

# 4. Aena responsable

## GESTIÓN CORRESPONSABLE

- Comprometidos con el entorno
- Dando respuestas

## POR LOS DERECHOS HUMANOS

- Derechos humanos
- Un compromiso firme
- Mecanismos de diligencia debida



## GESTIÓN CORRESPONSABLE

Con su nuevo plan de Responsabilidad Corporativa (RC), incluido en el Plan Estratégico 2018-2021 de la compañía, Aena potencia su compromiso y afronta nuevos retos. La Responsabilidad Corporativa en Aena implica al conjunto de grupos relacionados con sus actividades, internos y externos, y se integra de forma transversal en el modelo de gestión de la compañía.

# Comprometidos con el entorno

## El plan de responsabilidad corporativa

La evolución y posicionamiento de Aena la consolidan como una de las compañías más reputadas de España. Una posición que viene definida por diferentes valores entre los que destacan, además de sus resultados económicos, la ética y la responsabilidad corporativa.

El Plan Estratégico de Aena para 2018-2021 incluye la puesta en marcha de su plan responsabilidad corporativa, que establece objetivos claros para dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés y garantizar la estabilidad de las actuaciones en esta materia, consolidada ya como uno de los pilares de creación de valor en la compañía.

### OBJETIVOS DEL PLAN RC DE AENA



#### Consolidar

- Consolidar la estrategia empresarial con medidas que la hagan más consistente, eficiente y competitiva para la sociedad, mediante una acción social alineada con la estrategia del negocio.



#### Apoyar

- Dar apoyo a proyectos o acciones de índole social y cultural, medioambiental, docente, etc. que estén directa o indirectamente relacionados con el entorno aeroportuario, y que se enmarquen en la Política de Responsabilidad Corporativa de Aena.



#### Comunicar

- Reforzar el esfuerzo en materia de transparencia y comunicación, para no solo reconocer, si no también ser capaz de anticiparse, a las demandas de los grupos de interés.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## La sostenibilidad, eje esencial de la reputación

Con una perspectiva a largo plazo, el plan de RC 2018-2021 define las líneas de actuación que permitirán identificar proyectos clave para alinear las actuaciones de Aena con el resto de empresas de su entorno y dar respuesta a las exigencias demandadas por los grupos de interés en materia de RC.

Así, la nueva estrategia de Aena establece como objetivo destinar el 1% del beneficio neto a actuaciones de responsabilidad corporativa, lo que supone una apuesta real y efectiva para reforzar el compromiso de la compañía con la sostenibilidad.

### PLAN DE RC 2018-2021

#### EJES DE ACTUACIÓN

- Promoción de la cultura y la acción social
- Iniciativas de índole medioambiental
- Transparencia y reporte corporativo
- Impulso de la formación de profesionales y la empleabilidad
- Apoyo al emprendimiento e innovación

#### ODS



#### PACTO MUNDIAL



El plan 2018-2021 parte de los retos a los que se enfrenta la compañía en esta materia y está desglosado en cinco líneas de actuación, que se alinean con los 10 principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

#### FOCOS DE ACTUACIÓN

- Marcar objetivos claros y definidos
- Dar respuesta a los públicos objetivos
- Garantizar la estabilidad de la RC

#### RECURSOS

- 1% beneficio neto anual
- Los mejores socios para cada oportunidad
- Un marco de actuación sólido y a largo plazo



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Estabilidad y compromiso

Con el objetivo de seguir a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito y contribuir al interés social, la Responsabilidad Corporativa se configura en 2018, y por primera vez, como una línea específica dentro del Plan Estratégico 2018-2021 de la compañía.

El máximo órgano responsable de promover el despliegue de la responsabilidad corporativa en Aena es el Consejo de Administración, que a través de todos los órganos de gestión traslada sus valores a las distintas unidades de negocio.

De esta manera, todas las áreas y empleados de la organización están involucrados de una u otra manera en la implementación de la estrategia de RC a través de sus actuaciones y buenas prácticas.

Los grupos de interés son la razón de ser y los principales destinatarios de las actuaciones de Aena en materia de RC. Mediante procesos de reflexión interna, el equipo directivo determina 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.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Comunicación transparente

La compañía dispone de mecanismos de comunicación activos y bidireccionales con sus grupos de interés que facilitan el diálogo, la colaboración, la rendición de cuentas y al mismo tiempo ayudan a evaluar y reforzar permanentemente su compromiso. A través de estos canales, Aena confirma el interés creciente por las iniciativas de responsabilidad corporativa que desarrolla, consolida su posición y fomenta la discusión externa.



36,8

millones de visitas a la web de Aena.



+1

millón de interacciones con los usuarios de redes.



130k

seguidores en redes sociales.



42

boletines internos.



