **Capítulo 9** **Capítulo 11**

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Adhesiones y reconocimientos

Reforzamos nuestras alianzas con diversas iniciativas en el ámbito mundial. Nuestro compromiso con la sostenibilidad es reconocido y valorado por diferentes organismos e índices.

Colaboramos estrechamente con algunas de las asociaciones y entidades más representativas en materia de RC. Destaca especialmente el liderazgo asumido desde 2016 por Aena en el Clúster de Integridad, Buen Gobierno y Transparencia de Forética, que en 2017 se ha centrado principalmente en la trasposición de la Directiva de Información no Financiera.

Adhesiones y reconocimientos

Global Reporting
Seguimos las tendencias de reporting y elaboramos nuestra información no financiera tomando como referencia estándares internacionales

Airport Carbon Accreditation
Minimizamos las emisiones de carbono de nuestros aeropuertos

FTSE4Good
Presentes en índices de sostenibilidad internacionales

Forética
Colaboramos estrechamente con algunas de las entidades más representativas en materia de RC en nuestro país

Pacto Mundial
Un paso más en nuestro compromiso responsable

Club de Excelencia en Sostenibilidad
Unidos por un crecimiento económico, social y medioambiental sostenible

Por el Clima
Pioneros en la lucha contra el cambio climático

Empresas por una sociedad libre de violencia de género
Difundimos las campañas contra la violencia de género

Merco
Reconocidos como empresa excelente

Indicadores GRI: 102-13

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Transparencia, diálogo y confianza

La transparencia constituye un factor esencial de credibilidad, confianza y reputación, y de indudable valor para la organización y sus grupos de interés. Con la aprobación de la Política de Comunicación en 2017 se trata de hacer llegar la cultura de responsabilidad corporativa a los diferentes grupos de interés, potenciando canales de relación efectivos que permitan orientar la respuesta de Aena a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y contribuir a la creación de valor compartido.

La identificación de los grupos de interés se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo, para determinar qué colectivos estratégicos se ven afectados por la actividad de Aena y quiénes tienen capacidad de influir en la organización. En función de este análisis, se establecen diferentes modelos relacionales que permiten gestionar las necesidades de cada grupo.

Política de comunicación

RC y transparencia

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Más allá de la información pública regulada por la normativa de actuación en los mercados o la Ley de transparencia, acceso a la información pública y Buen Gobierno, Aena dispone de políticas de comunicación activas y bidireccionales con los grupos de interés que contribuyen a fomentar el diálogo, la colaboración y rendición de cuentas, al tiempo que ayudan a evaluar y reforzar permanentemente el compromiso de la compañía.

Entre los canales disponibles al público, el Informe Anual constituye la principal herramienta de información, además de la web, redes sociales, el portal de servicios telemáticos, la oficina de atención ambiental, el correo electrónico y el servicio telefónico y presencial de atención al cliente. Adicionalmente, existen mecanismos de comunicación específicos para cada uno de los grupos de interés que permiten detectar sus expectativas, dirigir la comunicación hacia los asuntos más demandados y relevantes y diseñar mejoras en el funcionamiento de la organización.

Comunicación con los grupos de interés

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación *ad-hoc*	Expectativas relevantes detectadas en 2017
Pasajeros	• Encuestas de percepción de la calidad	> Calidad de instalaciones y servicio > Accesibilidad > Seguridad
Aerolíneas y Agentes de Handling	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Comisiones mixtas de seguimiento • Encuestas de percepción de la calidad	> Calidad de instalaciones y servicio > Seguridad > Procedimientos de trabajo y de gestión ambiental asumibles > Eficiencia > Buenas prácticas, análisis de mercados potenciales y colaboración activa
Empleados	• Cadena de mando • Comisiones mixtas con sindicatos • Encuesta de percepción • Canal Denuncias • Boletines informativos • Intranet	> Transparencia > Condiciones laborales > Comunicación > Beneficios sociales > Igualdad > Formación y desarrollo profesional

Continúa

Indicadores GRI: 102-21; 102-40; 102-43; 102-44

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación *ad-hoc*	Expectativas relevantes detectadas en 2017
Administraciones Públicas y organismos reguladores	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Comisiones mixtas de seguimiento • Gestión de trámites parlamentarios a través del Ministerio de Fomento	› Transparencia y Buen Gobierno › Cumplimiento normativo › Contribución a políticas públicas e intereses ciudadanos › Seguridad › Infraestructura adecuada › Planificación local › Intercambio de información y buenas prácticas › Intermodalidad › Calidad de instalaciones y servicios
Inversores y analistas	• Sección web específica accionistas e inversores • Roadshows	› Transparencia y Buen Gobierno › Publicidad y fomento de la concurrencia › Confidencialidad y no discriminación › Sostenibilidad › Cumplimiento de normativa y acuerdos › Rentabilidad › Reputación › Innovación › Capacidad
Proveedores (obras, suministros y servicios)	• Portal Aena Proveedores	› Transparencia e imparcialidad en licitaciones › Condiciones en pliegos y controles de cumplimiento › Puntualidad en el pago › Agilidad en las tramitaciones › Instalaciones adecuadas
Concesionarios (arrendamiento de locales y espacios y oferta de servicios comerciales sin arrendamiento)	• Portal Aena Empresas	› Transparencia e imparcialidad en licitaciones › Condiciones contractuales › Agilidad en las tramitaciones › Instalaciones adecuadas

Continúa

1.674

solicitudes de informacion ambiental atendidas a traves de los distintos canales de Aena

Indicadores GRI: 102-21; 102-40; 102-43; 102-44

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación *ad-hoc*	Expectativas relevantes detectadas en 2017
Organizaciones empresariales/ sectoriales y organismos internacionales	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Comisiones mixtas de seguimiento • Programa de Cooperación Internacional con la comunidad aeronáutica	› Intercambio de conocimiento y buenas prácticas › Calidad de instalaciones y servicio › Seguridad › Capacidad › Eficiencia operativa › Cumplimiento normativo › Contribución a intereses socioeconómicos
Sociedad/ comunidad local/ ONG	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Encuestas • Webtrak (mapas interactivos de ruido de 6 aeropuertos) • Oficina SAIM en Barcelona-El Prat • Oficina de información ambiental • OFIMA en Madrid	› Contribución socioeconómica › Cumplimiento normativo › Acceso a la información › Calidad de instalaciones y servicios › Seguridad
Medios de comunicación	• Sección web específica de prensa • Ruedas de prensa	› Transparencia › Acceso a la información › Cumplimiento normativo

Web de Aena
Transparencia y RC
Información pública
Portal de servicios telemáticos
Oficina de atención ambiental
Redes sociales
Información pública periódica CNMV
Portal del accionista
Portal Aena Proveedores
Portal Aena Empresas
Sala de Prensa

34.705.822
visitas únicas a la web (desde la versión escritorio y móvil)

110.000
seguidores en RRSS

870
notas de prensa enviadas a medios nacionales

102
artículos y participaciones sobre la actualidad más social

43
boletines internos publicados

Indicadores GRI: 102-21; 102-40; 102-43; 102-44

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

En términos de **transparencia fiscal**, el Consejo de Administración aprobó la estrategia fiscal de Aena S.M.E., S.A. en febrero de 2017 que, basada en valores de transparencia, integridad y prudencia, persigue:

- Gestionar los asuntos fiscales de una manera proactiva, responsable y transparente con todos nuestros grupos de interés.
- Cumplir con la legislación tributaria vigente.
- Minimizar el riesgo reputacional, haciéndola compatible con la protección del valor del accionista.

Dicha estrategia recoge el compromiso de no crear empresas con el fin de evadir impuestos en territorios considerados paraísos fiscales.

Además, en abril de 2017 Aena dio un paso más en esta materia adhiriéndose al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de España que abarca todas aquellas prácticas que conduzcan a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos.

La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2017 ha ascendido a 622,7 millones de €. Los impuestos soportados ascendieron a 412,6 millones de €, siendo el más importante el impuesto de sociedades que sumó 263.5 millones de €, mientras que los recaudados alcanzaron los 210,1 millones de €, siendo las retenciones por IRPF, que ascendieron a 46,6 millones de €, las de mayor peso.

622,7 M€

de contribución fiscal en 2017

Transparencia fiscal y buenas prácticas
Contribución tributaria

Contribución fiscal

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Impuestos soportados	412,6	66%
Impuestos recaudados	210,1	34%
TOTAL	**622,7**	**100%**

Contribución fiscal por tipo de impuestos

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Impuestos sobre beneficios[1]	317,0	51%
Impuestos asociados al empleo[2]	138,3	22%
Impuestos sobre propiedades[3]	134,0	22%
Impuestos productos y servicios	18,3	3%
Otros impuestos	15,1	2%
TOTAL	**622,7**	**100%**

(1) Incluye las retenciones sobre capital mobiliario.
(2) Contribuciones a la Seguridad Social y retenciones IRPF.
(3) IBI.

Contribución fiscal por países

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Impuestos pagados en España	616,5	99%
Impuestos pagados en Reino Unido[1]	6,2	1%
TOTAL	**622,7**	**100%**

(1) Los datos de Reino Unido se expresan en euros, para lo que se ha utilizado el tipo medio de cambio del periodo.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Aena con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aena, convencida de la importancia que el sector privado tiene en la consecución de estos objetivos, alinea su modelo de negocio con la nueva Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. La compañía contribuye con la consecución de los objetivos 5, 7, 8, 11, 12, 13, 16 y 17 a través de iniciativas concretas recogidas en su Plan de Acción de RC, que subrayan el papel del turismo en los siguientes ámbitos claves:

Protección del entorno, uso eficiente de los recursos y lucha contra el cambio climático. Trabajamos para favorecer modelos de convivencia sostenible en los entornos donde operamos. También llevamos a cabo múltiples actuaciones encaminadas por ejemplo a mitigar el impacto acústico, mejorar la eficiencia energética, potenciar el uso de energías renovables o vigilar la calidad del aire.

Crecimiento económico y sostenible. Promovemos un entorno laboral seguro y saludable, caracterizado por la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el fomento de la diversidad, la gestión del talento, y la conciliación de la vida profesional y personal.

Diversidad e inclusión social. Favorecemos la diversidad y la accesibilidad universal, promovemos el intercambio de valores culturales, y potenciamos la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social.

Garantizamos las modalidades de consumo sostenible. Ofrecemos servicios de calidad y seguros, que garanticen la salud y protección de todos sus usuarios y empleados.

Fortalecemos las alianzas para la consecución de objetivos sostenibles comunes. Reconocemos la importancia de las alianzas, de la comunicación y de la transparencia como herramientas para la sensibilización y la consecución de nuestras metas.

Aena con los ODS

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Aena con Pacto Mundial

En 2017 Aena ha formalizado su adhesión a la iniciativa Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact), comprometiéndose a apoyar los diez principios que rigen este pacto en lo referente a derechos humanos y laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

A través de este acuerdo, Aena expresa su intención de apoyar y desarrollar estos principios dentro de su área de influencia, integrando el Pacto Mundial en su estrategia empresarial, cultura y forma de actuar, a través de propuestas concretas contempladas en su Plan de Acción RC.

PRINCIPIO		CONTRIBUCIÓN
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Capítulo 11 Derechos Humanos
2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	
3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Capítulo 7 Las personas en Aena
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Capítulo 2 Gobierno Responsable
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Capítulo 2 Gobierno Responsable Capítulo 7 Las personas en Aena
7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
8	Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Capítulo 8 Relación con el medio ambiente
9	Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	Capítulo 2 Gobierno Responsable

Indicadores GRI: 102-12

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Cash flow social

En términos económicos, el valor distribuido a la sociedad se ha materializado en 477,6 M€ destinados a impuestos y tributos, 200,7 M€ a salarios, 574,5 M€ en dividendos y 1.347,3 M€ en contrataciones adjudicadas de proveedores.

En relación a las actuaciones con la cadena de suministro, hay que destacar el compromiso de Aena con la dinamización de las economías en el entorno donde actúa, contando con un 99,4% de proveedores nacionales trabajando por reducir gradualmente los tiempos medios de pago siempre de acuerdo con la legislación aplicable que esté en vigor.

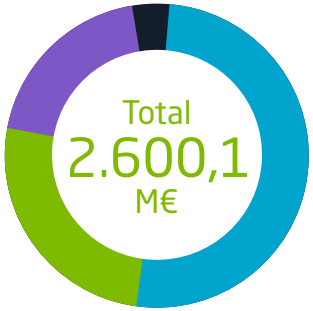
Durante 2017 el importe adjudicado por Aena mediante expedientes, ha ascendido a 1.235,1 millones de € (impuestos excluidos). El volumen de contratación adjudicado de forma centralizada representó el 89,2% del total (1.101,3 millones de €), frente al 10,8% (133,8 millones de €) adjudicado por los aeropuertos de forma descentralizada. A esto habría que añadir la adjudicación de contratos menores por un importe de 24,41 millones de €.

En cuanto al volumen total de la contratación adjudicada relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial, ascendió a 50,21 millones de € (impuestos excluidos) para la primera anualidad del contrato.

En el ámbito laboral, Aena genera un empleo directo de 8.234 puestos de trabajo y un empleo indirecto de casi 438.900 puestos de empleo total (1,9% de la población activa) según ACI - Intervistas. Economic Impact od European Airports (2016).

Cash flow social 2017

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Pago de impuestos y tributos	477,6	18,4
Pago de salarios	200,7	7,7
Pago de dividendos	574,6	22,1
Compras y contrataciones*	1.347,3	51,8
TOTAL	2.600,1	100%



* Impuestos incluidos

Indicadores GRI: 102-9; 102-15; 201-1

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Desglose de expedientes adjudicados de proveedores (M€)

2017	Obras	Suministros	Asistencias, consultorías y servicios
Inversión centralizada	193,9	264,6	30,5
Gastos centralizados	0,3	11,8	600,4
Inversión descentralizada	68,2	23,1	2,2
Gastos descentralizados	9,9	6,4	23,8

Contratos de arrendamiento comercial adjudicados centralizadamente (€)

Líneas de negocio	Nº Expedientes	Importe Adjudicación (1ª Anualidad)	% s/ Total Adjudicación (1ª Anualidad)
Agencias de viaje	17	228.017,76	0,45%
Albergue y mtto. de aeronaves	7	988.621,20	1,97%
Alquiler de vehículos	2	772.944,00	1,54%
Aparcamiento de vehículos	10	-	-
Arrendamiento de terrenos	4	325.053,96	0,65%
Bares y restaurantes	17	15.193.051,60	30,26%
Carga	5	1.410.785,52	2,81%
Fbos	2	479.088,00	0,95%
Gasolineras	2	244.885,63	0,49%
Máquinas	14	6.713.675,00	13,37%
Otras explotaciones inmobiliarias	8	218.900,00	0,44%
Otros servicios a pasajero	2	229.120,00	0,46%
Salas VIP	15	-	-
Servicios financieros	12	8.689.191,00	17,30%
Tiendas en régimen fiscal normal	74	14.721.247,21	29,32%
Totales	191	50.214,580,88	100%

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Vertebración territorial

Además de su impacto sobre la economía y la creación de empleo, el transporte aéreo constituye un sector estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial.

Aplicando criterios de insularidad en la fijación de las tasas aeroportuarias en las Islas Canarias y Baleares y también las correspondientes Obligaciones de Servicio Público (OSP), se potencia el sector aéreo como instrumento de vertebración territorial.

A su vez, se impulsa la conectividad y la conexión de las principales ciudades del mundo favoreciendo el establecimiento de nuevas rutas bonificadas y mediante el desarrollo de aeropuertos *hub*.

447

nuevas rutas* en 2017

(*) Rutas con más de 5.000 pasajeros en 2017 y menos de 1.000 en 2016.

Transporte aéreo y turismo
Destinos Aena
Nuevas rutas

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

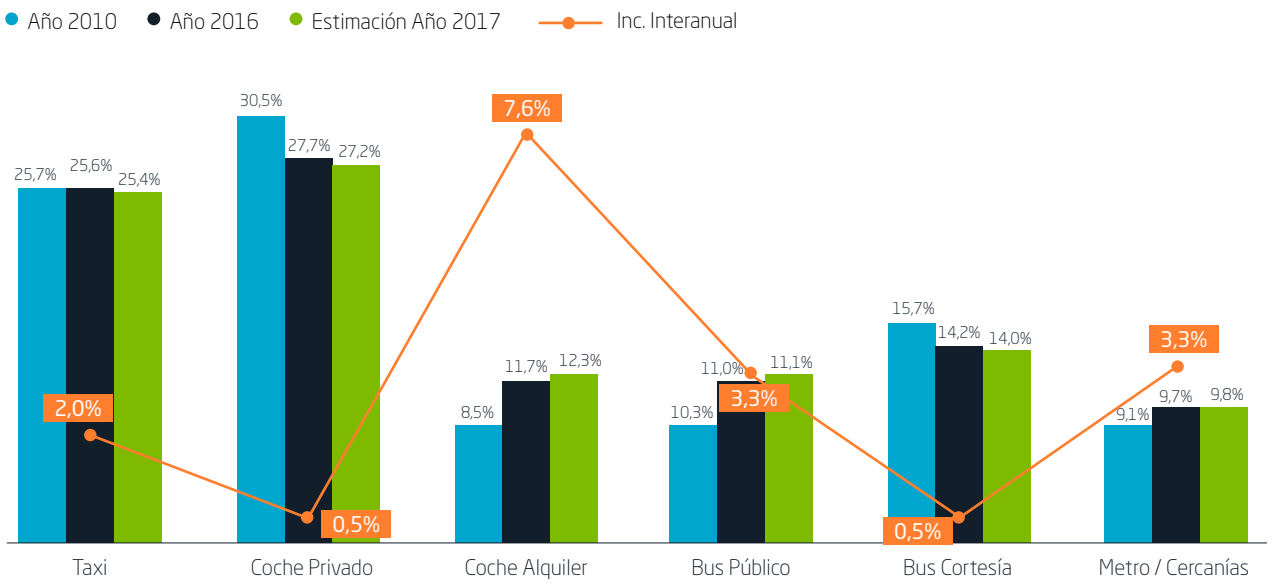
Además, en España se llevan a cabo diversas actuaciones para asegurar la cohesión y optimizar la conectividad del aeropuerto con el entorno. En colaboración con otras administraciones e instituciones, y de acuerdo con la política de desarrollo de las redes transeuropeas de transporte, se trabaja para que las infraestructuras se integren con las de otros medios de transporte mejorando los accesos viarios, la combinación con la red ferroviaria y la planificación urbanística en el entorno aeroportuario.

De igual forma, se trabaja en Planes de Movilidad para integrar las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.), con las del propio aeropuerto. Para su planificación se realizan encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo (EMMA) que permiten conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.

Convenios con operadores de otros medios de transporte

Entidades	Objeto	Vigencia
• Adif, Puertos del Estado y Renfe	• Presencia conjunta en la 19ª edición del Salón Internacional de la Logística y la Manutención	Hasta junio de 2018
• ENAIRE, Adif, Puertos del Estado y Renfe	• Presencia conjunta en la Feria FITUR 2017	Hasta enero de 2018
• Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras de la Xunta de Galicia, Adif y Renfe	• Promover la intermodalidad y el transbordo de pasajeros en el transporte público	Indefinido desde septiembre de 2015

Modos de transporte de acceso a los principales aeropuertos de la red española
(% sobre pasajeros de salida de acceso terrestre)



Indicadores GRI: 102-15; 203-1; 203-2