133

artículos sobre la actualidad más social.



3.555

quejas recibidas y contestadas relativas a medio ambiente.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Las Cuentas Anuales de la compañía y su Informe de Gobierno Corporativo se complementan con el Informe Anual de RC, que detalla el desempeño de Aena en el ámbito más social y ambiental, así como los impactos económicos de su actividad, según requiere la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. Fiel a su compromiso con la transparencia y la comparabilidad, Aena elabora su Informe Anual de RC de conformidad con los estándares GRI, el principal marco internacional de información no financiera.

La web corporativa, las redes sociales, el portal de servicios telemáticos, la oficina de atención ambiental, el correo electrónico y el servicio telefónico de atención al cliente constituyen asimismo canales de comunicación disponibles para el público. Adicionalmente, cada grupo de interés cuenta con vías específicas de comunicación.

## COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN AD-HOC
 PASAJEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción de la calidad.</li> </ul>
 AEROLÍNEAS Y AGENTES DE HANDLING	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo/sesiones de expertos.</li> <li>Comisiones mixtas de seguimiento.</li> <li>Encuestas de percepción de la calidad.</li> </ul>
 EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadena de mando.</li> <li>Comisiones mixtas con sindicatos.</li> <li>Encuesta de percepción.</li> <li>Canal Denuncias.</li> <li>Boletines informativos.</li> <li>Intranet.</li> </ul>
 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ORGANISMOS REGULADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo/sesiones de expertos.</li> <li>Comisiones mixtas de seguimiento.</li> <li>Gestión de trámites parlamentarios a través del Ministerio de Fomento.</li> </ul>
 ACCIONISTAS, INVERSORES Y ANALISTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sección web específica accionistas e inversores.</li> <li>Roadshows.</li> </ul>
 PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Aena Proveedores.</li> </ul>
 CONCESIONARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Aena Empresas.</li> </ul>
 SOCIEDAD, ONGS, EXPERTOS RC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foros especializados</li> <li>Portal RC de Aena.</li> </ul>



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



### Blog de RC

Lanzado en 2018, este blog, que constituye un hito en la compañía, supone un progreso en el esfuerzo de Aena por mantener una comunicación externa excelente con todos los grupos de interés. A través de este espacio, la empresa da a conocer su actividad, sus principales hitos, novedades y buenas prácticas.

### Entrevistas y artículos

En 2018, la compañía ha publicado, en diversos medios de ámbito nacional, entrevistas y artículos de sostenibilidad.

### Estudios especializados

Aena ha colaborado en la elaboración de algunos estudios especializados, como en el VI Estudio Multisectorial sobre el estado de la Responsabilidad Corporativa de la Gran Empresa en España 2017.

### Redes Sociales

La compañía continúa impulsando la divulgación de contenidos de interés y el diálogo. En 2018, Aena ha alcanzado a tener más de 130.000 seguidores en todas sus redes sociales, contabilizando más de 1 millón de interacciones con los mismos.

### Buzón de RC

Las peticiones cursadas a través del buzón RC (rc@aena.es) se han visto incrementadas en más del 300%, desde 2016. De las solicitudes recibidas, la compañía ha apoyado aproximadamente el 75% de las mismas, relativas en su mayoría a uso de cesiones de espacios, premios y donaciones jornadas/visitas guiadas, etc.

### Intranet corporativa, boletines semanales, revista de Aena

A través de estos canales, la compañía realiza importantes esfuerzos por mantener un diálogo fluido con todos los empleados. Durante 2018 se publicaron 42 boletines, que contenían más de 550 noticias y 4 volúmenes de revistas (periodicidad trimestral). Del total de noticias, el 24% se hacían eco de la realidad más social.

### Aena con los ODS. Y tú, ¿qué aportas?

Como campaña de difusión a nivel interno, cabe destacar la iniciativa "Y tú, ¿qué aportas?" que, durante 2018, ha difundido entre los empleados la importancia de las contribuciones individuales y colectivas en la consecución de los ODS.

La compañía ha hecho uso de los canales de difusión interna para explicar cada uno de los ODS, cuál es su alcance, qué objetivos y metas se plantean a nivel global y cómo se puede contribuir a ellos a nivel local, ya sea por parte de las empresas, los gobiernos o a través de acciones individuales.

Como broche final de esta campaña de sensibilización se ha invitado a los empleados a participar en un concurso que tuvo una gran acogida y un significativo nivel de participación.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Dando respuestas

El Plan Estratégico de RC 2018-2021, a través de sus diferentes líneas de actuación, integra en el negocio diferentes elementos que dan satisfacción a las demandas de sus públicos y ofrece mecanismos de evaluación y herramientas de difusión, convirtiendo la transparencia en un acicate para la mejora. Es un compromiso de futuro ineludible con los grupos interesados y, a través del poder multiplicador de la colaboración, con el conjunto de la sociedad.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	OBJETIVOS	MARCO DE REFERENCIA INTERNO	CONTRIBUCIÓN	TEMAS RELEVANTES (LEY 11/2018)
<p><b>Promoción de la cultura y de la acción social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la cultura y el arte mediante iniciativas concretas, poniendo el foco de atención en la música.</li> <li>Colaborar de forma activa con entidades del tercer sector y otras instituciones en causas solidarias.</li> <li>Trabajar por la inserción laboral de personas con otras capacidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover entre los empleados hábitos de vida saludables.</li> <li>Promover entre los empleados la participación en programa de voluntariado corporativo.</li> <li>Reforzar la accesibilidad de los aeropuertos, atendiendo a las demandas de todos los colectivos.</li> </ul>	<p><b>Pacto Mundial</b> 1 y 6</p> <p><b>ODS</b> 3, 8, 9, 10, 11, 16 y 17</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.</li> <li>Relaciones con la comunidad.</li> <li>Acciones de asociación o patrocinio.</li> <li>Respeto por los derechos humanos.</li> <li>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</li> </ul>
<p><b>Impulsar la formación de profesionales y la empleabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar la formación en materia aeronáutica y empleabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer un retorno a la sociedad impulsando la empleabilidad.</li> </ul>	<p><b>Pacto Mundial</b> 1, 2, 6, 7 y 10</p> <p><b>ODS</b> 4, 8, 10 y 17</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación.</li> <li>Accesibilidad.</li> <li>Empleo local.</li> <li>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.</li> </ul>



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	OBJETIVOS	MARCO DE REFERENCIA INTERNO	CONTRIBUCIÓN	TEMAS RELEVANTES (LEY 11/2018)	
<p><b>Iniciativas ambientales, más allá de la regulación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener y reforzar el compromiso de Aena con la sostenibilidad ambiental.</li> <li>Rehabilitación de entornos aeroportuarios (zonas verdes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la educación y concienciación medioambiental.</li> <li>Neutralidad en carbono.</li> <li>Apoyar proyectos relacionados con el cuidado de la biodiversidad.</li> </ul>	<p><b>Pacto Mundial</b> 7, 8</p> <p><b>ODS</b> 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medio ambiente.</li> <li>Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.</li> </ul>	
<p><b>Apoyo al emprendimiento y las soluciones innovadoras</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar el desarrollo y la investigación en tecnologías punteras enfocado al entorno aeroportuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar las iniciativas enfocadas a la innovación social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de la Gestión de la Innovación Sostenible.</li> <li>Política de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia energética.</li> </ul>	<p><b>Pacto Mundial</b> 9</p> <p><b>ODS</b> 9, 11 y 12</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medio ambiente.</li> <li>Patrocinio.</li> </ul>
<p><b>Transparencia y reporte corporativo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la comunicación con todos los grupos de interés.</li> <li>Fortalecer las alianzas empresariales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar la colaboración en campañas institucionales.</li> <li>Mantener el liderazgo empresarial.</li> <li>Reforzar los criterios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de RC.</li> <li>Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo.</li> <li>Código de conducta.</li> <li>Política de Comunicación Responsable.</li> </ul>	<p><b>Pacto Mundial</b> 10</p> <p><b>ODS</b> 8, 10, 16 y 17</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones con la comunidad.</li> <li>Patrocinio y mecenazgo.</li> <li>Gestión de riesgos.</li> <li>Modelo de negocio.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> <li>Información ambiental y social.</li> <li>Respeto por los derechos humanos.</li> </ul>

## DERECHOS HUMANOS

Aena mantiene un compromiso firme con los derechos humanos a través de las recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a las Naciones Unidas. Debido a su actividad, la compañía tiene identificados los principales riesgos vinculados a su sector y dispone de los instrumentos necesarios para la prevención, control y seguimiento.

### RETOS

La protección de los derechos humanos se traslada a todos los ámbitos de actividad. Las sociedades actuales esperan una respuesta de las empresas sobre sus procedimientos de diligencia debida en esta materia, la prevención de los riesgos de su vulneración, el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, etc.

### Resultados 2018



Revisión de la Política de Cumplimiento Normativo.

### OBJETIVOS 2018

- ✓ Respeto a los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- ✓ Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera.
- ✓ Rechazar cualquier tipo de corrupción, fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad.
- ✓ Promover la transparencia y el diálogo con los grupos de interés.

### PROGRESOS EN ODS



- Iniciativas de formación.
- Código de conducta.
- Planes de Igualdad y RC.

### MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Compromiso al más alto nivel: Política RC, Pacto mundial y contribución a los ODS.
- ✓ Diligencia debida para la identificación, control, prevención y mitigación a través de los mecanismos establecidos en el Código de conducta, el Convenio colectivo y el Reglamento interno de contratación.
- ✓ Refuerzo de la comunicación interna a través del nuevo portal de RC.
- ✓ Acción social dirigida a contribuir desde las capacidades del propio negocio a resolver preocupaciones sociales.
- ✓ Protocolo de acoso laboral.
- ✓ Protocolo de acoso sexual.

### PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ La aprobación del Plan Estratégico de la compañía incorporando, de forma explícita los valores de la responsabilidad corporativa, viene a reforzar el compromiso ya adoptado por la compañía para integrarse, de manera positiva, en cada comunidad donde se desarrolla la actividad de negocio.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Un compromiso firme

Aena respalda activamente la aplicación de las ratificaciones, recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a Naciones Unidas, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y en la Ley de Contratos del Sector Público.

La protección de los derechos humanos se traslada igualmente al nuevo Plan de RC y al Código de conducta de la compañía, así como al Convenio colectivo y al Manual Interno de Contratación.



## Objeto de Informe de Revisión Independiente: Conformidad ISO 19600

(\*) El Aeropuerto de Londres-Luton mantiene un documento y procedimiento específico, alineado con los requerimientos de la Política de Aena.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



**La compañía establece su compromiso a través de:**



- Política RC de Aena.
- Pacto Mundial.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Código de conducta.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Política de trabajo forzoso en el Aeropuerto de Londres-Luton.



**Este compromiso da lugar a diversas acciones guiadas por:**



- Plan de Acción RC de Aena.
- Convenio colectivo.
- Manual Interno de Contratación.
- Canal de de denuncias.
- Sistema de Cumplimiento Normativo General.



**Principales impactos de la actividad sobre los Derechos Humanos y Laborales:**

- Salud y seguridad de las personas.
- Igualdad y no discriminación.
- Trabajo obligatorio.



Los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos permiten una evaluación continua del nivel de riesgo e identificar posibles nuevos impactos y preocupaciones sociales.

El Comité Ejecutivo de RC se encarga de evaluar las preocupaciones sociales para diseñar y proponer al Consejo de Administración proyectos o acciones directa o indirectamente relacionadas con el entorno aeroportuario, entre las que pueden destacarse las colaboraciones con entidades para la recepción y atención de refugiados o la celebración de jornadas solidarias en las oficinas para la venta de productos de comercio justo.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Mecanismos de diligencia debida



## Elementos preventivos y de control

Según se describe en el capítulo 2, el Código de conducta de la organización recoge mecanismos para identificar posibles incumplimientos relativos a España, a través de su Canal de denuncias.

El Código está a disposición de todas las personas de la organización y garantiza la confidencialidad del emisor. Es accesible desde la intranet de la compañía y también abarca los derechos adquiridos a través del Convenio colectivo, a excepción de los relacionados con el acoso laboral, que disponen de un protocolo propio.

### GESTOR DE CANAL DE DENUNCIAS

Durante 2018 se han recibido 25 denuncias, todas ellas referidas a asuntos de índole laboral, no haciendo ninguna de ellas referencia a fraude ni errores en la información financiera. En relación con las denuncias recibidas en 2018 y tramitadas a 31 de diciembre de 2018, en ninguno de los casos se

han tomado medidas sancionadoras. En 2018 se han recibido, a nivel consolidado, un total de 15 denuncias por acoso, de las cuales:

- 5 archivadas tras análisis de datos objetivos, previsto en el procedimiento de acoso.
- 2 tramitadas tras la fase de indagación y valoración inicial.
- 8 dieron lugar a la activación del Protocolo de intervención de situaciones estructurales en los aeropuertos.

### CADENA DE SUMINISTRO

En relación con la cadena de suministro, el Manual Interno de Contratación prevé mecanismos de seguimiento del grado de cumplimiento de las cláusulas sociales incluidas en los contratos y medidas sancionadoras. El control y seguimiento de las actividades de índole más social recae en el área de RC.



## Mecanismos de difusión

Durante 2018 todos los proveedores han dado cumplimiento a las cláusulas sociales.



La comunicación sobre derechos humanos y laborales está asimismo presente en el portal RC en la intranet, además de detallarse en el Informe Anual de RC.

Entre otras iniciativas, Aena ha llevado a cabo actuaciones de sensibilización interna dirigidas a los empleados a través de la realización de cursos específicos de formación, entre los que pueden destacarse los relacionados con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Además, el Plan de RC de 2018-2021 refleja la firme apuesta de la compañía por la mejora de la accesibilidad de los aeropuertos, y la adaptación de sus servicios a las personas con discapacidad cognitiva y, en particular, a las personas con trastorno del espectro autista (TEA).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos