



Informe de Gestión Consolidado | 2020

Índice

INTRODUCCIÓN 01

Enfoque del documento 01
Nivel de revisión por auditores externos 03
Materialidad 05
Gestión de grupos de interés 08

2020: UN RETO SIN PRECEDENTES 14

El impacto de la covid-19 en el transporte aéreo y en los aeropuertos que gestiona Aena 15
Los riesgos y su gestión 23

BLOQUE A: Información económica y financiera

1. ASPECTOS CLAVE 01

2. ACTIVIDAD DEL GRUPO 05

2.1 Tráfico de la red de aeropuertos en España 05
2.2 Análisis del tráfico aéreo de pasajeros por aeropuertos y aerolíneas 06
2.3 Presencia internacional 09
2.4 Actividad comercial 12

3. ÁREAS DE NEGOCIO 15

3.1 Segmento Aeropuertos 15
3.2 Segmento de servicios inmobiliarios 27
3.3 Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM) 29
3.4 Segmento internacional 31

4. CUENTA DE RESULTADOS 36

5. INVERSIONES 39

5.1 Análisis de inversiones por ámbitos de actuación 41

6. BALANCE 43

6.1 Activo neto y estructura de capital 43
6.2 Evolución de la deuda financiera neta 45
6.3 Periodo medio de pago 48

7. FLUJO DE CAJA 48

8. RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS 50

9. PRINCIPALES LITIGIOS 50

10. EVOLUCIÓN BURSÁTIL 51

11. HECHOS POSTERIORES 52

GOBIERNO CORPORATIVO: RESUMEN EJECUTIVO

ANEXOS

ANEXO I ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

ANEXO II RESUMEN DE COMUNICACIONES REMITIDAS A LA CNMV

ANEXO III INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

BLOQUE B: Estado de la Información No Financiera (EINF)

1. MODELO DE GOBIERNO SOSTENIBLE 01

1.1 Estructura de capital y organización 02
1.2 Cultura y ética corporativa 13
Sistema de cumplimiento normativo y canal de denuncias 15
Lucha contra la corrupción y fraude 22
Protección de datos 25
Transparencia fiscal 29
Finanzas sostenibles 31

2. COMPROMISO CON EL ENTORNO 32

2.1 Modelo de gestión ambiental sostenible 33
2.2 Aena frente a la emergencia climática 47
2.3 Contaminación 59
2.4 Uso sostenible de los recursos 66
2.5 Protección de la biodiversidad 71
2.6 Residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias 74

3. CONTRIBUCIÓN A LOS ODS/COMPROMISO CON LA SOCIEDAD 77

3.1 Compromiso con el Desarrollo Sostenible y con la comunidad 78
3.2 Inversión en la comunidad 80
3.3 Derechos Humanos 88

4. GESTIÓN SOCIAL DE NUESTRA CADENA DE VALOR 93

4.1 Gestión sostenible de la cadena de valor 98

5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL 108

5.1 Empleo, igualdad y diversidad 111
5.2 Relaciones laborales 140
5.3 Salud y seguridad 143

6. SERVICIOS SEGUROS Y DE CALIDAD 158

6.1 Garantía de Seguridad en la prestación de servicios 159
6.2 Vocación de servicio 174
6.3 Mecanismos de reclamación 185

7. INNOVACIÓN 187

SOBRE ESTE INFORME

Referencias a otros apartados del Informe Anual Integrado

Índice de contenidos Ley 11/2018

Índice de contenidos GRI

Informe de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SABS)

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA



Enfoque del documento

El Informe de Gestión Consolidado relativo a la actividad del Grupo Aena durante el ejercicio 2020 y debe ser entendido en el contexto del ejercicio fiscal, atendiendo a las características del mismo y como respuesta a las expectativas de información relevante para los grupos de interés.

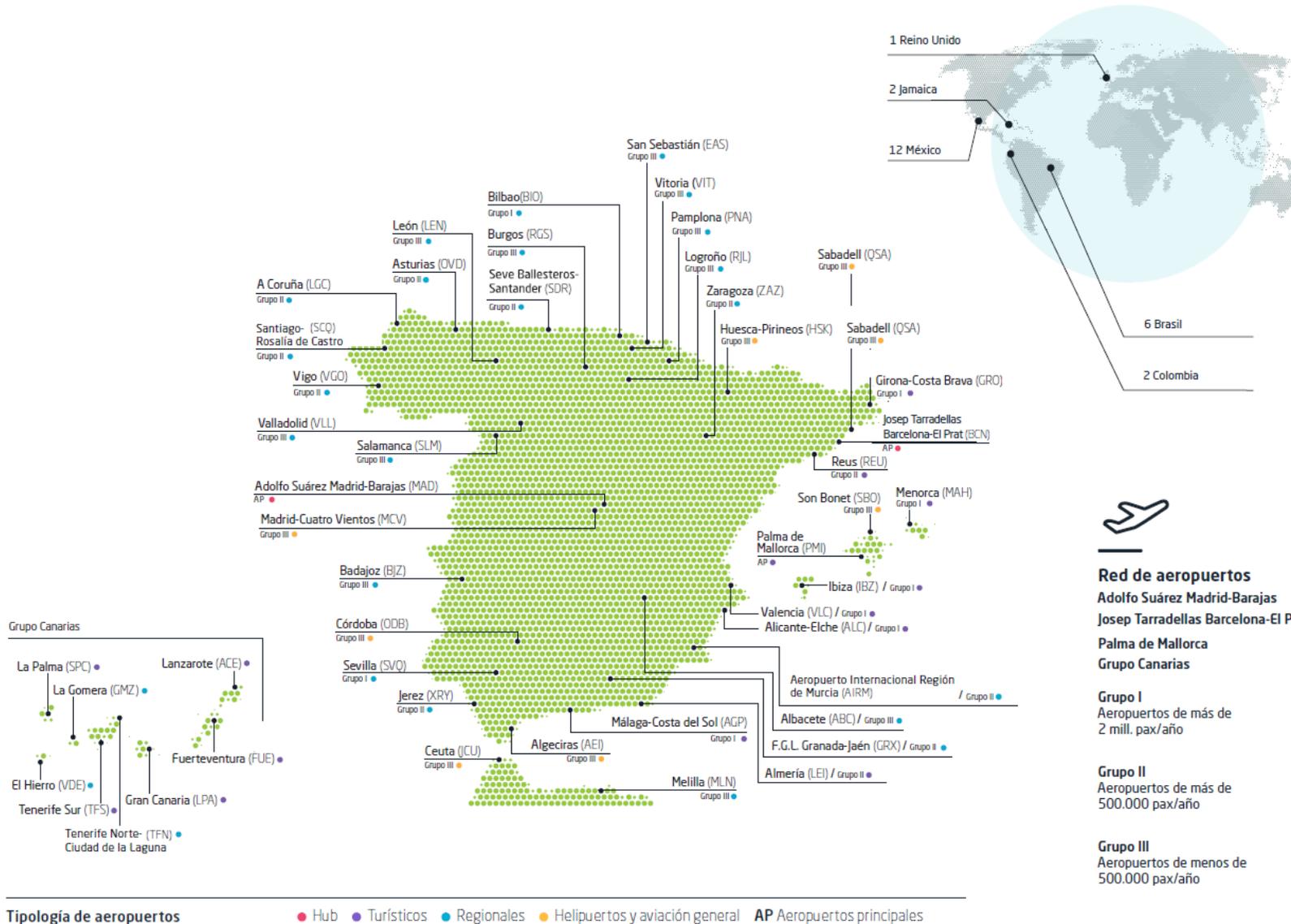
La situación sanitaria surgida a consecuencia de la pandemia de covid-19 es un hecho de relevancia global de tal magnitud que, en línea con el compromiso de Aena con la transparencia, hace necesaria una reflexión y un análisis detallado sobre sus efectos en la actividad de la Compañía. A pesar de la dificultad de prever su evolución y de la incertidumbre actual, con este Informe Aena trata de mostrar cómo la Compañía crea valor a corto, medio y largo plazo. Para presentar esa información de manera veraz, relevante y precisa, de acuerdo con las prácticas de reporte más reconocidas, se complementa la información económica y financiera de la Compañía con el Estado de Información no Financiera y el Informe de gobierno corporativo correspondientes al ejercicio 2020. La página web de la compañía (www.aena.es) ofrece a su vez información detallada adicional sobre los diferentes aspectos relevantes para las distintas partes interesadas.

Según se detalla en la Nota 5 de las Cuentas Anuales Consolidadas, el Grupo desarrolla sus actividades de negocios basándose en los siguientes segmentos: Aeropuertos, Servicios inmobiliarios, Internacional y SCAIRM. El segmento de Aeropuertos recoge las operaciones del Grupo como gestor de su red de aeropuertos en España y en la Información financiera por segmentos de las Cuentas Anuales Consolidadas se identifican en la actividad denominada aeronáutica. Asimismo, el segmento de Aeropuertos incluye la actividad de gestión de los espacios comerciales en las terminales aeroportuarias y la red de aparcamientos, que se identifican en la actividad denominada Comercial. El segmento de Servicios inmobiliarios incluye sustancialmente la explotación por el Grupo de los activos de naturaleza industrial e inmobiliaria que no están incluidos en las terminales. El segmento Internacional se corresponde con la actividad de desarrollo internacional del Grupo, y coincide con las operaciones de la subsidiaria Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A., que consisten en inversiones en otros gestores aeroportuarios, principalmente en Reino Unido, Brasil, México y Colombia. El segmento SCAIRM se corresponde con la actividad de la Sociedad “Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A.” que se considera, asimismo, una única unidad generadora de efectivo en sí misma. A efectos analíticos y con el objetivo de ofrecer una mejor comprensión del resultado de la gestión de los aeropuertos que el Grupo opera en España, los datos operativos así como la información económica de la Sociedad “Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A.” se integran con los de la red al exponer la evolución de la actividad aeronáutica, comercial y de servicios inmobiliarios en el presente Informe de Gestión Consolidado.



Red de aeropuertos de Aena

El grupo Aena está conformado por Aena, la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (“SCAIRM”), Aena Internacional, las empresas del Grupo London Luton Airport, así como la Sociedad Concesionaria Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (“Aena Brasil”).



La evolución de los negocios del Grupo se explica en el Informe de gestión consolidado, cuya exposición analiza en detalle los datos operativos de la actividad aeronáutica, así como los resultados de las áreas de negocio que desarrolla el Grupo. En cuanto a los datos de las operaciones aeronáuticas, en los apartados 2.1 y 2.2 del capítulo Información económica y financiera se incluye una exposición exhaustiva de la evolución del tráfico en los aeropuertos de la red en España, y en el apartado 2.3 la evolución de la operativa correspondiente a los aeropuertos en los que el Grupo tiene presencia internacional. Por su parte, los resultados económicos de las áreas de negocio se analizan por segmento en el apartado 3. A estos efectos analíticos y con el objetivo de ofrecer una mejor comprensión del resultado de la gestión de los aeropuertos que el Grupo opera en España, los datos operativos así como la información económica de la Sociedad “Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A.” se integran con los de la red al exponer la evolución de la actividad aeronáutica, comercial y de servicios inmobiliarios en el informe de gestión consolidado.

Estructura del Informe de Gestión Consolidado 2020

El año pasado se realizó una mejora de la estructura del Informe de Gestión Consolidado para proporcionar en un solo documento la información financiera y la no financiera: Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado, en cuyo Apartado 14 se incluía el Estado de Información no Financiera. Además, se publicaban el Informe anual de gobierno corporativo (documento con formato de la CNMV), y la Memoria de Responsabilidad Corporativa.

En 2020, dichos contenidos se agrupan en un solo documento, como secciones del Informe de gestión consolidado, disponibles en los siguientes apartados:

- **“2020: un reto sin precedentes”**, que ofrece una visión transversal sobre el impacto de la pandemia - covid-19- en el transporte aéreo y en los aeropuertos que gestiona Aena, los riesgos y su gestión.
- **Bloque A: “Información económica y financiera”**
- **Bloque B: “Estado de la Información no Financiera” (EINF)**, que incluye la información exigida por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad, junto con la información más relevante contenida en la tradicional Memoria de Responsabilidad Corporativa.

Para dar respuesta a algunas de las cuestiones incluidas dentro del alcance del EINF y evitar duplicidades sobre aspectos que se detallan en otros apartados (en concreto, el presente capítulo, así como en **“2020: un reto sin precedentes”**), en la tabla de correspondencias, se incluye breve mención a dichas cuestiones así como referencia al capítulo en el que se desarrollan.

- **“Gobierno Corporativo”: Resumen Ejecutivo**, que ofrece una visión general del contenido que se detalla en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- **Anexos**
 - Estados Financieros consolidados.
 - Resumen de comunicaciones remitidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
 - Informe Anual de Gobierno Corporativo (documento con formato de la CNMV).

Este formato presenta la información de una forma más clara, e integra la información financiera y la relacionada con los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (conocidos como aspectos ASG, o ESG, por sus siglas en inglés), lo que facilita su comprensión, evita las reiteraciones y, al mismo tiempo, mejora y amplía el nivel de divulgación y transparencia.

Nivel de revisión por los auditores externos

El contenido del Informe de gestión consolidado 2020 ha sido sometido, tal y como exige la legislación vigente, a diferentes niveles de revisión por parte de auditores y verificadores externos, con sus correspondientes grados de aseguramiento. Los diferentes niveles de revisión se pueden resumir como sigue:

- KPMG, Auditores, S.L. ha comprobado que el Estado de la Información no Financiera consolidado y determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable. Asimismo, ha evaluado e informado sobre la concordancia del resto de la información incluida en el Informe de gestión consolidado con las Cuentas Anuales consolidadas, así como de si el contenido y presentación de esta parte del Informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Ver ‘Otra información: Informe de gestión consolidado’ en el ‘Informe de auditoría’, dentro de ‘Informe de auditoría y Cuentas Anuales consolidadas’.
- KPMG, Auditores, S.L. ha emitido un informe de Seguridad Razonable Independiente sobre el Sistema de Control Interno sobre la información financiera de Aena

S.M.E, S.A y sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2020, que se incluye anexado al apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Aena S.M.E, S.A. de 31 de diciembre de 2020.

- Deloitte, S.L. ha emitido un informe de verificación con un ámbito de revisión limitado sobre los contenidos en materia de información no financiera y diversidad requeridos por la Ley 11/2018 e incluidos en este informe de gestión consolidado. Dicho Informe se incluye como 'Informe de verificación independiente' dentro de la sección B. Estado de la información no financiera'.

Respecto a previsiones y estimaciones actualmente es difícil anticipar en qué momento se verá la recuperación en el tráfico. El contenido del Informe de gestión consolidado 2020 no recoge previsiones ni en términos de pasajeros ni de estimación de resultados.

Como muestra del compromiso de Aena con la rotación regular de los auditores externos, y en cumplimiento con el Artículo 52 de sus Estatutos, los auditores de cuentas serán nombrados por la Junta General de Accionistas antes de que finalice el ejercicio a auditar, por un período de tiempo determinado inicial, que no podrá ser inferior a tres (3) años ni superior a nueve (9), a contar desde la fecha en que se inicie el primer ejercicio a auditar, pudiendo ser reelegidos por la Junta General de Accionistas en los términos previstos por la ley una vez haya finalizado el período inicial. Además, para su contratación, Aena está sometida al cumplimiento de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Materialidad

El análisis de materialidad 2020 supone una actualización de los asuntos identificados en el ejercicio anterior, mediante el análisis de la presencia de Aena en fuentes externas, la identificación y caracterización de los grupos de interés implicados, la elaboración de un "termómetro de temas materiales" - tomando como referencia el modelo de Mitchell¹-, evaluando la relevancia de los grupos en función de su poder, su legitimidad y la urgencia de sus demandas, y proceder a su reformulación, para adaptarlo al contexto 2020.

Desde la perspectiva externa, han sido revisados:

- Fuentes públicas y organismos internacionales de referencia para identificar las principales tendencias y retos que afectan al sector (Congreso de los Diputados de España, CNMV, Parlamento Europeo, Comisión Europea, ACI y CEOE, artículos del Real Instituto Elcano, World Economic Forum, Forética, APD, Edelman Trust Barometer).
- Tendencias y principales aspectos evaluados por los inversores y agencias de calificación ESG en materia financiera y extra-financiera, incluyendo los estándares de presentación de informes más reconocidos (principalmente GRI, SASB, Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas).
- Informes de presencia de la Compañía en redes sociales, quejas aparecidas en Twitter y Facebook 2020, información publicada por organismos públicos organizaciones de referencia: cartas de BlackRock a gestores,

empresas y CEOs (2020), Junta de Accionistas de Aena 2020 y notas de prensa y noticias consultadas en periódicos digitales sobre la Compañía.

Desde la perspectiva interna, se han considerado los resultados del análisis realizado en 2019 a distintas áreas de la Compañía, en cuanto a su percepción sobre la relevancia de las distintas tendencias reconocidas y la identificación de los principales riesgos, adecuándolas al contexto derivado de la pandemia de la covid-19 y su relevancia para los distintos asuntos en función de las fortalezas del Grupo y el impacto en la gestión que estos pueden tener.

Como conclusión, se actualiza la relación de temas relevantes en 2019 adaptándolas al contexto 2020, incorporando las siguientes cuestiones:

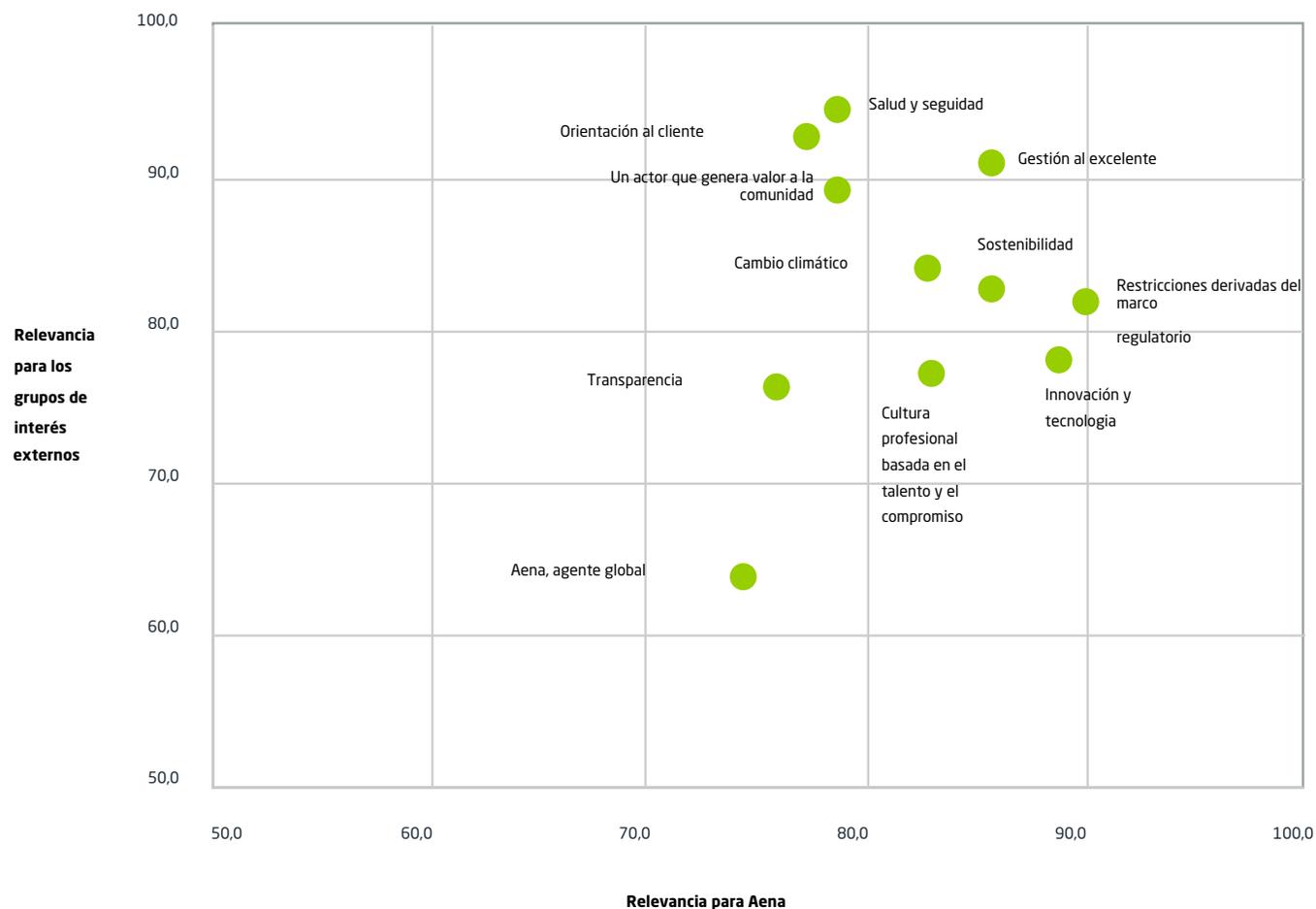
- Refuerzo, en todas las definiciones, de los temas más transversales: la orientación al cliente, la sostenibilidad y las consideraciones ambientales, la gestión del talento, la cultura de seguridad desde una visión más amplia incorporando el contexto de emergencia sanitaria, y exposición del negocio a los riesgos del entorno tecnológico (ciberseguridad); presencia de la innovación y la tecnología en todos los procesos.
- Inclusión de la perspectiva ODS y la contribución social en el contexto de la emergencia sanitaria a todos los niveles: gestión de riesgos u oportunidades, gobierno, alianzas, seguridad, solidaridad, etc.

Para elaborar la matriz de temas materiales, que se presenta a continuación se ha partido de las puntuaciones atribuidas a los diferentes asuntos en el análisis correspondiente al año 2019, resultado de la consulta a las unidades

¹ R. K. Mitchell, B. A. Agle y D. J. Wood, 1997. "Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts".

de negocio de Aena. Estas puntuaciones se han actualizado con el análisis de fuentes externas realizado en 2020. Se ha realizado primero una agrupación por temas de la información contenida en las fuentes consultadas, asociando cada pieza a un tema y un grupo de interés concreto. Con ello se obtiene una clasificación de los temas en función de su frecuencia y de la importancia (media, alta o muy alta) que cada grupo de interés concernido tiene para la Compañía. Esta relación se ha refinado posteriormente para mejorar su congruencia con las tendencias globales a finales de 2020, incrementando la puntuación de los temas mencionados en el Global Risk Report del World Economic Forum, el Informe de Forética sobre escenarios post covid-19, el barómetro de confianza de Edelman 2021 y el Observatorio APD nº 2 sobre Transformación sostenible.

Como resultado del proceso, se han renombrado y agrupado, respecto de 2019, algunos de los temas, derivando así la siguiente matriz de materialidad:





Temas materiales para Aena

Aspecto material Aena	¿Por qué es material?	Ejemplos de algunos asuntos contemplados
Orientación al cliente	<p>La búsqueda de la excelencia en Aena lleva implícita la prestación de todos los servicios con la máxima calidad, excelencia e innovación. La Compañía pone el foco en el cliente, para que su paso por los aeropuertos sea una experiencia positiva, donde se combinen los máximos requerimientos de calidad y seguridad, con los medios y tecnologías más avanzadas para reducir las esperas o mejorar sus condiciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias de futuro • Factores geopolíticos • Situación económica • Salud y seguridad de los clientes • Proveedores • Modelo de negocio • Mecanismos de reclamación
Salud y seguridad	<p>La seguridad es una prioridad en los aeropuertos de todo el mundo. Para poder prevenir situaciones de riesgo, se deben evaluar de manera continua posibles contingencias que puedan afectar al normal desarrollo de las actividades y disponer de mecanismos, medidas y recursos humanos y materiales enfocados a garantizar la Seguridad Aeroportuaria, Operacional y de la Información en consonancia con la normativa nacional e internacional aplicable. Asimismo, la cada vez mayor digitalización de procesos expone a la Compañía a riesgos emergentes en materia de ciberseguridad. Fortalecer los mecanismos y protocolos de seguridad informática es imprescindible para una empresa como Aena, para la que prima la protección integral de todos (empleados, empresas externas, usuarios en general, etc).</p> <p>En 2020, a raíz de la emergencia sanitaria, cobra también especial relevancia el concepto de Seguridad Sanitaria, enfocada a minimizar el riesgo de contagio, promoviendo y preservando la salud de toda la sociedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores geopolíticos • Factores regulatorios • Modelo de negocio • Gestión de riesgos • Relaciones con los grupos de interés • Salud y seguridad de los clientes
Cambio climático	<p>La urgencia por atajar la crisis sanitaria no ha desviado la preocupación a nivel mundial por el cambio climático y sus consecuencias, y desde las principales instituciones se aboga por orquestar una recuperación económica que permita abordar a la vez las consecuencias negativas de ambas situaciones: pandemia y lucha contra el cambio climático.</p> <p>Aena define su nueva hoja de ruta consciente de que la recuperación solo puede ser verde, y apuesta por la sostenibilidad, la protección del entorno, la descarbonización y la emergencia climática como asuntos claves en su gestión, poniendo los medios para que todos los grupos con los que se relaciona avancen en este ámbito y multiplicando, con ello, el impacto de sus decisiones, al implicar a clientes, proveedores y colaboradores. La Compañía desarrolla e implementa políticas, estrategias y procedimientos, tomando como referencia, entre otros, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las Recomendaciones del TCFD, los Principios del Pacto Mundial, y los objetivos ambientales marcados a nivel nacional e internacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lucha contra el cambio climático • Consumo energético
Sostenibilidad	<p>Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios del Pacto Mundial, y los objetivos ambientales marcados a nivel nacional e internacional definen asimismo la hoja de ruta de Aena para asegurar que la sostenibilidad se encuentra plenamente integrada en el modelo de negocio y garantizar la creación de valor compartido en el entorno en el que opera y la sociedad en su conjunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto en las comunidades locales • Relaciones con los grupos de interés • Consumo eficiente de recursos • Biodiversidad • Gestión de los recursos humanos, talento
Innovación y tecnología	<p>La gestión de los aeropuertos está directamente relacionada con el uso de tecnologías punteras y el desarrollo de soluciones específicas para todos los retos de la actividad de Aena, tanto en materia de gestión interna, como en ámbitos relacionados con el cliente o el accionista.</p> <p>De manera continua la compañía trabaja para mejorar procesos y herramientas, abiertos a la colaboración con grupos internos y externos, asegurando un servicio seguro y de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los grupos de interés • Consumo eficiente de recursos



Temas materiales para Aena

Aspecto material Aena	¿Por qué es material?	Ejemplos de algunos asuntos contemplados
Gestión excelente	<p>La pervivencia de la empresa pasa por la obtención de umbrales de rentabilidad suficientes para atender sus necesidades operacionales y satisfacer los intereses de todos sus propietarios, tanto las instituciones públicas como los accionistas privados. La Compañía pone todos sus esfuerzos para garantizar el mejor de los servicios, al tiempo que vela por la obtención de los mejores resultados económicos.</p> <p>Aena concibe la confianza como un pilar imprescindible para el mantenimiento del negocio, sustentado en la eficiencia, la calidad y la transparencia, dirigidas a todos los grupos de interés. Para ello, la Compañía pone a su disposición diferentes canales de comunicación tratados con el máximo rigor y abiertos al diálogo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores geopolíticos • Situación económica • Proveedores • Modelo de negocio • Gestión de riesgos • Factores regulatorios • Relaciones con los grupos de interés
Cultura profesional basada en el talento y el compromiso	<p>La relevancia social y económica de las actividades que lleva a cabo Aena requiere del mejor talento, y de contar con equipos motivados y comprometidos con un proyecto común, construido con las aportaciones de todos y sustentado en la vocación de servicio público.</p> <p>Ante la gravedad de la crisis ocasionada por la pandemia, la Compañía ha volcado sus esfuerzos para garantizar la salud y seguridad -física y emocional- de los trabajadores, promover la igualdad, la conciliación, y minimizar el impacto de la pandemia en todos sus profesionales. La gestión del "talento", ha constituido igualmente una prioridad y un pilar básico para la gestión y desempeño de la organización en el que el bienestar de los empleados ha resultado prioritario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad • Gestión del talento • Formación • Empleo • Organización del trabajo • Diálogo social • Derechos Humanos y laborales
Un actor que genera valor a la comunidad	<p>Las grandes infraestructuras se conciben para mejorar la vida de las personas. Su gestión óptima implica considerar, además de factores operacionales, las implicaciones para el desarrollo sostenible y las expectativas de los grupos externos, así como favorecer sinergias y alianzas que multipliquen los impactos positivos de las operaciones y contribuyan a cimentar la confianza que los grupos de interés depositan en la Compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diálogo con grupos de interés • Relación con las comunidades locales • Acción social • Proveedores • Derechos Humanos
Restricciones derivadas del marco regulatorio	<p>Aena, como sociedad mercantil estatal configurada como sociedad anónima, puede estar expuesta a ciertas limitaciones por su estatus jurídico (por ejemplo, en la contratación de personal, en los procesos de licitación, o el desarrollo organizativo), que podrían suponer una desventaja competitiva frente a otras sociedades cotizadas privadas, dificultando dar respuesta frente a nuevos retos y oportunidades.</p> <p>No obstante, Aena mantiene un estricto y puntual cumplimiento de la creciente normativa referida a sus actividades y características, cumpliendo de forma óptima con los mandatos recibidos de sus accionistas y colaborando con las diferentes instancias en el diseño y operación de infraestructuras resilientes y eficaces.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de negocio • Entorno regulatorio • Gestión de riesgos
Transparencia	<p>Concebimos la transparencia como un pilar imprescindible de la confianza que depositan en nosotros todos nuestros grupos de interés. Para ello, ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación tratados con el máximo rigor y abiertos al diálogo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores regulatorios • Relaciones con los grupos de interés • Proveedores • Modelo de negocio • Gestión de riesgos
Aena, agente global	<p>La vocación de Aena de expandir su modelo de excelencia operacional tiene su ámbito natural en aeropuertos situados fuera de España, con otras pautas de negocio y, muchas veces, en diferentes momentos del ciclo económico. La Compañía diversifica así los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades de sus capacidades de gestión, en función de la participación en cada entidad, sin eludir sus responsabilidades como miembro activo y relevante de las diferentes comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Situación económica • Factores geopolíticos • Relaciones con los grupos de interés • Modelo de negocio • Gestión de riesgos

Relación y diálogo con grupos de interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés es fundamental para Aena, y constituye un elemento esencial para establecer objetivos, crear valor a largo plazo y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Aena articula las relaciones con sus grupos de interés sobre los pilares de la transparencia, el diálogo, la generación de confianza y la creación de valor compartido

A través de la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código de Conducta y la Política de Comunicación se formalizan los principios sobre los que la Compañía basa la relación con sus grupos de interés, que reflejan la importancia de aplicar mecanismos que contribuyan a establecer y mantener canales efectivos de comunicación, participación y diálogo, basando la asunción de compromisos en valores como la transparencia, oportunidad, relevancia y corresponsabilidad.

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) recoge el proceso a seguir para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como la materialización de los requerimientos y el uso de herramientas para la evaluación del cumplimiento. En este proceso está implicada cada unidad/ centro de Aena, realizando un análisis particularizado de las partes interesadas con las que interactúa y de los métodos establecidos para el seguimiento y revisión.

Con carácter anual, en la Revisión del SGI por la Dirección se analizan los posibles cambios que pudieran existir en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y se evalúa el grado de satisfacción de cara a mejorar los servicios prestados y poder adaptarlos a las mismas.

En la última revisión de la matriz de partes interesadas, auditada por Aenor en el marco de la norma ISO 9001:2015, la Compañía ha identificado 26 colectivos diferentes que pueden influir o a los que afectan las decisiones de Aena. A efectos de este informe, esos colectivos han sido agrupados en 10 categorías.

El proceso de participación de los grupos de interés en la Compañía se compone de una serie de herramientas y mecanismos de comunicación activos y bidireccionales, que facilitan el diálogo, la colaboración y la rendición de cuentas de forma continua, al tiempo que ayudan a evaluar y reforzar permanentemente el compromiso de Aena



Comunicación de Aena con sus grupos de interés

Principales grupos de interés



Pasajeros
(low cost, seniors, business, en familia, ocio, etc)



Compañías aéreas
(bajo coste y tradicionales)



Empleados y otras unidades



Administración Pública, Entes reguladores y otros organismos
(Enaire, Aemet)



Ministerio de defensa, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Protección Civil y otros servicios de emergencias

Herramientas para comunicarnos

- Seguimiento y gestión de RQS
- Análisis periódico encuestas ASQ
- Encuestas EMMA
- Seguimiento de indicadores de procesos
- Indicadores DORA
- Dispositivos "HappyorNot"

- Encuestas a compañías
- Contacto directo/ reuniones
- Indicadores asociados a procesos con compañías
- Asistencia a foros y conferencias especializadas
- Comité de usuarios
- Grupos de trabajo

- Buzón de sugerencias/ Intranet
- Encuestas de Formación
- Indicadores de los procesos de Gestión de RRHH
- Sistema de Gestión del Desempeño
- Sistema de Cumplimiento
- Normativo
- Reuniones con representación sindical
- Encuestas de satisfacción internas
- Reuniones internas
- Auditorías internas y externas

- Consultas e información pública ruido
- Sistema de Cumplimiento Normativo
- Comités especializados
- Auditorías internas y externas
- Evaluación de cumplimiento de requisitos legales
- Reuniones/ contactos
- Grupos de trabajo
- Inspecciones
- Ponencias

- Comité especializados (emergencia; Nacional de Seguridad; Simulacros; etc)
- Reuniones
- Comité Auditorías de AESA e internas
- Comisión Interministerial entre Defensa y Fomento Reuniones



Web



Redes



Prensa



Alianzas

Expectativas

- Ausencia de costes sobrevenidos
- Buena relación calidad/precio
- Excelencia en el servicio
- Oferta comercial y de restauración
- Eficiencia, atención y amabilidad del personal

- Procedimientos de trabajo eficientes y coordinados
- Calidad del servicio
- Colaboración activa
- Información operativa y de análisis de mercados potenciales

- Reconocimiento
- Desarrollo profesional
- Transparencia y ética
- Facilidad para aportar ideas

- Comisión Interministerial entre Defensa y Fomento
- Reuniones/ Comités específicos por centro

- Comisión Interministerial entre Defensa y Fomento
- Reuniones/ Comités específicos por centro

- Ventajas en servicios
- Tiempo de espera mínimo
- Instalaciones cómodas y limpias
- Puntos de recarga, wifi
- Precios competitivos y descuentos

- Incentivos y descuentos
- Prioridades operativas
- Ayuda a movilidad del pasajero
- Embarque biométrico
- Seguimiento de equipaje
- Facilidades e iniciativas

- Contribución social
- Pautas claras de actuación
- Proactividad

- Comité Nacional de Seguridad
- Simulacros
- Auditorías de AESA e interna
- Comité de Emergencia

- Comité Nacional de Seguridad
- Simulacros
- Auditorías de AESA e interna
- Comité de Emergencia

Objetivos comunes



Comunicación de Aena con sus grupos de interés

Principales grupos de interés

Sociedad, Comunidades locales/Empresas colindantes/ ONG/ Asociaciones

Inversores y accionistas

Medios de comunicación

**Proveedores
Socios prestadores de servicios y otros arrendatarios
Empresas de carga
Tourop operadores**

Aviación general

Herramientas para comunicarnos

- Comisiones y comités
- Información pública
- Seguimiento y gestión de RQS
- Reuniones
- Grupos de trabajo
- Comités intersectoriales

- Reuniones
- Junta general
- Información pública
- Comunicaciones a la CNMV
- Canales de contacto de relación con Inversores

- Reuniones
- Seguimiento y gestión de RQS
- Seguimiento de noticias en los medios

- Contactos directos y reuniones con contratistas; arrendatarios; agentes handling; Comités de usuarios; gestión de RQS;
- Indicadores
- Seguimientos y Análisis
- Grupos de trabajo
- Análisis de resultados del servicio prestado
- Encuestas Salas VIP, parking y servicios comerciales, compañías
- Foros y conferencias especializadas

- Comité de usuarios
- Contacto directo/ reuniones
- Grupos de trabajo



EINF y otros informes



Diálogo



Comisión de Nombramientos y Retribuciones



Consejo de Administración

Expectativas

- Comisiones de los Planes de Aislamiento Acústico
- Información pública de planes, proyectos, mapas estratégicos de ruido
- Seguimiento y gestión de RQS
- Reuniones con empresas y asociaciones
- Grupos de trabajo
- Consultas e información pública de planes y proyectos
- Comités intersectoriales

- Reuniones del Consejo de Administración
- Asamblea anual de accionistas
- Publicación de resultados
- Sistema de Control Interno de la Información Financiera
- Sistema de Gestión de Riesgos
- Auditorías internas y externas

- Reuniones con medios de comunicación
- Seguimiento y gestión de RQS de los medios de comunicación
- Seguimiento de noticias en los medios

- Reuniones con contratistas, Comités de usuarios
- Seguimientos contratistas/ servicio prestado
- Grupos de trabajo
- Seguimiento y gestión de RQS
- Indicadores DORA, PPT, asociados a procesos
- Encuestas a compañías y operadores
- Contacto directo/ reuniones
- Asistencia a foros y conferencias especializadas
- Contacto directo/ reuniones
- Comités de facilitación de carga

- Comité de usuarios
- Contacto directo/ reuniones
- Grupos de trabajo

Objetivos comunes



Comunicación y transparencia

Para garantizar una comunicación efectiva y bidireccional, la Compañía pone a disposición de todos sus grupos de interés una serie de canales de comunicación. Entre estos caben destacar la web de la Compañía y las redes sociales.

Los servicios comerciales que Aena presta a sus distintos usuarios, tanto a los pasajeros, como a los acompañantes y empleados, se adaptan a los perfiles de los mismos. Esta oferta comercial presenta una variada y atractiva tipología de conceptos, tanto locales como internacionales.

Según la encuesta realizada para analizar la percepción general de los trabajadores sobre la comunicación interna durante el confinamiento, más de la mitad de los encuestados consideró que Aena ha informado bastante, y el 71% considera que la transparencia fue bastante o mucha





Web corporativa e intranet

A través del portal del **Servicio telemático**, disponible en la web de la Compañía, los grupos de interés pueden realizar de forma online **sugerencias de mejoras o informar de cualquier motivo de insatisfacción**. Esta información es fundamental para la mejora continua del desempeño de la Compañía.

Principal reflejo del compromiso de la Compañía con la información, el diálogo y la transparencia.

En la web se dispone de toda la información para usuarios en general, así como los detalles del negocio y su evolución. Asimismo, se da respuesta a los diferentes grupos de interés, contiene secciones específicas en las que se puede encontrar información más detallada de acuerdo a las necesidades planteadas. Entre otros:

Algunas secciones específicas

- **Portal de accionistas e inversores**, con el detalle sobre la evolución financiera y el gobierno corporativo sostenible en la empresa.
- **Información corporativa**.
- **Sección de responsabilidad Corporativa y de medioambiente**, precisando principales datos y mecanismos de gestión en lo que respecta el desempeño ESG de Aena.
- **Contratación y empresas**, con información básica y enlaces para redirigir a los portales de contratación.
- **Información para usuarios y aerolíneas** en general.
- **Portal de empleo**, con el detalle de los procesos de reclutamiento.
- **Portal de servicio telemático** para la tramitación telemática de cualquier sugerencia de mejora, queja o reclamación por parte de los grupos de interés.

Covid-19: comunicación y transparencia

Con motivo de la covid-19, la Compañía ha realizado un **importante esfuerzo en materia de comunicación y transparencia**, adaptando su página web para aportar en todo momento información de utilidad a los usuarios de los aeropuertos, incluyendo pasajeros, compañías aéreas, operadores comerciales, arrendatarios, empleados, etc.

Externa

Asimismo, se han creado landing pages específicas para detallar el despliegue de Aena frente a la covid-19, con las medidas concretas adoptadas, información a tener en cuenta por parte de los usuarios antes de viajar y en su transcurso por el aeropuerto, detalle de la Situación actualizada de los aeropuertos de Aena, etc



Interna

Este esfuerzo también se ha realizado a nivel interno aumentando así la frecuencia en la comunicación con los empleados de la organización y utilizando nuevos canales para ello (boletines, encuentros con el equipo directivo, correos electrónicos, intranet, etc.).



Casi
17M
de visitas a la web de Aena (España y Brasil).

65
publicaciones internas (Aena 360°) solo durante el periodo de alarma, valoradas en la encuesta de percepción realizada a los empleados con una nota superior a 4 sobre 5 por casi el 75% de los empleados.

Cerca de
200
preguntas recibidas en el encuentro virtual con el Presidente y la directora de RRHH abierta a todos los empleados, recibiendo una valoración superior a 4 sobre 5 por casi el 67% de los empleados en la encuesta de percepción realizada a los empleados.

Casi
10
comunicaciones directas a los empleados (cartas) del Presidente informando de la situación de la Compañía y las afecciones de la emergencia sanitaria.

Redes sociales

Permiten a la Compañía tener un feedback continuo con sus grupos de interés e impulsa aquellos aspectos que suscitan mayor interés a los usuarios.

La Compañía realiza un esfuerzo creciente por impulsar su presencia en los medios digitales y las redes sociales ofreciendo tanto información puntual de la actividad como compartiendo con todos los grupos de interés aquellas actuaciones, propuestas e iniciativas en materia de innovación y desarrollo sostenible.

En 2020 las redes sociales se han convertido en una herramienta fundamental para Aena, transmitiendo en tiempo real el estado de los aeropuertos y actuando como altavoces de las necesidades de los grupos de interés, dando de esta forma respuesta a todas las cuestiones en tiempo real:



Durante el primer estado de alarma (marzo-junio) en Twitter, que fue el principal canal de comunicación de Aena, se tuvieron más de **5,2 millones de impresiones**, y fueron registrados **más de 14.800 clics** en los enlaces, más de **4.800 retuits** y más de **12.700 me gusta**.

Perfiles de Aena

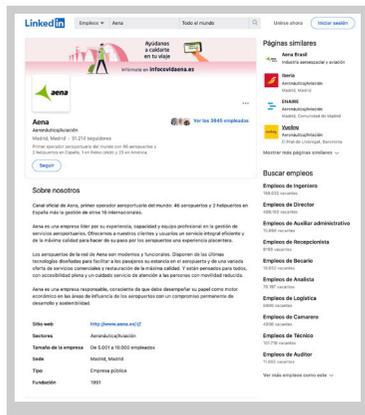
Facebook Aena



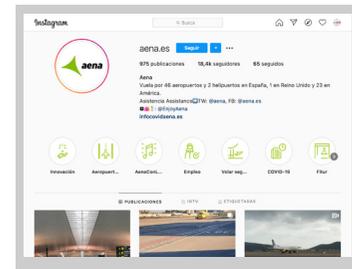
Twitter



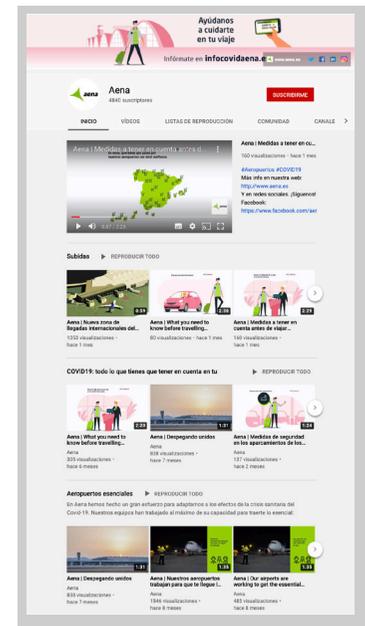
LinkedIn



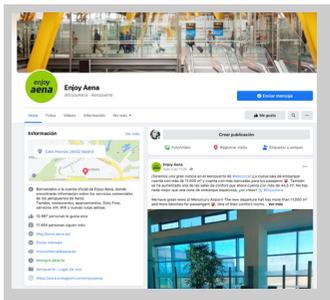
Instagram



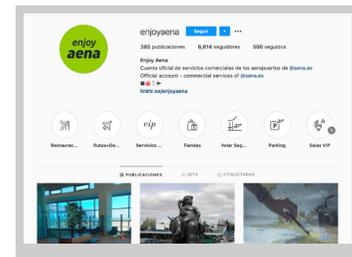
Youtube



Enjoy Aena Facebook



Enjoy Aena Instagram



Hitos

2020: un reto sin precedentes

ENERO

- Inicio de las operaciones de Aena en los aeropuertos de Juazeiro do Norte-Orlando Bezerra de Menezes y Campina Grande-Presidente João Suassuna.
- Aena lanza, entre sus empleados, la tercera convocatoria de los premios Innova.

FEBRERO

- La Compañía pone en marcha un nuevo portal del empleado.
- La Compañía presenta los resultados de 2019, con el mejor registro de su historia, un total de:

275M DE PASAJEROS

MARZO

- Aena concluye con éxito el comienzo de la gestión **6 AEROPUERTOS EN BRASIL**
- Con fecha 1 de marzo entraron en vigor las tarifas aeroportuarias de 2020.
- Estalla la crisis sanitaria debido a la irrupción de la covid-19 y comienza en España uno de los confinamientos más duros de Europa. Gran parte de los empleados de la Compañía comienzan a teletrabajar desde sus casas.
- Aena refuerzan los canales de comunicación con sus empleados.



JUNIO

- Aena lanza 'DESPEGANDO RECURSOS', con el objetivo de cuidar el bienestar emocional.
- El Consejo de Administración de Aena decide dejar sin efecto la propuesta de aplicación de resultados del ejercicio 2019 y pospone la Junta de Accionistas.
- El ministro de Sanidad, el ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, el presidente de Aena y el director del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas supervisan las medidas de seguridad antes de la apertura de fronteras y la llegada de los primeros vuelos.

MAYO

- Aena refuerza su **LIQUIDEZ** para hacer frente a la crisis de la covid-19 (2.000 millones euros).
- Aena asume el coste de las tarifas aeroportuarias de aquellas aeronaves que han comunicado el transporte de material sanitario.
- Aena se suma a la iniciativa de Vueling e Iberia haciéndose cargo de las tarifas aeroportuarias 25.000 billetes dobles que las aerolíneas regalan al personal sanitario.

ABRIL

- Aena se convierte en una parte esencial para el transporte de mercancías.
- Se produce la donación de **2 MILLONES €** por parte de la Compañía al CSIC para la investigación de la covid-19.
- Aena lanza la **INICIATIVA 'NÓMINA SOLIDARIA'** para recaudar fondos para el CSIC. Se recaudan más de 100.000 euros, en más de 2.500 aportaciones.
- Nace el GRO (Grupo de Recuperación Operativa) para la identificación de procesos aeroportuarios seguros.

JULIO

- Aena lanza **AENA VENTURES**, una aceleradora en busca de startups



SEPTIEMBRE

- Aena lanza Aena maps, una plataforma de guiado para el interior de sus aeropuertos.
- Aena realiza entre sus trabajadores, de manera voluntaria, diferentes pruebas diagnósticas de la covid-19, para contribuir a la reincorporación a sus puestos de trabajo con las máximas garantías.

OCTUBRE

- Aena celebra su Junta General de Accionistas de forma telemática.
- Durante los meses de octubre a diciembre se desarrolla el proceso de consulta sobre las tasas aeroportuarias 2021.

NOVIEMBRE

- Vocento premia a Aena por su compromiso con la **DIVERSIDAD DE GÉNERO Y LA IGUALDAD**.
- El Aeropuerto de Recife recibe el Sello de Turismo Seguro de la Secretaría de Turismo de Pernambuco, por sus esfuerzos para cumplir con los protocolos de seguridad contra la covid-19 durante los últimos meses.

DECIEMBRE

- El año cierra con: **+72% CAÍDA DEL TRÁFICO**
- El 22 de diciembre tiene lugar la primera reunión con la cual se inicia el proceso de consulta del DORA 2022-2026.

El año 2019 fue un año excelente para Aena, lográndose unos resultados récord, tanto económicos como de actividad. La solvencia financiera, la solidez de los principales indicadores económicos, y la consolidación de la privilegiada posición de la Compañía en el ámbito del sector aeroportuario mundial alcanzada hasta ese momento, se ha visto superada por la difícil situación originada por la emergencia sanitaria mundial producida por la covid-19 en el mes de marzo. El impacto de la pandemia a nivel global en la actividad del sector turístico y del transporte aéreo, íntimamente ligados entre sí, su evolución y la extensión geográfica de la epidemia de coronavirus ha provocado una marcada caída de la actividad económica que ha afectado gravemente a prácticamente todos los sectores de actividad y que ha provocado la caída de los principales indicadores económicos a nivel mundial.

En 2020 la actividad de las compañías del Grupo Aena y la evolución de sus negocios se ha visto afectada por las restricciones a la movilidad vigentes tanto en España como en el resto del mundo desde el mes de marzo para evitar la propagación de la covid-19.

El impacto de la covid-19 en el transporte aéreo y en los aeropuertos que gestiona Aena

La situación provocada por el coronavirus y su profundo impacto en el sector aéreo a nivel mundial, no sólo en

España, no tiene precedentes históricos desde la Segunda Guerra Mundial. El tráfico aéreo siempre ha tenido una tendencia creciente (duplicándose cada 15-20 años), a pesar de los distintos acontecimientos que han afectado temporalmente, en mayor o menor medida, a su comportamiento, como el 11S de 2001 o la crisis financiera de 2008, e incluso otras pandemias como el SARS de 2003 o la gripe aviar, cuyo impacto en este sector fue más limitado geográficamente que la actual enfermedad.

Sin embargo, los principales Organismos aeronáuticos internacionales (OACI, IATA y ACI, principalmente) alertan que el impacto a corto y medio plazo en el tráfico aéreo a nivel mundial debido a la pandemia de la covid-19, provocará una caída en el volumen de pasajeros global nunca vista. Según las proyecciones de EUROCONTROL de enero de 2021 relativas al número de operaciones, durante 2021 sólo se recuperará hasta el 51% del volumen de tráfico europeo de 2019, acelerándose a partir del verano. El tráfico solo volvería al 92% de los niveles de 2019 en 2024, y las cifras se recuperarían por completo en 2026. Por su parte, ACI Europa, también en el mes de enero de 2021 ha rebajado su previsión de tráfico de pasajeros para 2021 en los aeropuertos europeos al -56% del nivel de 2019 (caso base) frente al -43% de su previsión anterior.

Para el largo plazo, existe mucha incertidumbre en lo que se refiere a la recuperación de los niveles de tráfico registrados en 2019, que estos Organismos no prevén para Europa antes de 2026. La duración de esta recuperación dependerá principalmente del grado de trans-

misión de la enfermedad y de la capacidad para controlarla (otros factores que afectan a la recuperación del tráfico a mencionar son la disponibilidad y alcance de la vacuna y las restricciones a la movilidad que directamente afectan a la recuperación del tráfico). Si en condiciones normales, el “driver” principal para valorar la tendencia del tráfico aéreo es la evolución económica y, por tanto, el comportamiento del PIB, en la actualidad este paradigma ha cambiado, la pandemia se ha convertido en el elemento fundamental que condicionará el nivel de recuperación del sector.

Esta misma situación se traslada al crecimiento de la economía española en 2020. Su debilitamiento se ha

Incidencia de la pandemia



La situación actual causada por el coronavirus no tiene precedentes históricos



Existe mucha incertidumbre sobre su evolución futura



El factor esencial para la contención de la pandemia será la disponibilidad de una vacuna o de un tratamiento efectivo que permita recuperar la confianza de los pasajeros



Prudencia en las estimaciones sobre la evolución del tráfico



El transporte aéreo es muy resiliente a la crisis

debido, fundamentalmente, a un empeoramiento del consumo interno y a su propia estructura, con gran dependencia del sector servicios y del turismo, precisamente los más golpeados por la crisis sanitaria que estamos viviendo, lo que ha provocado que el sector del transporte aéreo, que es estratégico para España por su impacto económico y social, así como por su íntima relación con el turismo, se resienta también de forma significativa.

Los principales indicadores macroeconómicos apuntan a una recuperación más lenta de la prevista inicialmente. Así, las últimas estimaciones del Gobierno de España indican que en 2020 se ha producido un descenso del PIB del 11,2% (en 2019 el PIB fue del 2,0%).

En lo que respecta al turismo, con datos de enero a agosto de 2020, tan sólo han llegado a España 15,7 millones de turistas internacionales frente a 58,1 millones que lo hicieron en el mismo periodo del año pasado (un 73% menos), de los cuales el 75,3% lo hicieron utilizando nuestros aeropuertos. Esta circunstancia no es exclusiva de España y ha afectado a todos los países de nuestro entorno de manera muy similar (como, por ejemplo, ha sucedido en los países mediterráneos que compiten por atraer el turismo como Grecia, Portugal, Turquía, Túnez o Italia, que han registrado unos niveles similares de actividad).

El comportamiento de los aeropuertos de Luton y de Brasil ha sido similar, aunque la evolución del tráfico ha sido diferente dependiendo de las regiones y su tipo de operativa. El Aeropuerto de Londres Luton ha perdido 12,5 millones de pasajeros en el año 2020 que representa una caída interanual del 69,6%.

Por lo que se refiere a los Aeropuertos do Nordeste do Brasil, ubicados en la parte oriental del continente, si bien se vieron gravemente afectados al inicio de pandemia (han perdido 6,1 millones de pasajeros en 2020, lo que supone una caída interanual del 44,0%), se han visto favorecidos por el comportamiento del tráfico doméstico.

Ante esta situación, durante 2020 la prioridad ha sido potenciar su actividad de servicio público, afrontando con la mayor fortaleza y estabilidad los retos de la difícil situación originada por la covid-19.

Aena (los aeropuertos de la red en España) afectada por la caída del turismo.



Medidas adoptadas en Aena

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

Con la declaración del estado de alarma en el mes de marzo, se inició un periodo de inactividad que provocó una reducción casi total en los niveles de tráfico. Con el objetivo de adaptarse a este brusco descenso de la actividad, la Compañía adoptó una serie de medidas operativas, económicas y financieras que permitieran una gestión más eficiente de la actividad, entre las que destacan:

- **Ajustar la capacidad y los servicios a las necesidades concretas de la operativa del momento** (adaptación de horarios, funcionamiento bajo demanda, el cierre temporal de espacios y terminales, la adecuación de servicios, etc.). Estas medidas, modulables en función de la evolución de la pandemia y los niveles de tráfico, se complementaron con un plan de ahorro de costes al objeto de proteger la caja, basado en la renegociación de los contratos de servicios (seguridad, limpieza, mantenimiento, etc.), la eliminación de gastos y la paralización de nuevas contrataciones no esenciales. La reducción de la salida de caja mensual promedio por gastos operativos se estimó en torno a 43 millones de euros. Los ahorros acumulados obtenidos durante el periodo abril-diciembre han ascendido a 404,7 millones de euros. Asimismo, se procedió a la paralización temporal del programa de inversiones estimando una reducción mensual de las salidas de caja promedio de aproximadamente 52 millones de euros. Desde el mes de junio se reinició la ejecución del plan de inversiones

de 2020 y como consecuencia de la suspensión temporal el importe de inversión ejecutada se ha situado en 435,7 millones de euros.

- **A nivel de financiación**, con el objetivo de reforzar la liquidez de la Compañía, Aena procedió a la firma de préstamos con diversas entidades financieras entre los meses de abril y mayo, por un importe conjunto de 2.325,6 millones de euros. Con estos préstamos, Aena ha elevado la disponibilidad de caja y facilidades crediticias a 31 de diciembre de 2020 hasta un total de 2.065 millones de euros, a los que se añade la posibilidad de realizar emisiones a través del programa de Euro Commercial Paper (ECP) hasta 900 millones de euros, de los que al cierre del ejercicio se encuentran disponibles 845 millones de euros.

Tras las negociaciones mantenidas con las entidades financiadoras de la Compañía cuyos contratos incluyen ratios financieras (*covenants*), con fecha 1 de diciembre de 2020 se han obtenido dispensas temporales de cumplimiento (*waivers*) hasta, al menos, junio de 2022, de las ratios establecidas en los vigentes contratos de financiación con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Instituto de Crédito Oficial (ICO), FMS Wertmanagement AöR (FMS) y Unicaja.

Con el objetivo de fortalecer la solvencia de la Compañía en las actuales circunstancias, que no permiten evaluar el impacto futuro de la crisis sanitaria de la covid-19 en la economía de los mercados en los que opera, la Junta General de Accionistas aprobó no distribuir el dividendo correspondiente a los resultados del ejercicio 2019 y aplicarlo a reservas.

- **Seguridad sanitaria**: la crisis de la covid-19 ha puesto de manifiesto cómo una pandemia puede afectar al tráfico aéreo y obligar a revisar todos los protocolos de seguridad en los aeropuertos. Aena reorganizó sus instalaciones para adaptarse al descenso de actividad y a las necesidades surgidas de la emergencia sanitaria. Los aeropuertos de la red de Aena, al tener la consideración de infraestructuras de interés general, han desempeñado un papel fundamental, garantizando en todo momento no sólo los servicios necesarios de aviación comercial, sino también otros tipos de aviación como la carga aérea (abastecimiento de la población y mercancía sanitaria) y los servicios esenciales de Policía, Guardia Civil, salvamento marítimo, trasplante de órganos, etc., así como el retorno de los españoles y la salida de los extranjeros de la manera más rápida y segura posible desde los primeros momentos de la epidemia.
- **Garantizar la salud de trabajadores, personal subcontratado y pasajeros**: adopción de medidas sanitarias tendentes a evitar la propagación de la covid-19 y proteger la salud de los trabajadores, proveedores y personal externo. Para ello, se ha facilitado el trabajo no presencial y la asistencia presencial parcial cuando ha sido posible, reorganizando los turnos y siguiendo todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias -distancia mínima de seguridad, desinfección de instalaciones, reducción de concentraciones de personas, etc-.

La experiencia del teletrabajo, implantada en un escaso intervalo de tiempo, y aplicada en un porcentaje elevado la plantilla, con puestos y perfiles diferentes,

y con garantía en la prestación de los servicios, ha constituido un verdadero reto sin precedentes superado con éxito.

AENOR ha concedido a Aena la **Certificación de los Protocolos de Actuación frente a la covid-19 de los lugares de trabajo de AENA**. Este certificado es el resultado del trabajo realizado para la puesta en marcha de todas las medidas y protocolos contemplados en los Planes de Recuperación Operativa (PROs) de cada centro de trabajo, su adecuación a las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y la eficacia de las mismas. Corrobora el esfuerzo de la Compañía por adecuar los lugares de trabajo a las nuevas circunstancias y para crear un entorno laboral seguro para los empleados.

- **Compromiso con proveedores, clientes y la sociedad en general:** Colaboración y cooperación estrecha con todos los agentes involucrados en la cadena de valor del transporte aéreo (líneas aéreas, agentes de handling, touroperadores, reguladores y supervisores...), buscando soluciones equilibradas y compatibles con la sostenibilidad de la Compañía y su capacidad para revertir una situación como la actual, mediante la puesta en marcha de un esquema de incentivos a compañías aéreas para la recuperación del tráfico, el aplazamiento extraordinario de cobros a clientes y arrendatarios, la exención de rentas fijas durante el período del Estado de Alarma a los operadores de las actividades de alquiler de vehículos y cajeros automáticos, y la aplicación de descuentos en arrendamientos para la mayoría de los contratos firmados por compañías aéreas, agentes y

empresas mantenedoras de handling, de oficinas, almacenes, y mostradores comerciales (incluyendo los mostradores comerciales de los tour-operadores y transportistas).

Para hacer frente a los efectos de la crisis derivada del Covid-19 en la actividad comercial, Aena ha estudiado desde su inicio sus efectos en los distintos contratos negociando y acordando, en su caso, las modificaciones contractuales necesarias.

Las negociaciones de los contratos comerciales tienen como finalidad última la continuidad de los operadores en los aeropuertos. Para ello, AENA ha analizado pormenorizadamente la evolución de cada uno de sus aeropuertos, las particularidades de cada contrato, así como las novedades legislativas estatales y autonómicas que, en su caso, resulten de aplicación. Respecto a este último aspecto, el 24 de diciembre de 2020 entró en vigor el Real Decreto Ley 35/2020 de medidas urgentes de apoyo al sector turístico, la hostelería y el comercio y en materia tributaria, que ha establecido, respecto de determinadas pymes y autónomos, una opción legal de modificación de los contratos de arrendamiento y que, respecto de las grandes empresas, puede ser modulado con base en los acuerdos comerciales que se alcancen. Tras el análisis del mismo, AENA reorientó sus negociaciones en línea con lo previsto con lo que el legislador estableció en beneficio de empresarios en situación de debilidad financiera, mejorado los límites previstos en la norma tanto en términos de renta como de plazo. Además, en virtud del principio de igualdad,

Aena ha extrapolado los términos esenciales a todos sus operadores comerciales, independientemente del volumen de su negocio, si bien sin perjuicio de atender a las particularidades de cada uno. A fecha de este informe, aproximadamente la mitad de los arrendatarios han dado su conformidad a esta última propuesta.

Por su parte, las negociaciones llevadas a cabo con la totalidad de los operadores de alquiler de vehículos han permitido que las partes acuerden la modificación de los contratos, en esencia, en lo que términos de renta se refiere. Esta modificación opera entre el 15 de marzo de 2020 y el 31 de diciembre de 2021. La aplicación de estos acuerdos en 2020 ha supuesto una reducción en las rentas de 28,6 millones de euros. A fecha de este informe, la totalidad de los operadores de alquiler de vehículos han suscrito la adenda en los términos propuestos.

Exención durante el estado de alarma del pago de las tarifas aeroportuarias de tránsito aéreo y aterrizaje a aquellas aeronaves que transportaran material sanitario necesario para luchar contra la pandemia:

Aplazamiento extraordinario del cobro a las compañías aéreas de las tarifas de estacionamiento de aeronaves por un periodo de 6 meses y sin intereses. El importe total aplazado por diferentes conceptos ascendió a 101,7 millones de euros, del que los operadores comerciales se han beneficiado en 19,5 millones de euros y las aerolíneas en 82,2 millones de euros.

La exención parcial de la renta aplicada en arrendamientos inmobiliarios desde el 15 de marzo hasta el 20 de junio, ha ascendido a 6,8 millones de euros.

La exención de rentas fijas durante el período del Estado de Alarma a los operadores de las actividades de alquiler de vehículos y cajeros automáticos ha supuesto 18,4 millones de euros.

Medidas adoptadas en el Aeropuerto Londres-Luton

Para paliar los efectos de la importante reducción de actividad, el Aeropuerto de Londres-Luton definió un plan de contingencia con el objetivo de asegurar la liquidez, así como, evitar las consecuencias del incumplimiento de los *covenants* financieros vigentes antes de la crisis. Las acciones desarrolladas han sido:

- Cierre de áreas operativas en el edificio terminal en función del nivel de demanda. Entre el 22 de abril y el 1 de mayo, el terminal de pasajeros estuvo cerrado, aunque el aeropuerto permaneció abierto para vuelos de carga y de aviación general.
- Ajustes en personal aprovechando, entre otras medidas, los programas establecidos por el gobierno británico para proteger el empleo.
- Revisión de los contratos de servicios y otros gastos de explotación. Entre marzo y diciembre el gasto se ha reducido en más de 31,4 millones de GBP, lo cual ha supuesto un 44% de ahorro.
- Retraso de la ejecución del CAPEX no imprescindible, reduciendo la inversión en 10,7 millones de GBP en 2020.
- Suspensión del pago del dividendo y diferimiento del pago de los intereses del préstamo de accionistas.
- Obtención de una dispensa temporal (*waiver*) de los *covenant* establecidos en sus contratos de financiación de las entidades financieras cuya prórroga se está negociando.

- Refuerzo de la liquidez formalizando una línea de crédito con sus accionistas que no ha requerido disposición al cierre del ejercicio.
- Asimismo, es destacable mencionar que la Compañía solicitó la activación del procedimiento de fuerza mayor especial (*Special Force Majeure*) contemplado en el contrato de concesión, que reconoce el derecho de la sociedad concesionaria al reequilibrio económico de la concesión. El procedimiento está suspendido mientras se están manteniendo conversaciones con el Municipio de Luton (LBC) sobre la aplicación del mismo.

En el proceso de reanudación de la actividad, el Aeropuerto de Londres-Luton está implementando todas las orientaciones del Gobierno de Reino Unido en materia de seguridad sanitaria entre las que se incluyen el refuerzo de los servicios de limpieza, medidas de desinfección y otras como la instalación de señalización y medidas de protección específicas.

Medidas adoptadas en Aeroportos do Nordeste do Brasil

Aeroportos do Nordeste do Brasil (en adelante ANB) definió un plan de contingencia con el objetivo de minimizar las consecuencias de la crisis y preservar su liquidez, adaptando las medidas a la recuperación de la actividad. Así, a partir del segundo trimestre los horarios operativos de los aeropuertos se redujeron, así como el alcance de los contratos de servicios externalizados (mantenimiento, seguridad y vigilancia, servicio de extinción de incendios, limpieza y handling, entre otros).

Las actuaciones de inversión también se paralizaron hasta el 23 de noviembre de 2020, aplicando la suspensión de obligaciones y plazos contractuales concedida por el regulador, la Agencia Nacional de Aviação Civil (en adelante ANAC).

ANB ha apoyado la recuperación de la actividad con políticas comerciales que han propiciado la sostenibilidad de las operaciones de sus clientes a la vez que han contribuido a asegurar la continuidad del flujo de cobros.

La capitalización inicial, resultado de los requerimientos del contrato de concesión, junto con los efectos de las medidas anteriormente indicadas, permitieron a ANB atender sus compromisos manteniendo un nivel de caja suficiente a lo largo de todo el ejercicio. Adicionalmente, en el mes de diciembre se reforzó la liquidez de la compañía con la obtención de un préstamo de 70 millones de BRL a 18 meses.

Considerando el tratamiento que hace el contrato de concesión de los hechos de fuerza mayor, las interpretaciones realizadas por las autoridades brasileñas sobre la pandemia covid-19, así como la legislación aplicable al caso, la dirección de ANB formalizó en diciembre de 2020 ante ANAC la solicitud de revisión extraordinaria para restaurar el equilibrio económico-financiero del contrato de concesión, la cual se encuentra en revisión por el regulador.

Finalmente, hay que indicar que acompañando la reanudación de la actividad, ANB ha implementado en todos sus aeropuertos, en coordinación con ANAC y con las autoridades sanitarias, medidas destinadas a garantizar la recuperación operativa de la actividad en óptimas condiciones de seguri-

dad, como la realización de test a sus empleados y el refuerzo de los servicios de limpieza y mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado, medidas de desinfección, e instalación de señalización específica.

Plan de recuperación operativa

Desde el inicio de la crisis sanitaria, Aena ha trabajado en la identificación de procesos aeroportuarios seguros y coordinados para que todos los aeropuertos de su red pudiesen retomar la operatividad de una manera segura y que genere confianza a los pasajeros.

En función de la evolución del tráfico se ha procedido a la progresiva reapertura de las instalaciones, a la adaptación de los servicios necesarios a las necesidades de la operativa (limpieza, seguridad, PMR, tiendas, restauración, etc.), así como a reanudar el plan de inversiones que había quedado suspendido, lo que ha supuesto un incremento paulatino del volumen de gasto e inversión, si bien bajo estrictos parámetros de eficiencia y de ahorro de costes.

La Compañía mantiene el plan de ahorro de costes y en el último trimestre ha alcanzado ahorros de 120,3 millones de euros que se añaden a los 157,1 millones de euros y a los 127,3 millones de euros obtenidos durante el segundo y el tercer trimestre de 2020 respectivamente.

Desde junio, se reinició la ejecución del plan de inversiones de 2020 y como consecuencia de la suspensión temporal el importe de inversión ejecutado en 2020 ha ascendido a 435,7 millones de euros.

Las medidas identificadas en el Plan de Recuperación Operativa implantadas en los aeropuertos españoles recogen las indicadas por la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA) y el Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades (ECDC), para retomar la operatividad en los aeropuertos europeos de manera segura, una vez eliminadas las restricciones a la movilidad. En particular:

- El refuerzo de la limpieza y de la desinfección de las instalaciones.
- El mantenimiento de las distancias de seguridad.
- La adquisición de los medios de protección.
- La adecuación de la señalización e información (p.ej. mensajes en carteles informativos y pantallas digitales...).
- El refuerzo de la comunicación a los pasajeros.
- La adaptación de los procesos aeroportuarios (facturación, embarque...) y de las infraestructuras e instalaciones de los aeropuertos de la red de Aena (p. ej. dispensadores de gel hidroalcohólico, mamparas protectoras, marcas y huellas de distanciamiento).
- La obligatoriedad de llevar mascarilla por parte los pasajeros y la limitación de acceso a las instalaciones a personas que no vayan a viajar, como pueden ser los acompañantes.

En lo que respecta a la implantación de los controles sanitarios en la red de aeropuertos, Aena y el Ministerio de Sanidad firmaron un convenio mediante el cual la Compañía pone a disposición del Ministerio los recursos humanos, sanitarios y de apoyo necesarios para garantizar estos controles en la entrada de pasajeros de vuelos internacionales en los aeropuertos gestionados por Aena.

El Aeropuerto de Londres-Luton cuenta con instalaciones para realizar test de covid-19 desde el pasado 22 de diciembre.

Paralelamente, para el control de llegada a pasajeros extranjeros, se siguen en todo momento las directrices de la Comisión Europea y de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA), establecidas en colaboración con el Centro Europeo para el Control y la Prevención de Enfermedades (ECDC), además de haber sido coordinados con los Estados Miembros y las asociaciones internacionales de aeropuertos (ACI) y de aerolíneas (IATA).

Respecto a la recuperación de los costes relativos a los controles sanitarios y operativos implementados por Aena, cabe señalar que el Real Decreto-Ley 21/2020 de 9 de junio, establece que Aena pondrá a disposición de los servicios centrales y periféricos de Sanidad Exterior de modo temporal los recursos humanos, sanitarios y de apoyo, necesarios con el fin de garantizar el control sanitario de la entrada de pasajeros de vuelos internacionales en los aeropuertos gestionados por Aena, en los términos que, de común acuerdo, se dispongan entre Aena y el Ministerio de Sanidad. Aena

tendrá derecho a recuperar los costes en los que incurra derivados de la colaboración con las autoridades sanitarias y de las restantes medidas operativas de seguridad e higiene que deba adoptar como consecuencia de la pandemia covid-19. Dichos costes se recuperarán en el marco del DORA.

Si estos costes no pudieran recuperarse en el marco del DORA 2017-21 podrán ser recuperados, debidamente capitalizados, en cualquiera de los siguientes DORA. En este caso, la tarifa no estará sujeta al límite máximo de crecimiento del 0%, el déficit acumulado en el DORA 2017-21 podrá ser trasladado al DORA 2022-26 y el déficit acumulado en el DORA 2022-26 podrá ser trasladado al quinquenio siguiente.

Retos a futuro: adaptación al nuevo contexto

Las medidas adoptadas en el corto plazo han sido las necesarias para paliar, en la medida de lo posible, los efectos negativos de la covid-19 en el negocio. Aunque las expectativas de la evolución del tráfico son difíciles de cuantificar por la complejidad del contexto, y en el convencimiento de que la situación revertirá en el futuro, la Compañía está inmersa en un proceso de desarrollo constante, fundamental para adaptarse a las demandas del entorno, y asegurar la creación continuada de valor para todos los grupos de interés.

Este proceso de transformación se adapta a las principales tendencias que reafirman la visión estratégica de la Compañía: seguir siendo empresa líder en el mundo en gestión de infraestructuras aeroportuarias.

Los principales retos de futuro a afrontar en los próximos años, y que marcarán la senda de recuperación del negocio, pasan por recuperar la confianza de los pasajeros en condiciones sanitarias seguras.

Adaptación del Nuevo Contexto

Recuperación de la confianza de los pasajeros.



Convivencia de enfoques coordinados y criterios comunes europeos en el establecimiento de medidas de las autoridades sanitarias y de transporte.

Estrecha coordinación con las compañías aéreas.

Necesidad de afrontar otros retos: medioambientales, requerimientos regulatorios y salidad de servicio.

La salida de la crisis económica del coronavirus debe reforzar las bases de una economía centrada en la digitalización y descarbonización.

Para ello, resulta primordial:

- La armonización de las medidas a adoptar por los distintos gobiernos de la Unión Europea ante posibles rebrotes de la enfermedad, que incluyan actuaciones comunes, coordinadas y basadas en criterios epidemiológicos claros para todos los países miembros.
- Mantener una estrecha relación con las compañías aéreas y resto de empresas que desarrollan su actividad en los aeropuertos de la red y resto de grupos de interés.
- Dar respuesta a los nuevos retos asociados al sector aéreo:
 - La creciente preocupación de la sociedad por el medioambiente.
 - Unos requerimientos regulatorios más exigentes, especialmente en materia de seguridad, medioambiente y derechos de los pasajeros, junto con los nuevos requerimientos sanitarios impuestos por la covid-19.
 - El mayor grado de exigencia de los pasajeros en la calidad del servicio.

En la línea con el compromiso de continuar en la senda de la sostenibilidad, Aena se ha adherido al Manifiesto por una recuperación sostenible, una iniciativa apoyada por empresas, ONG's, científicos, académicos y ciudadanos en general, que insta al gobierno para que la salida a la crisis económica del coronavirus sienta las bases de la transformación en una economía más sostenible y robusta, basándose para ello en tres pilares fundamentales: digitalización, descarbonización y

Priorización Estratégica

Prioridades estratégicas ya asumidas antes de la crisis



**Sostenibilidad
medioambiental**
Plan de Acción
Climática de Aena

resiliencia, entendiendo que la competitividad y el medio ambiente van de la mano, porque si no hay sostenibilidad ambiental no hay sostenibilidad económica o social.

En este sentido, en los próximos años Aena continuará poniendo el foco en las prioridades estratégicas ya asumidas antes de la crisis sanitaria, que serán las palancas o herramientas tractoras para la recuperación y para impulsar la generación de valor para accionistas y



**Innovación
basada en el
desarrollo de
soluciones
digitales**

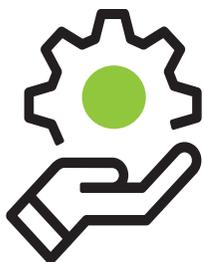
el conjunto de la sociedad: la sostenibilidad, la innovación + digitalización y el próximo periodo regulatorio DORA 2022-2026, instrumento que establece, por periodos quinquenales, las obligaciones concretas derivadas del marco legal aeroportuario vigente, que finalizará con la aprobación por el Consejo de Ministros prevista durante el tercer trimestre de 2021.



**DORA
2022-2066**
Nuevo
Documento de
Regulación
Aeroportuaria

Los riesgos y su gestión

Aena está expuesta a una diversidad de factores de riesgo relacionados con la actividad, el negocio y su regulación, a los que desde 2020 se une el impacto que la covid-19, que afecta de forma directa a todos los niveles, y supone cambios significativos en la gestión.



La gestión de riesgos
Pilar clave para la creación de valor y la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía



RIESGOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD DE AENA

**RELACIONADOS CON LOS
NEGOCIOS Y OPERACIONES
DEL GRUPO / COVID-19****IMPACTOS DE LA COVID-19**

La economía global se ha visto extraordinariamente afectada por la pandemia, y muy especialmente el sector del turismo y el transporte. En particular el aéreo, como resultado de las restricciones a la movilidad y a las operaciones aéreas, que en Aena ha generado efectos severos en las operaciones y las condiciones de financiación.

- Drástica reducción de la actividad aérea, existiendo además una incertidumbre significativa sobre la recuperación del tráfico a corto plazo, ligado a la evolución de la pandemia y la disponibilidad de una vacuna eficaz, y acompañado del cese de parte del negocio comercial en la red aeroportuaria. Para hacer frente a esta situación, a los riesgos más significativos identificados y a sus consecuencias, en gran medida impredecibles, la dirección del Grupo ha adoptado una serie de medidas. Entre ellas la renegociación de contratos comerciales, o la aprobación de incentivos extraordinarios de recuperación de operaciones para las aerolíneas, bajo el Plan de Recuperación de Tráfico Aéreo.
- Reducción de los flujos de caja, y de forma generalizada los problemas de liquidez, así como la posible contracción del mercado crediticio. Ante ello, se ha puesto en marcha un plan dirigido a salvaguardar al máximo la liquidez de la Sociedad, haciendo uso de líneas de crédito y barajando nuevas opciones de financiación. Asimismo, se ha dejado sin efecto la propuesta de aplicación de resultados del ejercicio 2019, destinando el importe a reservas voluntarias y de recapitalización.
- Posibilidad de incumplimiento de *covenants* y, por tanto, quebrantamiento de la obligación de cumplir con determinadas ratios financieras relativas al resultado de explotación y a la deuda, ante lo cual la Compañía ha logrado una dispensa temporal del cumplimiento de dichas ratios.
- Al cierre de 2020, el Grupo ha efectuado los oportunos tests de deterioro en todas sus Unidades generadoras de efectivo, resultando un ajuste por importe de 108,8 millones de euros que se ha reconocido en la Cuenta de resultados consolidada.
- Reducción de la capacidad de los aeropuertos y la necesidad de afrontar gastos excepcionales destinados a la protección y la salud de trabajadores y otros usuarios. En estrecha relación con el ajuste de capacidad realizado en los aeropuertos, Aena ha elaborado un plan de ahorro de costes basado en la renegociación de contratos de servicios, la reducción de gastos, el cese de nuevas contrataciones de personal no imprescindible, y la paralización del plan de inversiones. Asimismo, su condición de sociedad mercantil estatal le permite eximirse de la obligación de indemnizar a aquellos contratistas que hayan sido obligados a suspender sus contratos de servicio público y suministro debido a la pandemia. Por último, Aena, tendrá derecho a recuperar el coste de aquellos gastos incurridos por colaborar en la realización de controles sanitarios y por la adopción de medidas de seguridad y salud operativas con motivo de la covid-19.

No obstante, la evolución de la crisis sanitaria puede resultar en un efecto material en el negocio del Grupo, y en las perspectivas, finanzas, condición y resultados de las operaciones.

Por su parte, con el fin de acelerar la recuperación de sus Estados miembros, la Unión Europea ha lanzado un Plan de Recuperación que pasa por aprovechar todo el potencial de un presupuesto reforzado y la creación del instrumento extraordinario Next Generation EU, destinado a impulsar proyectos relacionados con el Pacto Verde Europeo. En línea con los ejes de este Plan, el Gobierno español ha presentado su Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía española.

RIESGOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD DE AENA

MACROECONÓMICOS, POLÍTICOS, NACIONALES Y DE OTRO TIPO

BREXIT

La firma y ratificación del acuerdo de retirada de Reino Unido de la Unión Europea y el fin del periodo transitorio, ha dado paso a un nuevo marco de relaciones. Los riesgos vinculados al Brexit se han visto reducidos en gran medida y se pueden resumir en cuatro grandes categorías:

- Operativos: las diferentes medidas adoptadas permiten afrontar los nuevos requerimientos operativos, minimizando su impacto en la actividad aeroportuaria.
- Tarifarios: en la Ley General de Presupuestos para 2021 se ha incluido una disposición por la que, hasta el 28 de febrero de 2022, en los viajes con destino a un aeropuerto del Reino Unido se aplicarán las cuantías por pasajeros vigentes para usuarios con destino al Espacio Económico Europeo.
- Tráfico: en el actual contexto provocado por la pandemia de la covid-19 este riesgo ha quedado diluido.
- Normativa de propiedad y control: las compañías aéreas afectadas han tomado diferentes medidas para cumplir con dicha normativa. En cualquier caso, el acuerdo de retirada contempla la revisión de la misma.

CONCENTRACIÓN Y COMPETENCIA

Aena se enfrenta a riesgos relacionados con la concentración de clientes en actividades, tanto aeronáuticas como comerciales, y sus ingresos son especialmente dependientes de sus dos principales aeropuertos (Adolfo Suárez Madrid Barajas y Barcelona-El Prat).

- En lo que respecta a la actividad aeronáutica:
 - Dependencia de aerolíneas. Especialmente las subsidiarias del Grupo IAG y algunas de bajo coste como Ryanair, cualquier reducción de su actividad en los aeropuertos del grupo, cambios en sus estrategias, etc. se puede traducir en una disminución de ingresos, además de la dificultad para garantizar su reemplazo. La evolución de la pandemia puede suponer una modificación en esta concentración.
 - Dependencia de los dos principales aeropuertos de la red. Cualquier disrupción en sus operativas (debido a shocks, eventos, factores macroeconómicos o políticos, etc.), los ingresos generados por estos aeropuertos pueden verse afectados y, por tanto, los del Grupo.
- Actividad comercial.
 - Cambios de tendencia en el consumo que, agravado por la reducción del tráfico aéreo, provoca un empeoramiento del negocio comercial en los aeropuertos, dando lugar a una mayor concentración de operadores comerciales, riesgos de impago y abandono de contratos, así como otros efectos derivados del empeoramiento de su situación financiera y del mix de pasajeros.

El Grupo opera en un ambiente competitivo, en el que tanto la ubicación como el tipo de aeropuerto juega un papel fundamental. Además, la Compañía se enfrenta al auge de otros medios de transporte, como los trenes de alta velocidad (por ejemplo, el AVE con aeropuertos con gran volumen de pasajeros). Todo ello puede afectar a los ingresos aeronáuticos y comerciales.

OPERACIONALES: CIBERSEGURIDAD

Aena depende de las tecnologías de la información y comunicaciones para la realización de múltiples gestiones y procesos, en todas sus áreas de actividad, y sus sistemas e infraestructuras han de hacer frente a ciertos riesgos, como los de ciberseguridad o Seguridad de la Información. Esta situación se ha puesto especialmente de relevancia con la crisis sanitaria y el consecuente impulso en la transformación digital en muchos sectores, gracias a los cuales se han logrado importantes avances, pero poniendo de relevancia nuevas amenazas y vulnerabilidades ante ciberataques.

En consecuencia, el correcto funcionamiento de estos sistemas, expuestos a cambios continuos, es fundamental para las operaciones y el negocio. Si bien Aena cuenta con un conjunto de herramientas y planes de contingencia, que incluye la realización de pruebas, auditorías, certificaciones, etc., y se promueve la innovación y la tecnología y apuesta por la aceleración de *startups*, estos sistemas no pueden estar protegidos en su totalidad para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticación, y control de acceso. Cualquier problema podría perturbar las operaciones del Grupo, además de causar un daño reputacional.

RIESGOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD DE AENA

OPERACIONALES: DEPENDENCIA DE TERCEROS

DEPENDENCIA DE TERCEROS

Fallos en las operaciones relevantes que se ejecutan por terceros en el aeropuerto o en su coordinación y que puede comprometer la correcta ejecución de los servicios (controladores, compañías de handling, aerolíneas, seguridad, control sanitario...) incluyendo conflictos laborales de proveedores de servicios críticos o de la gestión del tráfico aéreo que repercutan negativamente en la capacidad de las infraestructuras.

Las operaciones del Grupo dependen altamente de proveedores de servicios, como aerolíneas, compañías de handling, etc. Además, Aena subcontrata algunas operaciones de seguridad, limpieza y control de fauna entre otros.

SEGURIDAD OPERACIONAL Y FÍSICA

Los riesgos de seguridad física u operacional derivados de atentados terroristas, guerras, o accidentes de aviación, cuyas probabilidades de ocurrencia no han disminuido y pueden evolucionar hacia nuevos escenarios, conviven desde 2020 con una situación de emergencia sanitaria sin precedentes que ha obligado a revisar todos los protocolos de seguridad en los aeropuertos.

Aena cuenta con un avanzado Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y colabora con las fuerzas de seguridad en el fortalecimiento de los controles de seguridad, mientras pone un especial esfuerzo en innovación que permite conjugar la calidad del servicio y la máxima seguridad. Los aeropuertos cuentan con planes de contingencia adaptados a diversas adversidades, que incluyen protocolos de actuación ante la merma de personal en sus instalaciones, como ha sucedido en España durante la declaración del estado de alarma.

REGULACIÓN AÉREA

Las tasas a aerolíneas están sujetas a la normativa nacional y europea vigente, y a lo estipulado en el DORA, lo que limita el incremento del ingreso máximo por pasajero hasta el 2025.

Estas limitaciones pueden generar un déficit si los costes operativos aumentan por encima de ciertos umbrales, si el volumen del tráfico aéreo de pasajeros es insuficiente para cubrir los gastos, o si se producen cambios regulatorios impredecibles o urgentes que requiera la realización de inversiones superiores a 450 millones de euros. En cualquier caso, Aena se reserva el derecho a recuperar, a través de las tasas aeronáuticas, cualquier gasto de capital adicional y no previsto para dar cumplimiento a estos posibles cambios legislativos.

El Grupo puede estar sujeto a obligaciones onerosas para mantener todas sus certificaciones aeroportuarias de acuerdo con el Reglamento UE 139/2014.

El proceso de consultas del nuevo Documento de Regulación Aeroportuaria para el período 2022-2026 (DORA II) se está desarrollando, lo que podría conllevar cambios en sus tarifas e impactos derivados del nuevo contexto regulatorio.

RIESGOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD DE AENA

SOSTENIBILIDAD, CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Las restricciones regulatorias medioambientales podrían limitar las actividades comerciales del Grupo, obstaculizar el crecimiento del Grupo o requerir gastos sustanciales.

A pesar de que la interrupción de la actividad a escala planetaria ha forzado un descenso sustancial de los precios del petróleo, también se han visto impulsado los planes para activar la transición hacia una economía descarbonizada. Sigue creciendo la sensibilización medioambiental, tanto en la sociedad en general como en el entorno empresarial y gubernamental, donde surgen modelos de colaboración para aprovechar sinergias y potenciar efectos en cascada, mientras la generalización del teletrabajo en muchos sectores ha reducido o modulado las pautas de transporte de viajeros. En España, el Gobierno declaró en el mes de enero una Declaración ante la Emergencia Climática y Ambiental en España.

Las consecuencias del cambio climático (episodios climáticos adversos y extremos) pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos, por un lado, y la creciente sensibilidad social sobre el uso de combustibles fósiles, por otro, puede afectar a las demandas de clientes y usuarios de los aeropuertos. En este sentido, Aena cuenta con una Estrategia de cambio climático y ha aprobado en 2020 los Principios de acción contra el cambio climático y la gobernanza en materia medioambiental, que sientan las bases para el futuro Plan de Acción Climática, mientras continúa implantando en sus instalaciones diversas medidas de eficiencia energética y energías renovables, a la vez que lleva a cabo una labor de concienciación y sensibilización entre empleados, proveedores, clientes y otros grupos de interés.

La Compañía mantiene su presencia en índices ESG, como FTSE4good, participa en iniciativas internacionales (ACA Program, Net Zero Carbon), hace públicos sus datos ambientales mediante el reporte a Carbon Disclosure Project (CDP), y lleva a cabo trabajos de colaboración con las aerolíneas y agentes handling para la reducción de emisiones.

CUMPLIMIENTO Y TRASPARENCIA FISCAL

Un buen modelo de gobernanza permite generar valor en el corto, medio y largo plazo para accionistas, clientes, proveedores y otros grupos de interés y fortalece el entorno de control de la compañía, su reputación y credibilidad frente a terceros.

Aena opera en un sector fuertemente regulado, lo que garantiza que la gestión de la red de aeropuertos se lleva a cabo con criterios de servicio público, establece un régimen de tarifas aeroportuarias, y obliga a asegurar diferentes medidas de seguridad aeroportuaria. Junto a estas obligaciones, determinadas por su singular carácter de empresa privada de interés público, la Compañía cuenta con su propio Sistema de Cumplimiento Normativo, que incluye procedimientos y políticas contra la corrupción y el fraude, así como diferentes políticas corporativas que se revisan periódicamente.

IMPLICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La forma en la que clientes, proveedores, administraciones, empleados, accionistas, etc. se involucran en la gestión de las compañías ha evolucionado hacia un perfil más digital, más sensibilizado con la protección ambiental y con la salud, más participativo y dispuesto a dejarse oír.

Las compañías han de ofrecer de forma transparente información suficiente sobre sus políticas de sostenibilidad su desarrollo, aplicación y resultados.

Necesidad de supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera y no financiera.

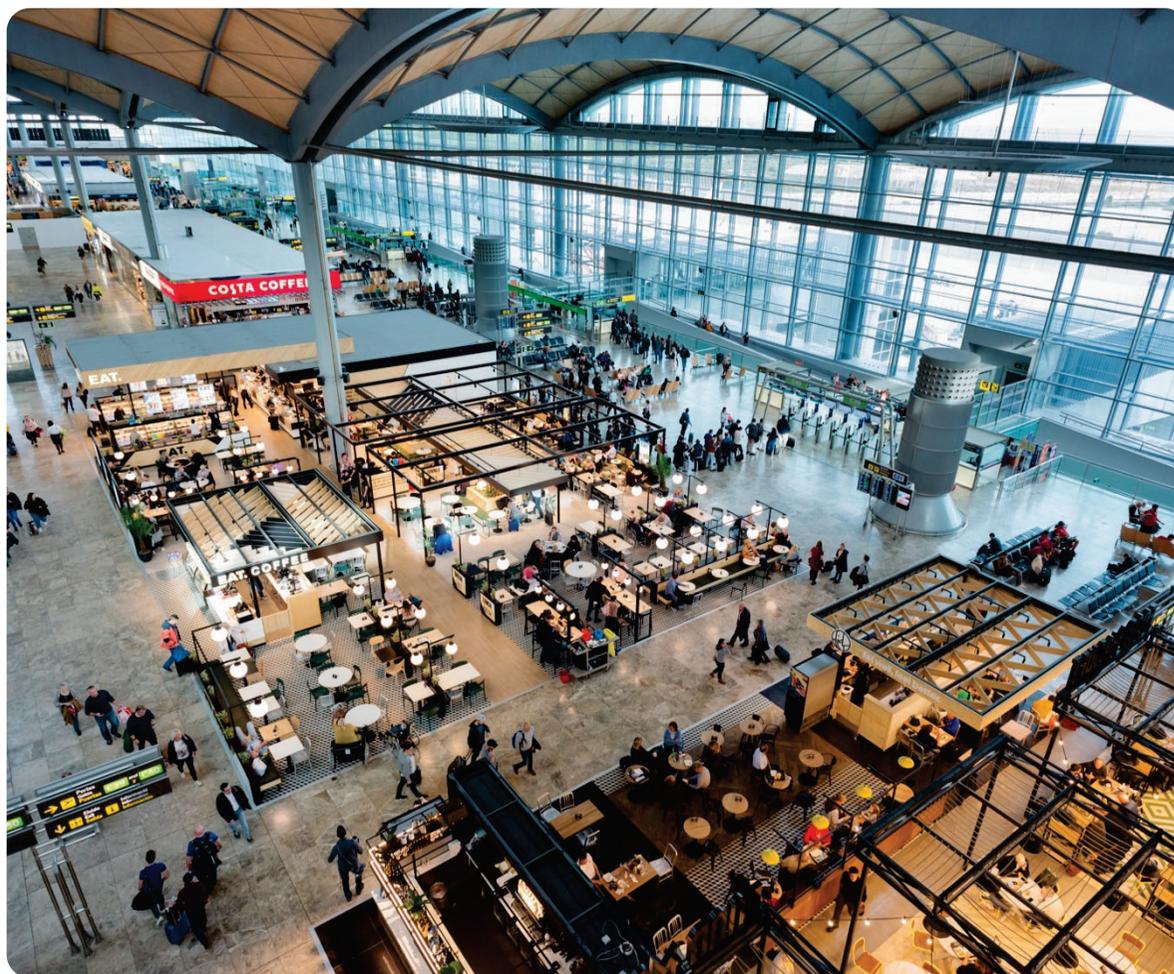
RIESGO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Riesgo de perder competitividad por no desarrollar políticas de innovación y desarrollo tecnológico adecuadas a las necesidades del negocio encaminadas a mejorar la experiencia de los pasajeros, fortalecer la seguridad del aeropuerto y mejorar la eficiencia operativa.

Estructura, control y gestión de riesgos¹

Aena cuenta con un modelo de gestión y control de riesgos orientado a garantizar la consecución de los objetivos de la Compañía de forma predecible en un entorno competitivo globalizado y con un contexto complejo, principalmente como consecuencia de la crisis de la covid-19, donde la materialización de un riesgo es mayor y con un efecto sinérgico mayor. A través de la Política² y el Sistema de Control y Gestión de Riesgos, Aena³ afronta con seguridad las amenazas e incertidumbres de cualquier naturaleza que puedan afectar a la Sociedad. Durante la crisis sanitaria, se han adaptado las actividades del Sistema de Gestión de Riesgo, facilitando que la Organización ponga el foco en lo crítico y destine sus recursos a la gestión de los aspectos más urgentes.

La prioridad es disponer de un sistema de gestión de riesgos capaz de prevenir riesgos sociales, ambientales y de buen gobierno y apoyar la gestión con un mayor control sobre los procesos para dar una respuesta eficaz a las expectativas de los grupos de interés, e impulsar el liderazgo de la Compañía en términos de sostenibilidad.



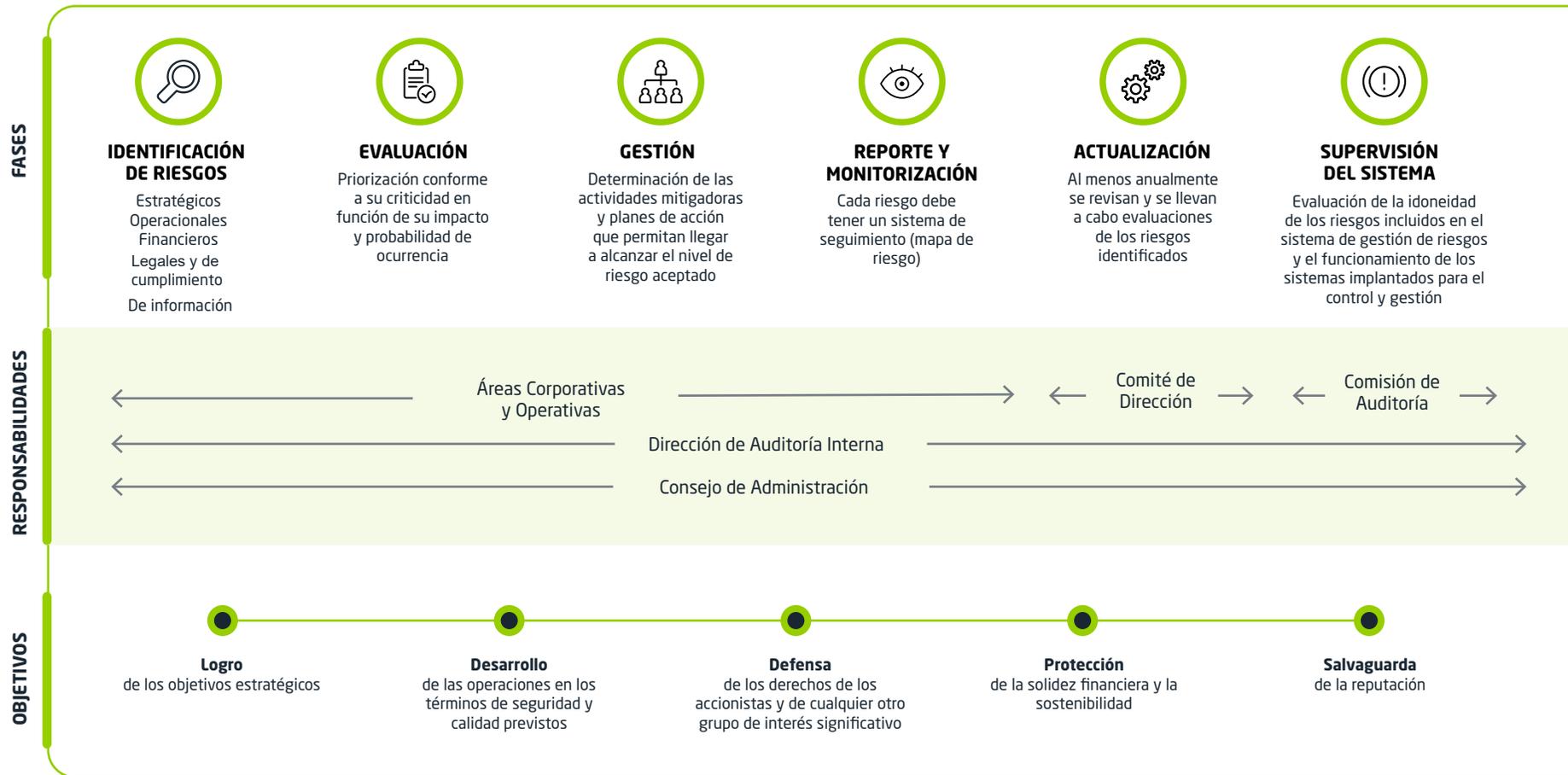
¹ La descripción del Sistema Gestión de Riesgos de Aena junto con los principales riesgos que afectan a la Compañía a corto, medio y largo plazo, considerados en el mapa de riesgos corporativos, se detallan en el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

² Revisada por el Consejo de Administración en diciembre de 2020.

³ Los riesgos inherentes al desarrollo internacional de Aena forman parte integral de su Sistema de Gestión de Riesgos. Los principios fundamentales de la gestión de riesgos aplicables en las filiales London Luton Airport Operations Ltd. (LLAOL) y Aeroportos do Nordeste do Brasil S.A. (ANB) son consistentes con los contenidos en la Política de Control y Gestión de Riesgos de Aena, adaptando la gestión de riesgos empresariales a sus dimensiones y realidad económica.

Sistema de Gestión de Riesgos desarrolla los principios definidos en la Política de Control y Gestión de Riesgos

Basados en el Marco Integrado de Gestión de Riesgos Corporativos COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)



Este modelo se basa en:

- La consideración de unas tipologías de riesgos estándar a los que se une el nuevo contexto originado en 2020. Esta estructura permite clasificar los riesgos identificados en estratégicos; operacionales, financieros, tecnológicos, legales y de cumplimiento y de información. Además, a través de este Sistema, los riesgos financieros y no financieros se clasifican en función de su naturaleza y se establecen los mecanismos de control necesarios.
- La evaluación de la criticidad y la definición de los niveles de tolerancia al riesgo, mediante la determinación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo:
 - Probabilidad de ocurrencia de que el riesgo se concrete en un suceso cierto una vez considerados los controles para mitigar el riesgo.
 - Impacto: referido al daño que supondría para Aena que el riesgo se concretara en un suceso cierto a nivel:
 - Económico, por sus efectos en los resultados financieros.
 - Operacional, afectando a la prestación de servicios.
 - Reputacional, por sus consecuencias sobre la imagen y el prestigio de la Compañía.

A partir de la combinación de estas dos variables se determina automáticamente la criticidad de cada riesgo y, por tanto, su ubicación en el Mapa de riesgos.

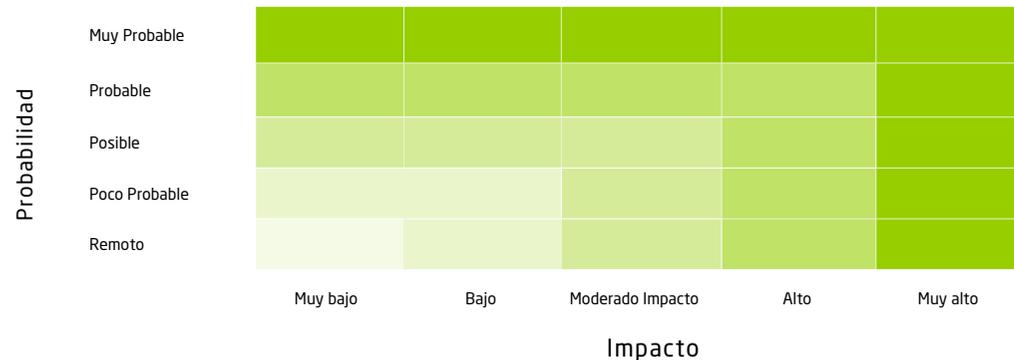
- La asociación de indicadores claves de seguimiento a todos los riesgos incluidos en el Mapa, para los que se determinan unos umbrales de tolerancia que, en

caso de ser superados, suponen la evaluación de la necesidad de diseñar actividades mitigadoras y planes de acción, específicas para cada tipo de riesgo; lo que contribuye a minimizar sus efectos y maximizar las oportunidades.

- La Política define las directrices a seguir para controlar y gestionar los riesgos dentro de unos límites de tolerancia apropiados y facilita los elementos clave para decidir sobre el nivel de riesgo aceptable.
- La actualización se realiza con una periodicidad mínima anual y dichas actualizaciones deben ser presentadas a la Comisión de Auditoría.
- La segregación e independencia de las funciones de control y gestión de riesgos:
 - Áreas corporativas y operativas: identifican y evalúan los riesgos que se encuentran bajo su área de responsabilidad, así como de las actividades mitigadoras, proponiendo y reportando los indicadores para su adecuado seguimiento, estableciendo planes de acción para mitigar los riesgos e informando sobre la eficacia de los mismos.
 - Dirección de Auditoría Interna: asiste a la Comisión de Auditoría; supervisando el correcto funcionamiento del Sistema; homogeneizando y

consolidando informes relativos a la identificación y evaluación de riesgos y sus correspondientes indicadores, actividades mitigadoras y planes de acción; y reportando al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría.

- Comisión de Auditoría: supervisa el sistema de gestión de riesgos, asegurándose de que los principales riesgos se identifiquen, gestionen, comuniquen y se mantengan en los niveles planificados.
- Consejo de Administración: define, actualiza y aprueba la Política, así como de la fijación del riesgo aceptable en cada situación, siendo el responsable último de la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos adecuado y efectivo.
- La transparencia en la información proporcionada a terceros, garantizando su fiabilidad y rigor.



Riesgos en 2020

El mapa de riesgos de 2020⁴ recoge los principales riesgos a los que ha estado expuesto Aena. La revisión del Sistema, realizado con motivo de la emergencia sanitaria para su adaptación a la nueva realidad, ha dado lugar a:

- La actualización de controles, indicadores y planes de acción de las fichas de riesgos ya existentes.
- El seguimiento de medidas puestas en marcha para la gestión de impactos covid-19, reportando mensualmente a la Comisión de Auditoría.

A partir de dicha revisión, en el Mapa se han identificado un total de 18 riesgos, entre los que se incluyen⁵: el impacto de la pandemia, el de cambio climático, la calidad del servicio – seguridad sanitaria. Todos ellos se clasifican, tal y como previamente fue apuntado, en estratégicos, operacionales, financieros, tecnológicos, legales y de cumplimiento, y de información.

Para la monitorización de cada uno de los riesgos, actualmente el Sistema contempla la puesta en marcha y seguimiento de planes de acción, actividades mitigadoras e indicadores para controlar su evolución.



Los efectos negativos derivados de los impactos y la situación de incertidumbre generada por la evolución de la pandemia han repercutido a nivel operativo, financiero, regulatorio y la salud y seguridad de los trabajadores. En todos los ámbitos se han propuesto medidas de control y acción.

⁴ El mapa de Riesgos ha sido revisado en enero de 2021.

⁵ En los correspondientes capítulos se dará información detallada sobre cada uno de ellos.

PRINCIPALES TIPOS DE RIESGOS

TIPO DE RIESGOS	CONTENIDO	MECANISMOS DE CONTROL Y ACTIVIDADES MITIGADORAS
ESTRATÉGICOS	<p>Son riesgos que pueden surgir como consecuencia de optar por una determinada estrategia empresarial, así como aquellos derivados de fuentes externas o internas que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos del Grupo y en la visión a largo plazo. Se incluyen en esta categoría de riesgos aquellos con origen en cambios en el entorno en el que opera el Grupo (político, económico y social), en el entorno competitivo (mercado aeronáutico y no aeronáutico), cambios que afecten a las tarifas y las operaciones, etc. Todos los riesgos relacionados con el modelo de Gobierno se enmarcan dentro de esta tipología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2021. • Seguimiento de medidas y controles desarrollados en el marco de la covid-19. • Planes Directores. • Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética. • Plan de captación de tráfico aéreo y fidelización de compañía aéreas. • Interlocución con instituciones, organismos y aerolíneas afectadas por el Brexit. • Grupo de trabajo de seguimiento y fijación de actividades en relación al Brexit. • Estrategia ante el cambio climático y análisis de escenarios climáticos y evaluación de necesidades de adaptación en los aeropuertos. • Iniciativas para la realización del proceso de consulta quinquenal del DORA, y del proceso de consulta anual de tarifas para el siguiente ejercicio. • Programas de detección de potencial en personal y Employer Branding.
OPERACIONALES Y TECNOLÓGICOS	<p>Son los riesgos de sufrir pérdidas o una reducción de la actividad debido a la inadecuación o a fallos en los sistemas y controles internos o en los procesos. Son riesgos operacionales, entre otros, los derivados de fallos en la seguridad de las infraestructuras y los sistemas, ejecución de inversiones, coordinación de operaciones y control aéreo, así como otros relacionados con las relaciones laborales y los recursos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión de seguridad operacional. • Planes de autoprotección y procedimientos de contingencia, preparación y respuesta ante emergencias. • Modelo Organizativo y Política de seguridad de la información. • Planes de recuperación de los sistemas ante desastres (DRP). • Plan de ciberseguridad. • Medidas covid-19: comunicaciones, seguridad y sistemas. • Auditorías externas de seguridad aeroportuaria (<i>safety & security</i>). • Centros de Gestión de Incidencias Aeroportuarias. • Plan de actuación en caso de aviso de explosivo. • Gestión de la afección acústica y procedimientos de actuación para asegurar la correcta gestión de planes y proyectos con impacto medioambiental. • Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente. • Procedimiento de planificación, control y ejecución de inversiones. • Revisiones de seguridad TIC bajo norma ISO 27002:2013 • Póliza de responsabilidad civil aviación operador de aeropuertos + responsabilidad civil guerra y terrorismo. • Póliza para protección de empleados (vida, seguridad y salud).
FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS	<p>Eventos que puedan ocasionar impactos negativos y afectar significativamente a los resultados de las operaciones financieras, normalmente derivados de los riesgos de mercado, crédito o liquidez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de cobertura de tipo de interés, avales y fianzas o prepago exigido a los clientes • Sistema de control de la información financiera (SCIIF). • Solicitud al Auditor Externo de examen, con alcance de seguridad razonable independiente, el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) de Aena S.M.E., S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (el Grupo consolidado Aena o el Grupo) al 31 de diciembre de 2020, sobre la base de los criterios establecidos en COSO. • Normativa interna y sistemas de control de la contratación.
LEGALES Y DE CUMPLIMIENTO	<p>Son riesgos relacionados con el carácter de obligatoriedad de las normas legales establecidas por los distintos organismos e instituciones de ámbito nacional e internacional relacionados con el cumplimiento de la legislación general (medioambiental, mercantil, penal, fiscal, laboral...), regulación sectorial y las normativas internas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta. • Política de Cumplimiento Normativo. • Sistema de Cumplimiento Normativo incluyendo procedimientos y políticas contra la corrupción y el fraude y la Política de Gobierno Corporativo. • Política Fiscal Corporativa.
DE INFORMACIÓN	<p>Son riesgos relacionados con la fiabilidad en la elaboración y obtención de información (financiera y no financiera), tanto interna como externa, relevante para el Grupo, o que afecten a la reputación de la Compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de control de la información financiera (SCIIF). • Supervisión de la información financiera y no financiera por parte de los órganos de gobierno.



Bloque B: Estado de Información no Financiera (EINF)

1

Aena: modelo de gobierno sostenible

La adaptación al brusco descenso de la actividad ha requerido ajustar capacidades y servicios a las necesidades concretas de la operativa, manteniendo la eficiencia, salvaguardando un servicio esencial y sin comprometer el futuro de la Compañía

Operador aeroportuario de referencia

ESPAÑA

46 aeropuertos de interés general **2** helipuertos

Participa en la gestión de **23** aeropuertos internacionales:

1 en Europa (Reino Unido)
22 en América (6 en Brasil, 12 en México, 2 en Colombia y 2 en Jamaica)

Enaire accionista mayoritario

51%

AENA FORMA PARTE DEL IBEX 35

Marco de referencia basado en la ética, la integridad, el cumplimiento, la legalidad y la transparencia

- Sistema de cumplimiento normativo
- Código de Conducta
- Política de Cumplimiento Normativo
- Política contra la corrupción y el fraude
- Canal de denuncias
- Otras políticas corporativas

EN 2020 SE HAN REVISADO Y ACTUALIZADO LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

Órganos de gobierno

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración:
 - 15** consejeros
 - Plan de sucesión
 - Retribución según normativa pública
 - Comisiones de apoyo
- Comité de dirección

33% DE MUJERES EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Naturaleza jurídica singular

- Sociedad Mercantil Estatal
- Sociedad Anónima cotizada

2020

98

denuncias relacionadas con el Código ético (dato consolidado)

0

casos de corrupción identificados

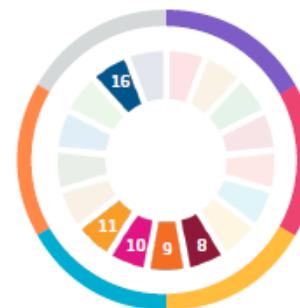
Protección de datos

- Modelo de cumplimiento
- Privacidad desde el diseño
- Auditorías internas
- Formación e información a empleados
- Plan de ciberseguridad

0 BRECHAS DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES DETECTADAS EN 2020

Finanzas sostenibles

- Línea de crédito sindicada sostenible



Compromiso con los ODS

8
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

9
ODS 9 Industria, Innovación e infraestructura

10
ODS 10 Reducción de las desigualdades

11
ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

16
ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

El año 2020 ha supuesto uno de los mayores retos de la historia de Aena. Ante los efectos derivados de la propagación de la covid-19, la empresa ha tenido que ir adaptándose a las circunstancias en cada momento, adoptando todas las medidas necesarias para asegurar su sostenibilidad, preservar y proteger el interés social de la Compañía, empleados, proveedores, clientes y demás grupos de interés, y mantener, al tiempo, una gestión ambiental responsable.

1.1. Estructura de capital y organización

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

A través de su filial Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A. (en adelante, “Aena Internacional”), la Sociedad también está presente fuera de España.

El grupo Aena está conformado por Aena, la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (“SCAIRM”), Aena Internacional, las empresas del Grupo London Luton Airport (“LLAOL”), así como la Sociedad Concesionaria Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (“Aena Brasil”).



EL GRUPO AENA
Está conformado por Aena, la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (“SCAIRM”), Aena Internacional, las empresas del Grupo London Luton Airport, así como la Sociedad Concesionaria Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (“Aena Brasil”).



PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DEL 51% EN LA SOCIEDAD GESTORA DEL AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON, EN REINO UNIDO



PARTICIPACIÓN EN 12 AEROPUERTOS DE MÉXICO, 2 EN JAMAICA Y 2 EN COLOMBIA



PROPIETARIA DE LA CONCESIÓN PARA LA GESTIÓN DE 6 AEROPUERTOS EN EL NORDESTE DE BRASIL

Órganos de Gobierno

Los máximos órganos de gobierno sobre los que recae la responsabilidad de gestión, supervisión y control de la Compañía son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.



A través de su sistema de Gobierno Corporativo

Aena garantiza la generación de valor, el uso eficiente de los recursos y la transparencia en sus gestiones, y protege los intereses de los accionistas y la propia Sociedad. Las herramientas de Gobierno Corporativo dan cumplimiento a las mejores prácticas y recomendaciones nacionales e internacionales, entre ellas las del Código de Buen Gobierno de la CNMV

Accionistas y Junta General de Accionistas

Aena S.M.E., S.A. es una sociedad mercantil estatal configurada como una sociedad anónima. Su accionista mayoritario es ENAIRE (Entidad Pública Empresarial dependiente del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana¹) con un 51 % de la participación, y el 49% restante, de capital privado, cotiza, desde el 11 de febrero de 2015, en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia (para detalle completo de participaciones a cierre de 2020, puede consultarse el Informe Anual de Gobierno Corporativo).

Además, y desde junio de 2015, Aena forma parte del Ibex 35₂. El capital social de la sociedad está representado por ciento cincuenta millones (150.000.000) de acciones, de diez euros (10€) de valor nominal cada una de ellas, totalmente suscritas y desembolsadas.

Aena mantiene una interrelación permanente con los accionistas a través de distintos foros, tales como la Junta de Accionistas, presentaciones de resultados, relación con inversores, roadshows, el portal de relación con inversores, sitio en la web corporativa de la Compañía, el Servicio de Atención al Accionista (ir@aena) y la Oficina de Relación con Inversores, ubicada en la sede social de Aena.

La Junta General de Accionistas es el órgano soberano de Aena en el que se reúnen todos los accionistas para deliberar y decidir sobre los asuntos de su competencia - de acuerdo con las mayorías exigidas en cada caso-, o para ser informados de aquellos otros asuntos que considere oportuno el Consejo de Administración. Las reglas de organización y funcionamiento están publicadas en los Estatutos Sociales de la Compañía (artículos 11 a 28, ambos inclusive) y en el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Para facilitar la asistencia, participación, comunicación e interrelación con todos los accionistas y garantizar sus derechos, Aena incorpora diferentes mecanismos, como el voto a distancia o la retransmisión en directo

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS - PARA ACTUALIZACIÓN ↗

DENOMINACIÓN	% DE DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES			% DE DERECHOS DE VOTO A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS	% DE DERECHOS DE VOTO TOTAL	F. REGISTRO ENTRADA CNMV	INF. ADICIONAL	NOTIFICACIONES ANTERIORES
	% TOTAL (A)	% DIRECTO	% INDIRECTO	% (B)	(A+B)			DETALLE/ ANULACIONES
BLACKROCK INC.	2,994	0,000	2,994	0,250	3,224	12/10/2020		↗
ENAIRE	51,000	51,000	0,000		51,000	17/02/2015		↗
HOHN, CHRISTOPHER ANTHONY	3,860	0,000	3,860	3,607	7,467	03/06/2020		↗
THE CHILDREN'S INVERTMENT MASTER FUND	0,000	0,000	0,000	3,607	3,607	23/04/2020		↗

¹ Anterior Ministerio de Fomento nueva denominación desde 13 de enero de 2020.

² Para más información se puede consultar el Informe de Gobierno Corporativo disponible en la web corporativa de Aena.

de la Junta General de Accionistas a través de la página web corporativa.

Cada acción dará derecho a un voto en la Junta General de Accionistas, sin perjuicio de los supuestos de suspensión de los derechos de voto previstos en los Estatutos Sociales y de las restricciones derivadas de la ley

Con el fin de garantizar la seguridad de los asistentes, y como consecuencia de las medidas y restricciones aprobadas por las autoridades sanitarias con motivo de la emergencia sanitaria de la covid-19, la Junta celebrada en octubre de 2020³ se ha realizado únicamente de forma telemática, mediante la delegación, el voto anticipado y la asistencia exclusivamente remota. Para ello, se ha dispuesto una plataforma electrónica de retransmisión en directo así como para la intervención y votación de los accionistas a través de medios telemáticos. En la sesión celebrada en el mes de octubre de 2020, fueron aprobados, entre otros asuntos, la aplicación del resultado del año 2019 a reservas⁴, el nombramiento de Javier Marín San Andrés como Consejero Ejecutivo, la aprobación de los Principios de acción contra el cambio climático y gobernanza en materia medioambiental, así como la aprobación del Estado de Información no Financiera correspondiente al ejercicio 2019.



³ La Junta General de Accionistas fue convocada inicialmente para el mes de marzo 2020 y fue suspendida con motivo de la covid-19, convocándose una nueva Junta en el mes de junio para su celebración en el mes de octubre.

⁴ Decisión tomada tras valorar los daños que ha causado la pandemia de la covid-19 y con el objetivo de fortalecer la solvencia de la sociedad en las

actuales circunstancias que no permiten evaluar el impacto futuro de la crisis sanitaria.

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Compañía. Además, se configura como un órgano de supervisión y control, desempeñando sus funciones con unidad de propósito e independencia de la dirección y dispensando el mismo trato a todos sus accionistas, cuya máxima premisa es el interés social de la Compañía.

En el marco del compromiso de la Compañía con sus accionistas, el Consejo de Administración desarrolla su actividad conforme a unas normas de gobierno corporativo recogidas, principalmente, en los Estatutos Sociales, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, en el Reglamento del Consejo de Administración y en las diferentes Políticas Corporativas.

Como órgano de supervisión y control de la actividad de la Compañía, es el competente para fijar las estrategias y directrices de gestión, implantar y velar por el establecimiento de los procedimientos adecuados de información a los accionistas y a los mercados en general, y adoptar las decisiones procedentes sobre las operaciones empresariales y financieras de especial relevancia, entre otros.

Además de lo anterior, es el órgano encargado de aprobar las Políticas Corporativas, entre las que se incluyen la de Gobierno Corporativo, Responsabilidad Social Corporativa, Control y Gestión de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Seguridad de la Información.

Las reglas de organización y funcionamiento están publicadas en los Estatutos Sociales de Aena (artículos 29 a 50, ambos inclusive) y en el Reglamento del Consejo de Administración⁵.

A 31 de diciembre del año 2020, el Consejo de Administración de Aena se compone de 15 consejeros: 6 independientes, 6 dominicales nombrados a propuesta del accionista mayoritario ENAIRE, 1 dominical nombrado a propuesta del Grupo TCI y 2 consejeros ejecutivos, uno de ellos el actual Presidente y Consejero Delegado de Aena, D. Maurici Lucena. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración y la Política de Selección de Candidatos a Consejeros, y en cumplimiento del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV, la selección de los Consejeros se fundamenta en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración y de la Compañía, favoreciendo la diversidad de conocimientos, capacidades, experiencias, edad y género, y rechazando cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquiera otra condición personal, física o social de las personas.

El Consejo de Administración de Aena Internacional se compone de 9 consejeros. De los 9 consejeros, 5 son dominicales empleados del Grupo Aena, 3 son independientes y 1 es consejero ejecutivo –el Consejero Delegado D. Javier Marín San Andrés. El Presidente del Consejo de Administración D. Maurici Lucena Berti es Presidente no ejecutivo. Los Estatutos Sociales

de Aena Internacional señalan, en su artículo 17, que el Consejo de Administración estará integrado por un mínimo de 3 y un máximo de 9 consejeros. En la actualidad, la composición es de 9. No existe una política de nombramientos. De los 9 miembros del Consejo de Administración actuales, 6 son empleados del Grupo Aena y 3 son empleados del sector público.

El Consejo de Administración de Aeroportos do Nordeste do Brasil, SA (Aena Brasil) se compone de 7 consejeros: 5 consejeros dominicales nombrados por el accionista único Aena Desarrollo Internacional SME, SA. De los 6 consejeros nombrados por el accionista único, empleados del Grupo Aena, 1 consejero independiente y 1 consejero ejecutivo –el Director Presidente de Aeroportos do Nordeste do Brasil, SA. El Presidente del Consejo de Administración D. Javier Marín San Andrés es Presidente no ejecutivo. Según se establece en los Estatutos Sociales de Aena Brasil, el Consejo de Administración estará compuesto por un mínimo de 5 y un máximo de 9 miembros, los cuales son elegidos por la Junta General por un plazo de 2 años.

Los estatutos Sociales de London Luton Airport Operations Limited (LLAOL) no establecen el número de miembros que debe tener el Consejo de Administración. Los nombramientos se realizan de acuerdo con lo establecido en el Convenio de Accionistas suscrito entre los dos accionistas de las sociedades que conforman el Grupo Luton. No existe una política de nombramientos.

⁵ En octubre de 2020, la Junta General de Accionistas acordó la modificación de los estatutos sociales de la sociedad, incluyendo un nuevo artículo, el artículo 50Bis, al objeto de atribuir al Consejo de Administración la res-

ponsabilidad de elaborar, publicar y mantener actualizado un Plan de Acción Climática, multianual o plurianual, que incluya actuaciones para la mitigación de los efectos del cambio climático y el seguimiento de los indicadores establecidos para el cumplimiento de los objetivos de

descarbonización. A partir de 2022 la Sociedad deberá elaborar y publicar un informe anual específico y detallado sobre los avances del citado Plan de Acción Climática.

33 %



mujeres en el Consejo
-5 de un total de 15 consejeros-
(dato a 31/12/2020).

Aena se ha comprometido,
en cumplimiento de las
recomendaciones del Código de
Buen Gobierno de la CNMV, a
contar en 2022 con un 40%
de mujeres en su Consejo de
Administración.



Diversidad en el Consejo



55,33

edad media de los
Consejeros

Aena colabora con la **Fundación Woman Forward, Garrigues y el Instituto de Gobernanza Empresarial, en el programa Women Joining Boards**, que tiene como objetivo mejorar la creación de valor dentro de las compañías, impulsando la transformación del Consejo mediante el establecimiento de procesos eficientes que lo conviertan en el motor de la empresa, así como mediante procesos de control estricto de las tareas corporativas.



2,92

años de antigüedad
media en el Consejo



La Estructura del Consejo

Nombre	Categoría del Consejero	Procedimiento de elección****	Miembro de otras comisiones expertas	Formación	Experiencia	Consejero en otras entidades (Nº)*****	Asistencia reuniones Consejo (%)	Asistencia reuniones Comisiones (%)	Derechos de voto sobre acciones
Maurici Lucena Betriu CEO, Consejero Delegado	E	JGA	CE	E/F	SF, AD, IT, AER, UN		100%	100%	N/a
Francisco Javier Marín San Andres Consejero Ejecutivo	E	JGA		AE, E/F	IT, SF, AUD, AER, INFRA, AD, UN, T, ESG	2 entidades del Grupo Aena	100%	N/A	340 acciones
Pilar Arranz Notario	D	JGA		O	AUD, CU, AER, AD, INFR, O		100%	N/A	N/A
Francisco Javier Martin Ramiro *	D	JGA		CC/IN, O	INFR, UN, O		90%	N/A	N/A
Ángel Luis Arias Serrano	D	JGA	CNRGC (M)	AE, O	AUD, AER, INFR, AD, ESG, IT, UN		100%	100%	N/A
Juan Ignacio Díaz Bidart	D	JGA		E/F	SF, AUD, T, O, UN, AD		100%	N/A	N/A
Marta Bardón Fernández- Pacheco	D	JGA	CA (M)	E/F	SF, AUD, AD, O		100%	100%	N/A
Francisco Ferrer Moreno	D	JGA	CA (M), CE (M)	E/F	SF, INFR, AUD, UN		100%	100%	N/A
Angélica Martínez Ortega	D	JGA	CE (M)	E/F, O	SF, AUD, INFR, AD		92,31%	100%	N/A
TCl Advisory Services LLP - Christopher Anthony Hohn	D	JGA	CNRGC (M), CE (M)	E/F, AUD, ESG	SF, AUD, AD, ESG, INFRA	9 empresas del Grupo TCl	100%	CNRGC: 25% CE: 100%	3,55%
Amancio López Seijas	I	JGA	CNRGC (C)	E/F	SF, T, O	Presidente y Consejero Delegado de las Sociedades del Grupo de Hoteles Turísticos Unidos, S.A.	100%	100%	N/A
Jaime Terceiro Lomba Consejero Coordinador (Lead independent Director)	I	JGA	CA CNRGC (M), CE (M)	E/F, AER	SF, AUD, AER, UN		100%	100%	N/A
José Luis Bonet Ferrer **	I	JGA	CA	E/F, O	T, UN	1	100%	100%	N/A
Josep Antoni Durán i Lleida	I	JGA	CNRGC (M)	O	UN, AD, T, O	1	100%	100%	30 acciones
Jordi Hereu Boher ***	I	JGA	CNRGC (M)	O	O, UN	1	100%	100%	N/A
Leticia Iglesias Herraiz	I	JGA	CA (C)	E/F, AUD,	SF, AUD, AD	3	100%	100%	N/A
Irene Cano Piquero	I	JGA	CNRGC (M)	E/F	SF, AUD, IT, AD	-	N/A	N/A	N/A
Juan Río Cortés	I	C	CA (M)	E/F, CC/IN	SF, IT, AD	-	N/A	N/A	N/A

* El cargo de D. Francisco Javier Martin Ramiro finalizó con fecha 29 de octubre 2020.

** El cargo de D. José Luis Bonet Ferrer finalizó con fecha 29 de octubre de 2020.

*** El cargo de D. Jordi Hereu Boher finalizó con fecha 22 de diciembre de 2020.

**** El Reglamento del Consejo de Administración y la Política de selección de consejeros se prevé que la CNRGC proponga o informe los nombramientos de nuevos consejeros.

***** De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo, los Consejeros no podrán formar parte de más de cinco (5) Consejos de Administración (Art. 29 (xii) o a más de tres (3)) Consejos de Administración de otras sociedades cuyas acciones se encuentren admitidas a negociación en bolsa de valores nacionales o extranjeras.

LEYENDA

Categoría del Consejero: I = Independiente; E= Ejecutivo; D= Dominical.

Procedimiento de elección: JGA= Junta General de Accionistas; C= Consejo

Miembro de otras comisiones expertas: CE: Comisión Ejecutiva; CA: Comisión de Auditoría; CNRGC: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno; (M): Miembro; (C): Presidente

Formación: Económica/Financiera : E/F; Auditoría y riesgos: A/R; Asuntos ESG: ESG; Riesgos no financieros: RNF; Aeronáutica: AE; Otras Ciencias e Ingenierías: CC/IN; Otros: O

Experiencia: Innovación/Nuevas tecnologías/Transformación digital: IT; Protección de datos: PD; Auditoría/Gestión de Riesgos: AUD; Cumplimiento: CU; Sector Académico/Universitario/Investigación: UN; Sector Financiero: SF; Aeronáutica: AER; Infraestructura y transporte: INFR; Alta dirección (otros sectores): AD; Sostenibilidad: ESG; Gobierno Corporativo: GC; Turismo: T; Otros: O

Plan de Sucesión de Aena

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo es la Comisión encargada de examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la sociedad, y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada (art. 24 Reglamento Consejo de Administración). Por su parte, el Consejero coordinador dispone de la facultad de coordinar el plan de sucesión del Presidente (art. 15 Reglamento del Consejo de Administración).

La Junta General de Accionistas, ante la finalización del plazo estatutario de los cargos como miembro del Consejo de Administración de D. Francisco Javier Martín Ramiro y D. Jose Luís Bonet Ferrer, acordó el nombramiento como consejeros de D^a. Irene Cano Piquero y D. Francisco Javier Marín San Andrés. Asimismo, el Consejo de Administración, en su reunión del 22 de diciembre de 2020, acordó el nombramiento de D. Juan Río Cortés como consejero ante la vacante producida por la dimisión del D. Jordi Hereu Boher.

Los perfiles de los tres consejeros pueden encontrarse en el siguiente enlace: <http://www.aena.es/csee/Satellite/Accionistas/es/Page/1237568525334/1237568522634/Composicion.html>

Evaluación del Consejo

Según lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, éste elaborará con carácter anual un plan de actuaciones para el siguiente ejercicio, en el que se incluirá la evaluación de su propio funcionamiento, la calidad y eficiencia de sus trabajos, y el funcionamiento y la composición de sus Comisiones, entre otros. En su caso, el Consejo adoptará un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas. Además, cada tres años, el Consejo de Administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

En 2020, los resultados obtenidos en la evaluación del funcionamiento del Consejo y sus Comisiones han sido muy positivos. Además, como novedad este año, se han incluido en el cuestionario que se entrega a cada uno de los Consejeros algunas preguntas en relación con el procedimiento de las reuniones telemáticas y las medidas adoptadas para el correcto funcionamiento del Consejo durante la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.

Respecto a los resultados obtenidos, el 90% de las valoraciones de los Consejeros han sido excelentes o adecuadas respecto al funcionamiento del Consejo de Administración y sólo el 6% de las valoraciones de los Consejeros sugieren que algunos aspectos deberían reforzarse. En cuanto al funcionamiento y la composición de las Comisiones, el 98% de las valoraciones de los Consejeros han sido excelentes o adecuadas frente al 2% que sugieren que algunos aspectos po-

drían ser mejorables. Por otro lado, las medidas adoptadas para el correcto funcionamiento del Consejo durante la crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, tales como las sesiones telemáticas, han sido valoradas positivamente por los miembros del órgano.

Asimismo, se ha elaborado un Plan de Acción para el ejercicio 2021 que recoge las principales deficiencias detectadas durante esta evaluación.

Retribuciones del Consejo

Aena S.M.E. S.A. está sometida tanto al derecho mercantil aplicable a las sociedades de capital como al marco regulatorio aplicable al modelo retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial, prevaleciendo esta última. La aplicación de normativa pública de carácter prevalente a las normas reguladoras de las sociedades de capital, implica que:

- Los contratos de los directivos que forman parte del Comité de Dirección Ejecutivo de Aena, S.M.E., S.A. y los del Director de Auditoría Interna y la Directora de Aena Internacional, se encuentran sujetos al Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.
- La remuneración de los Consejeros está predeterminada por la normativa pública, entre ella, el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, el citado RD 451/2012; la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda, de 30 de marzo de 2012, por la que se aprueba la

clasificación de las sociedades mercantiles estatales de conformidad con el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades; y la Orden comunicada del Ministerio de Hacienda, de 8 de enero de 2013, por las que se aprueban las cuantías máximas de las compensaciones por asistencia a los consejos de administración de sociedades mercantiles estatales. De esta forma, la Compañía no tiene discrecionalidad para fijar retribuciones en los términos indicados en el artículo 217.4 de la Ley de Sociedades de Capital, dado que, además, los consejeros no reciben retribución alguna por el ejercicio de sus cargos como miembros del Consejo de Administración, sino únicamente compensación económica por la asistencia a las reuniones del Consejo, compensaciones éstas que se encuentran limitadas por unos importes máximos tal y como se detalla en el Informe Anual de Remuneraciones.

Retribuciones percibidas en 2020:

- **Honorarios del Consejero Ejecutivo:** el primer Consejero Ejecutivo y también Presidente y Consejero Delegado del Consejo de Administración ha percibido 170.000 € (incluye retribución fija, variable y demás complementos). Por su parte, el Consejero Ejecutivo, D. Francisco Javier Marín

San Andrés ha percibido, desde su nombramiento como tal por la Junta General de Accionistas del pasado 29 de octubre de 2020, 25.000€ (incluye retribución fija, variable y demás complementos percibidos en su condición de Director General).

- **Retribución de Consejeros⁶:** de acuerdo con la Orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de 8 de enero de 2013, será como máximo de 11.944 € anual (Grupo 1) derivada de su asistencia a las reuniones del Consejo (11 reuniones en total). No obstante, la retribución correspondiente a los Consejeros con la condición de Alto Cargo de la Administración General del Estado, se ingresa en el Tesoro Público⁷. Teniendo lo anterior en cuenta, y de acuerdo al número de asistencias de los Consejeros a las sesiones del Consejo, la retribución media percibida por Consejero ha sido de 11.944 € y por Consejera 11.944 €⁸.
- **Retribución de Alta Dirección⁹:** la retribución media percibida por mujeres en esta categoría ha sido de 121.339 € y por hombres de 129.857€¹⁰. La brecha salarial se sitúa en el 7% para esta categoría.

La remuneración media anual de cada uno de los miembros del Consejo¹¹ de Aena Sociedad Concesio-

naria de la Región de Murcia es de 6.853,99 euros brutos (conforme al certificado del acta de 18 de septiembre de 2018 de decisión de socio único en el que se adopta la decisión). La remuneración de los Consejeros está predeterminada por la normativa pública¹², de forma que la Compañía no tiene discrecionalidad para fijar retribuciones en los términos indicados en el artículo 217.4 de la Ley de Sociedades de Capital, dado que, además, los consejeros no reciben retribución alguna por el ejercicio de sus cargos como miembros del Consejo de Administración, sino únicamente compensación económica por la asistencia a las reuniones del Consejo, compensaciones éstas que se encuentran limitadas por los máximos retributivos establecidos por el Ministerio de Hacienda de España para las empresas del sector público del Grupo 3 (actualmente máximo anual de 6.854€ por asistencia a las sesiones del Consejo de Administración, y de 1.520€ por asistencia a las sesiones de comisiones del Consejo). A lo largo de 2020, se celebraron un total de 11 reuniones, por cada una de las cuales cada Consejero percibió 623,09€ de remuneración.

La remuneración de los Consejeros de Aena Internacional está predeterminada por la normativa pública, entre ella, el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, el citado RD 451/2012, la Orden Comunicada del Ministerio de

⁶ La información sobre la remuneración del Consejo de Administración se detalla en el Informe Anual de Remuneraciones, que puede ser consultado en la web corporativa de la Compañía.

⁷ En Aena, durante el ejercicio 2020, se ingresaron las compensaciones percibidas por los Altos Cargos D. Maurici Lucena Betriu, Angélica Martínez, Juan Ignacio Díaz Bidart, Angel Luis Arias Serrano, Francisco Javier Martín Ramiro en el Tesoro Público.

⁸ Para el cálculo de la retribución media, se ha tenido en cuenta sólo aquellas retribuciones percibidas por los Consejeros y Consejeras que han desempeñado su cargo durante todo el presente ejercicio, excluyendo a aquellos que por su condición de Alto Cargo, su retribución debe ser ingresada al Tesoro Público.

⁹ Para el cálculo de la retribución media de Alta Dirección se considera sueldos, dietas, planes de pensiones y seguros.

¹⁰ A efectos de cálculo de la media desglosada por sexo, se ha considerado la plantilla media de los miembros de la Alta Dirección de Aena, S.M.E y AIRM (debido a los cambios sucedidos en la estructura organizativa a lo largo de 2020). Para el cálculo de la retribución media, se han tenido en cuenta el salario base, retribución variable, dietas, indemnizaciones, sistemas de previsión a largo plazo y otros conceptos.

Se encuentra pendiente de aplicación la revisión salarial recogida en el Real Decreto-Ley 2/2020, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público.

¹¹ El apartado 18 de los estatutos sociales de la SCAIRM, sobre la remuneración de los consejeros, señala que "Los Consejeros y el Secretario, si no fuera Consejero, tendrán derecho a percibir las dietas por Asistencia a las Sesiones, así como a las indemnizaciones oportunas por los gastos de desplazamientos que origine la asistencia a las reuniones que se celebren. El importe de estas dietas será fijado por la Junta General con sujeción a lo dispuesto en la legislación aplicable. El importe máximo de la remuneración anual deberá ser aprobado por la Junta General y permanecerá vigente en tanto no se apruebe su modificación".

¹² Principalmente, el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, el citado RD 451/2012, la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda de 30 de marzo de 2012 y la Orden comunicada del Ministerio de Hacienda, de 8 de enero de 2013.

Hacienda de 30 de marzo de 2012 y la Orden comunicada del Ministerio de Hacienda, de 8 de enero de 2013. De esta forma, la Compañía no tiene discrecionalidad para fijar retribuciones en los términos indicados en el artículo 217.4 de la Ley de Sociedades de Capital, dado que, además, la remuneración de los consejeros consiste únicamente en dietas de asistencia a las reuniones del Consejo, cuyo importe se encuentra limitado por los máximos retributivos establecidos por el Ministerio de Hacienda de España para las empresas del sector público del Grupo 3 (actualmente máximo anual de 6.854€ por asistencia a las sesiones del Consejo de Administración, y de 1.520€ por asistencia a las sesiones de comisiones del Consejo).

Aena Internacional como sociedad a través de la cual la matriz Aena, S.M.E., S.A. invierte en el extranjero, ha fijado, en materia de remuneraciones, en el año 2020, unas reglas de gobierno corporativo relativas a las retribuciones de consejero en las sociedades participadas. La retribución media percibida por Consejero ha sido de 7.614 € y por Consejera 7.682 €¹³.

En el caso del grupo titular de la concesión del Aeropuerto de Londres-Luton, actualmente únicamente se retribuye al Consejero Independiente, el cual suscribe un contrato a tal efecto. Es Consejero Independiente el Presidente del Consejo, que ejerce como Consejero y Presidente en las cinco sociedades del grupo, y como miembro del *Audit and Risk Committee* y del *Remuneration Committee*, siendo su retribución bruta fija total anual de 100.000 libras esterlinas (GBP) al año.

En cuanto a Aena Brasil, en octubre de 2020 la Asamblea de Accionistas de la Sociedad aprobó un plan de

remuneración de consejeros aplicable desde esa fecha, por lo que no es posible calcular la retribución media anual del año 2020.

Comisiones de apoyo al Consejo

El Consejo de Administración cuenta con tres comisiones delegadas: la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo¹⁴.

En el Reglamento del Consejo de Administración se detallan sus competencias específicas, proceso de evaluación del desempeño de sus integrantes y los derechos y deberes de los Consejeros.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo

Está integrada por un total de 5 Consejeros todos ellos no ejecutivos, siendo 3 independientes, con facultades para conocer, impulsar, orientar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas de Aena en materia de responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible, así como comunicar sus acuerdos al conjunto del Consejo de Administración. Entre sus funciones se encuentran:

- Revisar periódicamente la política y la estrategia de responsabilidad corporativa.
- Conocer, impulsar, orientar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas de la Sociedad en materia de responsabilidad corporativa. En especial, en lo que respecta al cumplimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad corporativa asegurando que se enfoquen a alcanzar

una mayor sostenibilidad social y ambiental y la creación de valor a largo plazo; los procesos de relación con los distintos grupos de interés; la contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); y coordinar el proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, que incluye las cuestiones éticas y/o informe de Responsabilidad Corporativa.

- Evaluar periódicamente la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, específicamente en las políticas de gobierno corporativo. Evaluar los conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración y definir, en consecuencia, las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluar el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido.
- Establecer un objetivo de representación por género, elaborar recomendaciones sobre cómo alcanzarlo e informar al Consejo sobre cuestiones de diversidad.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros Independientes e informar las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros.
- Verificar anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros.
- Informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos.

En 2020, se celebraron 8 reuniones de esta Comisión. A ellas asistieron (presentes y representados) el 100 % de sus miembros en 2 de ellas y el 80 % en 6 de ellas.

¹³ Para el cálculo de la retribución media, se ha tenido en cuenta sólo aquellas retribuciones percibidas por los Consejeros y Consejeras que han desempeñado

su cargo durante todo el presente ejercicio, excluyendo a aquellos que por su condición de Alto Cargo, su retribución debe ser ingresada al Tesoro Público.

¹⁴ En la web corporativa pueden consultarse la composición, responsabilidades y reglamentos de funcionamiento de dichos órganos.

Comisión de Auditoría

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 23), la Comisión de Auditoría tiene competencias en la supervisión y control de la información no financiera y en la evaluación de los riesgos no financieros.

Así pues, además de las funciones en materia de supervisión y control de la información financiera y de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, la Comisión de Auditoría tiene la competencia de evaluar todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.

Asimismo, tiene competencias en materia de cumplimiento normativo, en concreto, para establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial las irregularidades de potencial trascendencia que se adviertan en el seno de la empresa; así como coordinar a los órganos encargados del cumplimiento y revisar la política de cumplimiento normativo y demás políticas y procedimientos para prevenir conductas inapropiadas y supervisión de la gestión del Canal de Denuncias.

En 2020, se celebraron 8 reuniones de esta Comisión. El 100% de las reuniones contaron con la asistencia presencial o representaciones, de todos los consejeros.

Comisión Ejecutiva

En virtud de lo regulado en el artículo 22 del reglamento del Consejo de Administración, este órgano está integrado por 5 consejeros y tiene capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto las que tengan la consideración de indelegables en virtud de la ley, la normativa aplicable, los Estatutos Sociales o el propio Reglamento del Consejo.

Este año, con motivo de la crisis generada por la pandemia de la covid-19, la Comisión Ejecutiva se ha reunido en 4 ocasiones, en las cuales asistieron (presentes y representados) el 100% de sus miembros.

Comité de Dirección

Conforme a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, la gestión ordinaria de los negocios de la sociedad se encomienda al equipo de dirección y a los órganos ejecutivos correspondientes, siendo así el nexo de unión entre el Consejo de Administración y el resto de la Compañía. La estructura organizativa de Aena se ha configurado para asegurar el cumplimiento de los compromisos del marco regulatorio (Documento de Regulación Aeroportuaria, DORA 2017-2021)¹⁵, al impulso de nuevas líneas de negocio generadoras de valor, como las actividades comerciales e inmobiliarias y la expansión a escala internacional, la Sostenibilidad y la Innovación.

Composición del Comité de Dirección (31/12/2020)



Maurici Lucena Betriu
Presidente- Consejero Delegado



María José Cuenda Chamorro
Directora General Comercial e Inmobiliario



Javier Marín San Andrés
Consejero | Director General de Aeropuertos



Ángel Luis Sanz
Director de la Oficina de la Presidencia, Regulación y Políticas Públicas



Amparo Brea Álvarez
Directora de Innovación, Sostenibilidad y Experiencia de cliente



José Leo Vizcaíno
Director Económico-Financiero



Juan Carlos Alfonso Rubio
Secretario General y del Consejo de Administración



María Gómez Rodríguez
Directora de Comunicación



Begoña Gosálvez Mayordomo
Directora de Organización y Recursos Humanos

* Cambio de nombre de la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Experiencia de cliente.

¹⁵ Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA): instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias para garantizar la accesibilidad,

suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias y la adecuada prestación de los servicios básicos de la red de aeropuertos.

1.2. Cultura y ética corporativa

La naturaleza de Aena le confiere un régimen jurídico que debe conjugar la regulación pública y la privada a la que está sometida la Compañía. Como Sociedad Mercantil Estatal y, por ende, como parte del Sector Público Institucional Estatal, le resulta de aplicación lo establecido en los artículos 166.1.c) de la Ley 33/2003 del Patrimonio de las Administraciones Públicas y 2.2.c) de la Ley 47/2003 General Presupuestaria, así como por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. A su vez, como Sociedad Anónima Cotizada, está sujeta al Real Decreto Legislativo 1/2010, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, así como al Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Entre los ámbitos que pueden verse afectados por esta naturaleza jurídica singular se encuentran, por ejemplo, la política de remuneraciones de consejeros o directivos, el régimen de responsabilidad de los consejeros, la adquisición de participaciones mayoritarias en otras sociedades, la contratación de personal, de proveedores, el acceso a la información pública o la transparencia. Adicionalmente, Aena está sujeta a lo establecido en el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), -instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias en la gestión aeroportuaria-, y a los requisitos establecidos en la normativa europea en materia de seguridad aeroportuaria y operacional así como por distintas disposiciones de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA), la Dirección General



de Aviación Civil (DGAC) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), así como a los requerimientos en materia de calidad y medio ambiente derivados de la aplicación de normas como la ISO 20906, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27002:2013, ISO 19600, el Reglamento UE nº139/2014 o Airport Carbon Accreditation, a los que voluntariamente se ha adherido.

Tomando como base las directrices previstas en el marco normativo, Aena ha elaborado una estructura de normas básicas (de alto nivel) que configuran el modelo de Compliance de la Compañía y que contribuyen a articular con eficacia y eficiencia la gestión de la compañía con sus objetivos estratégicos.

Para Aena es fundamental garantizar la legalidad de los actos que en el ejercicio de sus actividades profesionales realicen los empleados, directivos y administradores de la Sociedad. La ética, el cumplimiento, la legalidad, la integridad y la transparencia son la base de su actividad y, el punto de partida para el establecimiento de las relaciones con sus grupos de interés.

Este Sistema de Cumplimiento Normativo General de Aena, se compone, entre otros, de elementos como el Código de Conducta, la Política de Cumplimiento Normativo o la Política contra la corrupción y el fraude, que vinculan y son de aplicación a los miembros de los Órganos de Administración, a la Alta Dirección y en general, sin excepción y cualquiera que sea su cargo, responsabilidad, ocupación o ubicación geográfica a todos los empleados de Aena o de cualquier otra sociedad participada íntegramente por Aena y domiciliada en España.

Estas Políticas, serán de aplicación a los Directivos y empleados de las filiales, con participación mayoritaria de Aena y no domiciliadas en España (Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil) según su normativa, y salvo en lo que establezcan sus propias políticas, ya que sus Órganos de Cumplimiento son los encargados de implementar sus Sistemas de Cumplimiento Normativo, en coordinación con el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento (OSCC) de Aena.

A este respecto, el OSCC de Aena, velará por que se implante en sus sociedades participadas, Sistemas de Cumplimiento Normativo, con los mejores estándares internacionales, a través de sus representantes en las sociedades en las que participe de forma minoritaria. Para ello, se ha elaborado unos principios de actuación.

Aena, bajo el principio de tolerancia cero de cualquier tipo de comportamiento ilícito, regula los potenciales conflictos de interés de sus diferentes colectivos. Así, existe una Política de conflicto de interés específica para Administradores; también se hace referencia, y se regula, el conflicto de interés en diferentes normas internas. En 2020, se ha modificado la Política de

Cumplimiento Normativo y su Reglamento de desarrollo, para reforzar la regulación de los potenciales conflictos de interés.

En todas sus normas internas, se establece la cultura preventiva, basada en el principio de “tolerancia cero” hacia la corrupción en los negocios, en todas sus formas.



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

El Consejo de Administración es el encargado de velar por el cumplimiento, por parte de los directivos de la Sociedad en el ejercicio de sus funciones, de las normas éticas.

Como establece el Reglamento, los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para la obtención de información sobre cualquier aspecto de la Sociedad. Específicamente, los Consejeros Externos pueden solicitar la contratación con cargo a la Sociedad de asesores y expertos, con el fin de ser auxiliados en el ejercicio de sus funciones.

En 2020 se ha llevado a cabo la revisión de las políticas corporativas y de cumplimiento, con la consiguiente modificación de aquellos aspectos de su contenido que requerían de actualización, sobre todo en el marco de la revisión del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas publicado por la CNMV el pasado mes de junio. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de Aena en determinadas materias, con la aprobación de políticas específicas, en ámbitos como los Derechos Humanos, la seguridad de la información y la de Control y Gestión de Riesgos, especialmente relevante en cuanto a que establece los controles específicos para evitar su materialización.

Esta Política de Control y Gestión de Riesgos hace referencia explícita a los riesgos relacionados con la corrupción, si bien se enmarca dentro de la categoría de “riesgos legales y de cumplimiento” todos los relacionados con el carácter de obligatoriedad de las normas legales. A su vez, en esta categoría se incluyen todos aquellos riesgos relacionados con la vulneración de normas legales, normas sectoriales y normativas internas. Por su parte, la Política de Responsabilidad Corporativa – también actualizada en enero de 2020 - incluye entre los principios de actuación que fundamentan la Responsabilidad Corporativa de la Compañía el de “establecer principios de transparencia, integridad y ética empresarial, rechazando cualquier tipo de corrupción, y actuando conforme al Código de Conducta”.

En lo que respecta a las políticas de Aena en materias medioambientales y sociales, éstas identifican e incluyen los correspondientes principios, compromisos, objetivos y estrategias, así como los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas,

de los riesgos asociados y su gestión y los mecanismos de supervisión del riesgo. Específicamente la Política de Comunicación de Aena y la Política de Comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto hacen referencia a los canales pertinentes de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés y a las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Sistema de Cumplimiento normativo

El **Sistema de Cumplimiento Normativo** tiene un carácter transversal, y está orientado a prevenir o mitigar no solo los riesgos penales sino también aquellos derivados de actuaciones contrarias a la normativa interna o externa aplicable a Aena, garantizando la legalidad de los actos que realicen los empleados, directivos y administradores de la Sociedad en el ejercicio de sus actividades profesionales, minimizando al máximo posible el riesgo de que se produzcan malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de la actividad.

Para ordenar y coordinar su gestión, el Consejo de Administración ha designado una Dirección de Cumplimiento y un órgano interno colegiado, el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento (OSCC). Corresponde al OSCC, en particular, la implantación, desarrollo y aplicación del Sistema de Cumplimiento Normativo General de Aena, sin perjuicio de las responsabilidades que corresponden a otros órganos y direcciones de la Sociedad.

A estos efectos, el OSCC goza de las facultades necesarias de iniciativa y control para vigilar el funcionamiento, la eficacia y el cumplimiento de la Política de Cumplimiento Normativo, velando por la adecuación del Sistema de Cumplimiento Normativo General a las necesidades y circunstancias de la Sociedad en cada momento.

El OSCC es un órgano colegiado dependiente del Consejo de Administración, que tendrá la siguiente composición: Presidente, Secretario General, Director/a de Cumplimiento, el Director de Auditoría Interna y 6 vocales nombrados por cada una de las siguientes direcciones: Dirección General de Aeropuertos, Dirección General Comercial e Inmobiliaria, Dirección Económico-Financiera, Dirección de Organización y Recursos Humanos, un representante de las Sociedades Filiales propuesto por la Dirección General de Aeropuertos y un Secretario nombrado por el Presidente del OSCC.



Compromiso de Aena con la Gestión Ética

Instrumentos de lucha contra la corrupción y el blanqueo de capitales



Consejo de Administración



Órgano de Supervisión y Control



Órgano gestor del canal de denuncias

Encargados de vigilar y verificar cualquier conducta irregular

Código de Conducta

- Principios Éticos y de Buen Gobierno
- Legalidad
- Integridad, honestidad y confianza
- Independencia y transparencia
- Excelencia y calidad en la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés
- Respeto a la imagen y reputación de Aena

Política Contra la Corrupción y el Fraude

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

Dirección de cumplimiento

Órgano de Supervisión y Control

Los elementos esenciales del Sistema de Cumplimiento son el Código de Conducta, la Política de Cumplimiento Normativo, la Política contra la corrupción y el fraude y Canal de Denuncias.

El desarrollo de una cultura de cumplimiento en la organización constituye un eje fundamental en la gestión de la Compañía. Además de ofrecer a los Administradores, directivos y empleados formación específica en la materia. Aena refuerza sus alianzas con otras empresas para estar a la vanguardia de las mejores prácticas del sector. Participa de forma activa en distintos foros empresariales, y lidera alguna de las iniciativas más destacadas en esta materia como el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad de Forética.

Código de Conducta

El Código de Conducta constituye el principal instrumento con el que cuenta la Compañía para hacer frente a comportamientos que puedan vulnerar la normativa o la ética. Vincula y es de aplicación a los Órganos de Administración, la Alta Dirección y sin excepción a todos los empleados de Aena o de cualquier otra sociedad participada íntegramente por Aena y domiciliada en España¹⁶, cualquiera que sea su cargo, responsabilidad, ocupación o ubicación geográfica. Todos ellos tienen el deber de conocerlo y cumplirlo.

Con ello, consagra como norma interna de la Compañía el respeto a los principios de:

- Legalidad.
- Integridad, honestidad y confianza.
- Independencia y transparencia.

- Excelencia y calidad en la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés.
- Respeto a la imagen y reputación de Aena.

Aena se compromete a cumplir y hacer cumplir estos Principios Éticos y de Buen Gobierno, que han de guiar y presidir en todo momento las actuaciones de las personas sujetas al Código de Conducta. Para garantizarlo, además de los programas de formación específicos para empleados, en 2020 se ha ejecutado por el OSCC un Plan de Comunicación y Sensibilización, que incluye diversas acciones, entre las que se encuentran, una serie de publicaciones en la newsletter de la Compañía -también accesibles a través de la intranet-, mensajes de sensibilización en los paneles de los centros de trabajo, así como sesiones de formación para distintos colectivos. Todas estas acciones encaminadas a reforzar el conocimiento sobre el Sistema de Cumplimiento Normativo, el Código de Conducta y,

en definitiva, a prevenir o mitigar el riesgo de comisión de actuaciones delictivas.

Para dejar constancia de este compromiso de la Alta Dirección, también frente a terceros, el Presidente, y sus ejecutivos, difunden mensajes en relación a la importancia de nuestro Código de Conducta y sus principios rectores, que se encuentra disponible en la página web corporativa de Aena.

Firmes en su objetivo de dar a conocer el Sistema de Cumplimiento Normativo General recientemente implantado en Aena, a lo largo de 2019, se impartió formación on-line a todos los empleados tanto de Aena, como de ADI y AIRM, contándose con la participación de 7.200 personas (93,5% de la plantilla).

Esta formación se ha visto reforzada durante 2020, con la realización de formación on-line, en este caso para colectivos específicos, en la que han participado



¹⁶ El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de un Código de Conducta propio, si bien incorpora valores alineados con los de Aena. El Consejo de Administración de Aena Brasil ha aprobado en el primer semestre de 2020

su propio Código de Conducta alineado con los principios y valores de su matriz y se ha adherido (con ajustes a normativa local) a la Política Cumplimiento Normativo y a la Política Anticorrupción de Aena.

alrededor de 723 personas, entre directivos y otro personal. Igualmente, se han realizado acciones de formación y comunicación a través de otras modalidades, como concursos, mensajes en la revista de Aena y en los paneles de los centros de trabajo. Durante del año 2020 se han computado un total de 1.566 horas en formación específica sobre Cumplimiento Normativo.

Este Plan de formación y comunicación, de carácter plurianual, continuará ejecutándose en 2021, estando previsto continuar con las sesiones formativas para el resto de la organización.

Las sociedades de LLA y Aena Brasil a su vez, han aprobado sus planes de formación, que se están ejecutando en 2020 y continuarán en 2021. En Aena Brasil, en 2020 se impartió formación en materia de prevención/mitigación del riesgo de comisión de actuaciones delictivas para dar a conocer el Código de Conducta y el Canal de Denuncias de la Compañía a más de 269 empleados (suponiendo 538 horas de formación).

El OSCC es el encargado de la supervisión, control y evaluación del correcto funcionamiento del Sistema de Cumplimiento Normativo. Anualmente revisa el Código de Conducta y la Política de Cumplimiento Normativo, y en su caso, propone las modificaciones al Consejo de Administración. En diciembre de 2020, el Consejo de Administración ha aprobado la actualización del Código de Conducta, la Política de Cumplimiento Normativo y la Política contra la corrupción y el fraude.

Aena hace público su compromiso explícito por la minimización conflictos de interés, regulándolo en distintos textos de normativa interna. En el Código de Conducta, publicado en la web de Aena, se dedica un apartado a regular el conflicto de interés, que aplica a todas las personas sujetas al Código¹⁷. Aena también dispone de una Política de Conflicto de Interés específica para Consejeros. Además, el OSCC ha aprobado unas Instrucciones Generales para gestión de los posibles conflictos de interés de los Directores de las Sociedades Aena, ADI y SCAIRM. En este sentido, en el Reglamento de desarrollo de la Política de Cumplimiento Normativo se regula el posible conflicto de interés para los integrantes de la Dirección de Cumplimiento.

En 2020, se ha llevado a cabo por la Dirección de Auditoría Interna una revisión de la función de cumplimiento, que ha dado lugar a la elaboración de un plan de actuación, encaminado a la subsanación de las incidencias detectadas, cuya ejecución culminará, previsiblemente en 2021.



¹⁷ De acuerdo con el Artículo 26 – Deber de diligencia, del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros quedan obligados a) Expresar claramente su oposición cuando considere que alguna propuesta de decisión sometida al Consejo de Administración sea contraria a la ley, a los estatutos sociales, al presente Reglamento o al interés social y solicitar la constancia en acta de dicha oposición. De forma especial, los Consejeros Independientes y demás Consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de interés, deberán también expresar su oposición cuando se trate de

decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el Consejo de Administración. Asimismo, Aena dispone de Procedimiento de Conflictos de interés cuyo objeto es establecer los procedimientos de actuación de Aena, S.M.E., S.A. (“Aena”), en materia de prevención de conflictos de intereses en los que pueden encontrarse los Consejeros y accionistas de la Sociedad y su Grupo, así como sus respectivas personas vinculadas, de conformidad con lo dispuesto en la normativa societaria y regulatoria vigente y en el sistema de Gobierno Corporativo de Aena.

Igualmente, es también objeto de este procedimiento la actuación en materia de prevención de conflictos de intereses que tanto miembros del equipo directivo de la Aena, S.M.E., S.A. como los Administradores de la misma, que tengan la consideración de Alto Cargo de la Administración del Estado, sujetos a la Ley 3/2015 de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del Alto Cargo de la Administración General del Estado.

Política de Cumplimiento Normativo

La Política de Cumplimiento Normativo de Aena, de aplicación al Consejo de Administración, a los directivos y a todos los empleados del Grupo Aena sin excepción, cualquiera que sea su cargo, responsabilidad o ubicación geográfica, se fundamenta en su compromiso con los valores y principios recogidos en el Código de Conducta y el rechazo a cualquier conducta que suponga un acto ilícito, contrario a los principios, valores o políticas de la compañía.

Con esta Política, Aena refuerza el compromiso con el buen gobierno corporativo y se contribuye a ejercer el control exigible sobre los órganos de administración, directivos y empleados, minimizando el riesgo de malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de nuestra actividad.

Al objeto de alcanzar un nivel de seguridad razonable en la Sociedad, han sido implementados controles de prevención, actuación y de revisión en la Organización.

A partir de la elaboración de un mapa de riesgos de cumplimiento normativo, se ha instaurado en Aena, un Sistema de Cumplimiento Normativo General, para reducir, tanto el riesgo de comisión de delitos, como por incumplimientos del conjunto del sistema normativo y de gobierno corporativo aplicable a la Sociedad, que, además, permite garantizar frente a terceros que Aena ejerce el debido control de prevención que legalmente resulta exigible.

Se trata de un conjunto de medidas generales y específicas dirigidas a la prevención, detección y reacción ante posibles incumplimientos normativos que incluyen controles de prevención, como por ejemplo Políticas internas de actuación, como puede ser el Canal de Denuncias, y de revisión, para lo que se creó el OSCC, como principal órgano de revisión y la Dirección de Cumplimiento.

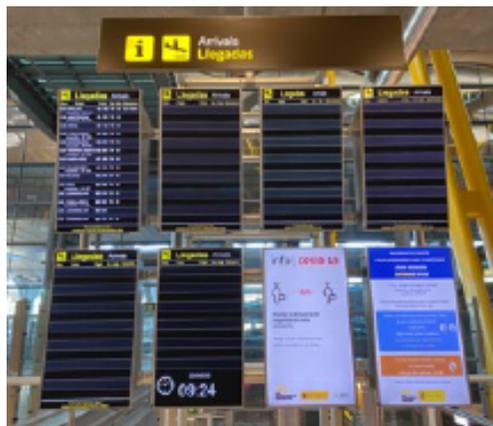
Todos los miembros del Consejo de Administración, directivos y empleados de Aena tienen la obligación de informar sobre cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal, incumplimiento legal o irregularidad de los que tengan constancia a través del Canal de Denuncias.

Política de cumplimiento normativo



En respuesta a la estrategia de Aena consistente en el cumplimiento, revisión y mejora continuada del sistema de cumplimiento y buen gobierno corporativo, la Sociedad cuenta, como principal control de revisión, con el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento.

Durante el año 2020, se han analizado las actividades de Aena que pudieran estar más expuestas al riesgo por la incidencia de la covid-19. Como resultado de este análisis, se ha incrementado algunos valores de los riesgos de la Compañía, puesto que se ha considerado que había mayor probabilidad de materializarse, lo que ha dado lugar a una actualización del mapa de riesgos de incumplimiento normativo. Así, por ejemplo, se han incrementado los riesgos de daños informáticos derivados de las amenazas a la confidencialidad incluyendo la ciberseguridad, los delitos contra la salud pública, derivado de los cambios normativos, así como otras medidas sanitarias implantadas en los aeropuertos, el riesgo de descubrimiento y revelación de secretos, etc...



Canal de denuncias

La Dirección de Cumplimiento y el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento son los encargados de vigilar y verificar cualquier conducta irregular, así como de gestionar el canal de denuncias de Aena y, en particular, se les atribuyen las siguientes funciones:

- Asegurar que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente.
- Garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea, así como del denunciado o denunciados, cuya identificación se exige por el Código de Conducta.
- Informar a las personas estrictamente involucradas en el proceso, así como dar seguimiento y concluir las denuncias presentadas.
- En caso de infracción, aplicar los procedimientos recogidos en el capítulo XIV del Convenio Colectivo de Aena.
- En caso de incumplimientos imputables a los miembros del Consejo de Administración, se aplicará lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración; mientras que, para los altos directivos, se atiende lo dispuesto en los contratos que regulan su relación con Aena.

En su calidad de encargado de la supervisión, control y evaluación del correcto funcionamiento del Sistema de Cumplimiento Normativo General, el Órgano de Supervisión y Control del Cumplimiento tiene, entre otras, la obligación de fomentar el conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, interpretarlo y orientar en la toma de decisiones en caso de duda, así como realizar las propuestas de mejora del mismo que considere convenientes.

A través del canal de denuncias se reciben denuncias y otras comunicaciones de conductas irregulares que puedan implicar la comisión de algún acto contrario a la legalidad, a las políticas y procedimientos de la Compañía, o a las normas de actuación contempladas en el Código de Conducta. El canal es gestionado y supervisado por el OSCC a través de la Dirección de Cumplimiento, para lo que cuenta con el soporte de un despacho externo, que le reporta sobre las actuaciones realizadas en las denuncias recibidas, sin perjuicio de la conclusión final proceso de estudio de las denuncias, que será realizada por el OSCC. Así, el OSCC es el encargado de garantizar la confidencialidad de las personas denunciantes y denunciadas. Su regulación se encuentra en el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias y de las Comunicaciones de Actuaciones Irregulares, al que se accede a través de la página de inicio de la Intranet. Desde abril de 2019, está disponible el canal de denuncias externo, al que cualquier persona, incluso de forma anónima, puede acceder a través de la web corporativa (www.aena.es) de Aena, y disponible en lenguas cooficiales (catalán, gallego, euskera y valenciano) y en inglés, que permite a los grupos externos plantear sus denuncias o consultas de manera más ágil y accesible.

En lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, se pueden recibir este tipo de denuncias a través del gerente directo, el Whistleblowing Officer, el servicio de operaciones del aeropuerto, un servicio telefónico externo confidencial gestionado por una empresa externa (whistle@pcaw.co.uk), el asesor legal y el CEO.

Aena Brasil dispone hasta la fecha exclusivamente de canal de denuncias externo al que puede acceder

cualquier usuario. En concreto, las denuncias son recibidas a través del Canal de Ética Web, Canal de Ouidoria y correo electrónico.

En el año 2020 se han recibido un total de 98 denuncias¹⁸ relacionadas con el Código ético, de las cuales:

ENTRADAS EN EL CANAL DE DENUNCIAS ²⁰	2019			2020		
	Denuncias			Denuncias		
	Reclamaciones por la prestación de servicios aeroportuarios	RECIBIDAS POR CANAL INTERNO	RECIBIDAS POR CANAL EXTERNO	Reclamaciones por la prestación de servicios aeroportuarios	RECIBIDAS POR CANAL INTERNO	RECIBIDAS POR CANAL EXTERNO
AENA SME, AIRM, ADI	74	14	41	78	23	37
LUTON	0	0	N/A ²¹	0	2	0
BRASIL ²²	NA	NA	NA	1	0	36
TOTAL	74	14	41	79	25	73

NATURALEZA DE LA DENUNCIA	AENA SME y AIRM y ADI			Aeropuerto de Londres-Luton			AENA BRASIL		
	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	MEDIDAS ADOPTADAS	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	MEDIDAS ADOPTADAS	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	MEDIDAS ADOPTADAS
ACOSO LABORAL ¹⁹	1	0	NA	1	0	NA	0	0	NA
DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
VULNERACIONES POR DERECHOS HUMANOS	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
BLANQUEO DE CAPITAL	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
CORRUPCIÓN Y FRAUDE	2	0	NA	0	0	NA	1	0	NA
COMPETENCIA DESLEAL Y PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS	0	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
PROTECCIÓN DE DATOS	20	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
COVID	7	0	NA	0	0	NA	0	0	NA
CONTRATACIÓN	6	0	NA	0	0	NA	0	1	Refuerzo del seguimiento de proveedor tras la rescisión del contrato
OTROS	42	0	NA	1	0	NA	28	6	Advertencias verbales y la correspondiente solicitud explícita del cumplimiento de medidas, así como su monitorización; contratación de más personal; y la incorporación de medidas mitigadoras, entre otras.

¹⁸ Denuncias por vulneración del Código Ético que, tras ser investigado por la empresa, se confirman como tal.

¹⁹ Las denuncias por acoso pueden ser recepcionadas a través del canal de denuncias o del programa prevista en el protocolo de atención a la prevención del acoso sexual, e incluye un protocolo específico.

²⁰ Desglosadas por país, si es posible o indicar países de referencia en cada caso.

²¹ Solo disponible canal interno.

²² Disponible desde julio de 2020.

Política contra la corrupción y el fraude

El compromiso de la Compañía contra la corrupción y el soborno, recogido específicamente en la Política Contra la Corrupción y el Fraude de Aena, complementa y desarrolla lo previsto en el Código de Conducta y en la Política de Cumplimiento Normativo, y supone un firme rechazo y tolerancia cero ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga las políticas, normas, valores y principios de actuación de Aena.

La Política contra la Corrupción y el Fraude es de aplicación a los miembros del Consejo de Administración, a los directivos y a todos los empleados del Grupo Aena independientemente del lugar donde residan o en donde conduzcan sus negocios y a los consultores, socios y terceros representantes que puedan actuar en su representación. Así, en las filiales controladas directa o indirectamente por Aena se aplicará también esta Política adaptando, en su caso, aquellas cuestiones procedimentales o de otro tipo que resulten estrictamente imprescindibles para hacerlas compatibles y cumplir con los requerimientos normativos o regulatorios que les resulten de aplicación en cada caso, adaptando y/o desarrollando los principios recogidos en la mencionada Política a las particularidades de su propia naturaleza y jurisdicción. En el resto de sociedades en las que Aena participa directa o indirectamente sin tener control, Aena promueve a través de su participación en sus órganos de gobierno, la adopción de polí-

ticas contra la corrupción y el fraude, y el establecimiento de sistemas de supervisión y control de cumplimiento, en caso de que no se hubieran adherido ya a esta Política de Aena.

- Entre las medidas de diligencia debida para prevenir la corrupción previstas en la Política, se establece que el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento (OSCC) desarrollará los criterios por los que: *“de acuerdo con criterios comúnmente admitidos en la comunidad internacional, se consideren que determinadas operaciones o inversiones sean de alto riesgo”*. Dichos criterios se actualizarán con la periodicidad que el OSCC determine.

Entre las medidas recogidas en la Política Contra la Corrupción y el Fraude para evitar estos comportamientos destacan además de lo previsto con carácter general en el Código de Conducta, (en especial en sus apartados: 4.12 (*Corrupción y soborno de miembros de entidades públicas o privadas. regalos, comisiones o facilidades de crédito*), 4.13 (*Actividades políticas o asociativas*), y 4.15 (*Proyectos de contenido social y patrocinios*) que resulta de aplicación a los *Sujetos Obligados*), una serie de medidas de diligencia debida en las transacciones comerciales, específicamente dirigidas a prevenir la corrupción.

Así, Aena prohíbe que se realice ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que puede existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas.

Otras medidas:

- Contemplar adecuadamente los riesgos asociados al fraude, a la corrupción y al soborno en los procedimientos internos de Aena, en particular en todos los relativos a relaciones con terceros, de conformidad con lo previsto en la normativa por la que se rigen sus actividades, la relación de Aena con sus proveedores se basa en los principios de legalidad, de eficiencia y de transparencia.
- En este contexto, ningún proveedor de Aena deberá ofrecer o conceder a funcionarios públicos, a terceros o a cualquier empleado de Aena, directa o indirectamente, regalos, obsequios u otras ventajas no autorizadas de conformidad con lo previsto en el Código de Conducta, con el objetivo de conseguir tratos de favor en la concesión o conservación de contratos o beneficios personales o para la empresa proveedora.
- Fomentar su conocimiento y respeto a través de una difusión adecuada y de programas específicos de formación.
- Código de Conducta, en especial en lo relativo a corrupción y soborno de miembros de entidades públicas o privadas, regalos, comisiones o facilidades de crédito, actividades políticas o asociativas o a proyectos de contenido social y patrocinios, se han adoptado una serie de medidas de diligencia debida en las transacciones comerciales, específicamente dirigidas a prevenir la corrupción:
 - Se prohíbe realizar ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que

puede existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas, de acuerdo con los criterios establecidos.

- No se permite el establecimiento de aquellas relaciones comerciales que, con arreglo a los criterios desarrollados, se consideren de alto riesgo.
 - Se verificará la cualificación e integridad de cada proveedor y cliente antes de iniciar relaciones comerciales vinculantes, cuando se considere conveniente por la Unidad proponente de la relación comercial y, en todo caso, teniendo en cuenta la normativa de contratación que sea de aplicación en cada caso.
 - Los proveedores y clientes que resulten adjudicatarios deberán contar con protocolos y controles anticorrupción. En todo caso, se incluirá una cláusula anticorrupción en los contratos o acuerdos a suscribir.
- Gestión de consultas y reporte directo al Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento (OSCC);
 - Presentación de la correspondiente denuncia en el Canal de denuncias;
 - Capacitación, formación y actualización de empleados a este respecto;
 - Difusión interna y externa de la Política; las medidas de control en la contratación con proveedores, clientes comerciales y representantes, así como en las operaciones corporativas.

Paralelamente se han adoptado una serie de medidas de diligencia debida en las transacciones comerciales, específicamente dirigidas a prevenir la corrupción:

- Acerca de las relaciones con terceros (agentes comerciales, representantes y socios) se especifica lo siguiente:
 - El tercero deberá ser convenientemente evaluado por Aena en cuestiones tales como el tipo de transacción a realizar, el tipo de acuerdo o contrato a suscribir, la identidad del tercero o sus accionistas, la jurisdicción, etc.
 - Los socios de Aena deberán contar con protocolos y controles anticorrupción. En todo caso, se incluirá una cláusula anticorrupción en los contratos o acuerdos a suscribir.
 - En el caso de que se apreciaran riesgos adicionales, se realizará un proceso de diligencia debida reforzada.
- En cuanto a las operaciones societarias, Aena establece un proceso de máxima diligencia que analice y valore todas las implicaciones y riesgos. El proceso de diligencia debida se determinará, en cada caso, en función de las circunstancias concretas que concurren en la operación societaria. Específicamente, Aena dispone de un Procedimiento de Operaciones Vinculadas, con el objetivo de poder cumplir adecuadamente con sus obligaciones referentes a que en la adopción de sus decisiones prime, como único fin, la defensa del mejor interés para

la propia Sociedad o su Grupo como tal, evitando la influencia en esas decisiones de personas afectadas por motivaciones o fines propios, adicionales o distintos al indicado²⁴.

- En lo relativo a las relaciones de Aena con proveedores, los propios modelos de Pliego de Contratación, prevén mínimos para contratar con Aena, que incluyen la cláusula anticorrupción. Los sujetos obligados deben transmitir al Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento cualquier sospecha o conocimiento de conducta inapropiada o de incumplimiento de lo dispuesto.

Formación

Aena fomenta el conocimiento y respeto por parte de todos los Sujetos Obligados, de la Política contra la corrupción y el fraude, a través de una difusión adecuada de esta política y mediante programas de formación específicos.

NATURALEZA CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS (Nº)	AENA S.M,E, AIRM, ADI	Aeropuerto Londres-Luton	Aena Brasil
En los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto (nº)	0	N/A	0
En los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción (nº)	0	0	0
Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos (nº)	0	0	0
Multas o sanciones por casos de corrupción o soborno	0	0	0
Contribuciones a partidos y/o representantes políticos ²³	0	0	0

²³ El Código de conducta de Aena prohíbe la financiación de partidos y/o representantes políticos.

²⁴ De acuerdo con el Artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración "El Consejo de Administración conocerá las operaciones que la Sociedad realice, directa o indirectamente, con Consejeros, con accionistas significativos o representados en el Consejo o con personas a ellos vinculadas. La realización de dichas operaciones o transacciones requerirá la autorización del Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría, que deberá ser aprobada con el voto favorable de, al menos, el ochenta por ciento (80%) de los Consejeros, presentes o representados, en la referida reunión. Los Consejeros a los que afecten las mencionadas operaciones, además de no ejercer ni delegar su derecho de voto, deberán ausentarse de la sala de reuniones mientras el Consejo de Administración delibera y vota sobre ella".

Sobre la Política contra la corrupción y el fraude se han realizado acciones de formación dirigida a Directores y personal con determinado grado de responsabilidad en las que han participado alrededor de 250 personas y en las que se abordan y plantean situaciones en las que pudieran darse prácticas corruptas. Asimismo, se han realizado actividades de sensibilización a la plantilla en general a través de las newsletters internas o paneles informativos de los centros de trabajo.

Medidas contra el blanqueo de capitales

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

- La identidad de la contraparte y de sus administradores de hecho o de derecho.

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

Como se menciona también en el apartado anterior, Aena prohíbe la realización de ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que pueda existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas. Además, las transacciones con socios sólo se efectuarán cuando se acredite una actuación reputada en su sector y una trayectoria de comportamiento ético reconocida. Los terceros (socios, agentes comerciales y representantes) son convenientemente evaluados a través de un procedimiento de diligencia debida, donde el tipo de transacción a realizar será uno de los elementos a evaluar.

A cierre de 2020, Aena no ha tenido conocimiento de denuncias por blanqueos de capitales.



Aena está comprometida y cumple estrictamente las leyes y normas contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo.



Protección de datos

Aena cuenta con un modelo de cumplimiento en materia de protección de datos y privacidad, gestionado por la Unidad Central de Protección de Datos (OCPD), dependiente de la Dirección de Asesoría Jurídica Internacional y Cumplimiento y de la Secretaría General Corporativa. Su función principal es la de velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de

protección de datos, realizando las tareas de mantenimiento y actualización del Registro de Actividades de Tratamiento, implantación de las medidas de seguridad, coordinación de las auditorías obligatorias en materia de protección de datos, asesoramiento al resto de la corporación, contestación de requerimientos de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) o la atención a los ejercicios de derechos que cualquier ciudadano puede solicitar ante Aena. El punto de contacto con la Unidad Central de Protección de Datos se

realiza a través del correo ocpd@aena.es, y con el Delegado de Protección de Datos, como figura de máxima responsabilidad en el efectivo cumplimiento de la normativa, en la dirección: dpd@aena.es.



Protección de datos



Delegado de Protección de Datos, asume las funciones de punto de contacto.



Comité de Protección de Datos, apoyo a las funciones y responsabilidades de cumplimiento de la normativa y asesoramiento en las obligaciones y responsabilidades



Oficina de Seguridad TIC (OSTIC), elaborar la estrategia de seguridad, así como de informar sobre los resultados de las revisiones



Unidad Central de Protección de datos, velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.



Coordinador de protección de datos, persona designada por Aena para realizar en cada centro la coordinación de la implementación de las medidas necesarias para la adecuación a la normativa vigente en materia de protección de datos



Responsables de TIC, persona/s designadas para coordinar y controlar las medidas de seguridad de índole técnico dentro de cada centro (Aeropuerto, Dirección)



Responsable Interno y/o Responsable Funcional, se asegura de que en los activos de información se recogen únicamente los datos necesarios y que están actualizados

La Política de Privacidad de las empresas del Grupo Aena está incluida dentro de la Política de seguridad de la información de Aena S.M.E., S.A.²⁵, la cual recoge entre otras cosas, los principios y compromisos que la Compañía aplica para asegurar el cumplimiento de las regulaciones en materia de protección de datos y privacidad en todas las jurisdicciones donde desarrolla su actividad y garantizar los derechos y libertades de todos los interesados (clientes, usuarios, empleados, etc.).

Existen diferentes Políticas informativas de Privacidad de Datos Personales para empleados, tanto de Aena S.M.E., S.A., como de Aena Sociedad Concesionaria Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia y de Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A.; Política informativa de Privacidad para usuarios de nuestras instalaciones, páginas web y APP, así como Políticas informativas de Privacidad de Datos de Personal de Empresas Colaboradoras.

Todo ello se completa con un conjunto de normas, procedimientos y guías necesarias para velar por el cumplimiento de la normativa vigente, de aplicación a toda la entidad, a sus administradores, directivos y empleados, tanto de los Servicios Centrales de Aena como de los Aeropuertos y Helipuertos de la misma, así como a todas las personas que se relacionen con nuestra Sociedad.

La protección de los datos personales se tiene en cuenta desde las primeras fases de diseño de cualquier producto o servicio que vaya a manejar este tipo de datos (privacidad desde el diseño). Respecto a medidas de seguridad, Aena cuenta con las medidas necesarias en función del riesgo para garantizar los derechos y libertades de los interesados respecto al tratamiento de sus datos personales. Para lo cual, se ha definido una metodología de análisis de riesgos que afectan a la privacidad de los datos personales, así como una metodología para la realización de las correspondientes "Evaluaciones de Impacto en la protección de datos", siguiendo las guías de la Agencia Española de Protección de Datos.

A través del programa de auditorías internas de los aeropuertos, se comprueba el grado de adecuación a la normativa de protección de datos y detectan y, en su caso, subsanan las posibles deficiencias detectadas. Anualmente se realizan revisiones in situ en un conjunto de aeropuertos de la red de Aena, y en 2020 estaba programado llevar a cabo la primera auditoría bienal adaptada a la normativa, tras haber transcurrido dos años de su plena implantación. No obstante, y debido a la actual pandemia por covid-19, se ha pospuesto su realización al año 2021.

	AENA SME	AIRM	ADI	Aeropuerto de Londres-Luton	AENA BRASIL
Videokonferencias/jornadas presenciales sobre protección de datos con Coordinadores de aeropuertos	11	0	11	0	0
Formación en materia de protección de datos para trabajadores (nº trabajadores)	0	0	0	101	0
Nº de horas de formación en materia de protección de datos para trabajadores	0	0	0	101	0
Programas de auditorías interna en aeropuertos (Nº, participantes, horas etc.)	2 con 32 personas			0 ²⁶	0

²⁵ Aena S.M.E., S.A., Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia, S.M.E., S.A, Aena Desarrollo Internacional, S.M.E., S., sus subsidiarias y cualquier otra empresa que se determine en el futuro.

²⁶ El Aeropuerto de Londres-Luton no realiza auditorías internas como tal. El responsable de protección de datos se encarga de la supervisión.

En el ámbito de la formación, se realizan videoconferencias mensuales con los Coordinadores de Grupos de Aeropuertos de protección de datos, donde el Delegado de Protección de Datos expone las cuestiones más relevantes acaecidas en ese periodo, y se resuelven dudas y consultas planteadas por los Coordinadores sobre la materia. Se ha procedido a revisar el contenido del curso de formación on line básico para todo el personal con el objeto de adaptarlo a los últimos cambios, y se tenía programado realizar un jornada presencial durante el mes de junio que se ha tenido que cancelar debido a la situación de pandemia.

En enero de 2020 el Consejo de Administración de Aena aprobó la Política de seguridad de la información de Aena S.M.E., S.A. aplicable a Consejeros, Directivos y, en general, a todos los empleados de Aena, sin excepción y cualquiera que sea su cargo, responsabilidad, ocupación o ubicación geográfica, empresas contratadas, empresas colaboradoras y clientes y, más en general, a toda persona que tiene acceso a la información y/o sistemas de la organización, así como a todas las infraestructuras físicas (edificios, aeropuertos, etc.).

A su vez, es aplicable a todos los sistemas de información de Aena, independientemente de la tecnología que la soporte y a todo tipo de información creada o utilizada como soporte de los negocios de Aena, independientemente de su formato o medio de almacenamiento.

La Política de seguridad de la información define el modo de acceso, la utilización, la custodia y la salvaguarda de los activos informáticos, garantizando siem-



pre la integridad, confidencialidad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad específica sobre los sistemas críticos de la información de Aena, respetando el marco legal vigente y cumpliendo fielmente las directrices, procedimientos y normativa de acceso que se establezcan.

El Comité de Dirección de Aena y la Dirección de Tecnologías de la Información adquieren la responsabilidad de promover y apoyar el establecimiento de medidas técnicas, organizativas y de control que garanticen la integridad, disponibilidad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad de los activos informáticos con el objetivo de evitar su posible alteración, destrucción,

robo, copia, falsificación y otras amenazas existentes, sean estas accidentales o no, así como de las acciones formativas y de concienciación que sean necesarias para garantizar el éxito de la seguridad de la información.

Al objeto de minimizar el riesgo ante ciberataque, la Compañía tiene implementado un plan de ciberseguridad destinado a reforzar la seguridad de la información reforzando los controles existentes y mejorando la capacidad de respuesta ante amenazas. (Ver capítulo sobre seguridad / ciberseguridad)

En 2020, no se han detectado brechas de seguridad de datos personales y se han atendido los requerimientos que se han recibido de la Agencia Española de Protección de Datos, no habiéndose producido vulneraciones de la normativa de protección de datos.

Además, con el fin de fomentar la cultura corporativa en materia de protección de datos personales, a través de la intranet se pone a disposición de los empleados multitud de materiales e información general (planes de divulgación, píldoras, jornadas formativas y guías, así como un apartado de preguntas frecuentes con las dudas más comunes planteadas por los centros). Como actuación destacada, durante el presente año, se ha realizado una labor de concienciación para los Coordinadores de Protección de Datos de los distintos Centros mediante la emisión de píldoras divulgativas sobre las nociones básicas de protección de datos, así como cuestiones prácticas que se dan en el día a día de nuestra actividad.

	AENA SME	AIRM	ADI	Aeropuerto de Londres-Luton
Brechas de seguridad de datos personales detectadas (Nº)	0	0	0	0
Vulneraciones de la normativa de protección de datos y notificados al usuario	0	0	0	0
-Vulneraciones de datos personales	0	0	0	0
-Vulneración de información comercial confidencial	0	0	0	0
Número de clientes afectados	0	0	0	0

En Aena Brasil están inicialmente realizando un diagnóstico interno, contando para ello con el apoyo de una empresa externa, por lo que no se dispone de esta información.



Transparencia fiscal

Aena mantiene un firme compromiso con la promoción de relaciones cooperativas con la Administración Tributaria en las distintas jurisdicciones donde está presente.

Con la Política fiscal corporativa, que vela por la transparencia fiscal, Aena se compromete a seguir las recomendaciones de los códigos de buenas prácticas tributarias que se implementan en los países en los que desarrolle su actividad, o en el que las desarrollen las empresas del Grupo controladas por la Compañía. Entre las competencias de la Comisión de Auditoría, se encuentra la revisión de la Política de Cumplimiento Normativo y demás políticas -entre ellas la relativa a transparencia fiscal- y procedimientos para prevenir conductas inapropiadas, así como la supervisión de la gestión del Canal Denuncias y el Informe Anual sobre el Sistema de Cumplimiento que se elevará al Consejo. En enero de 2020 se revisa la Política Fiscal Corporativa, cuya modificación fue aprobada por el Consejo de Administración.

Al menos dos veces al año, coincidiendo con la formulación de Cuentas Anuales y con la presentación del Impuesto sobre Sociedades, el responsable de la Dirección Económico-Financiera informa al Consejo de

Administración, de las políticas fiscales aplicadas, así como de las operaciones con impacto fiscal relevante. Paralelamente, el Presidente de la Comisión de Auditoría informa al Consejo sobre los aspectos tratados en las diferentes reuniones de la Comisión, entre los que se incluyen, si procede, los aspectos relativos a la contribución fiscal de la Compañía²⁷.

Aena está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas según la redacción propuesta por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) desde el año 2017. Las Buenas Prácticas Tributarias están definidas en el Código como *“todas aquellas que conduzcan a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos”*. Como reflejo también de su compromiso, Aena presenta voluntariamente el Informe de Transparencia a la Administración Tributaria enmarcado en el ámbito de reforzamiento de las buenas prácticas de transparencia fiscal de las empresas adheridas al Código, además de ponerse a disposición de las Administraciones competentes para facilitar la documentación e información que puedan requerir en el desarrollo de sus obligaciones.

A través de la Estrategia Fiscal se define la aproximación a los asuntos fiscales, de forma consistente y alineada con la estrategia del grupo, y está basada en

los valores fundamentales de transparencia, integridad y prudencia²⁸.

La visión de la estrategia fiscal se resume en gestionar los asuntos fiscales de una manera transparente, proactiva y responsable con todos los grupos de interés²⁹ con el objetivo de cumplir con la legislación tributaria de cada país donde opera Aena, minimizando el riesgo reputacional, haciéndola compatible con la creación de valor para el accionista. Recae sobre el Consejo de Administración la facultad indelegable de su determinación.

Aena gestiona los asuntos fiscales de una manera proactiva, responsable y transparente con todos sus grupos de interés rindiendo cuentas con la sociedad en todos los países en los que opera.

²⁷ Los riesgos relativos a incumplimientos de obligaciones tributarias están recogidos entre los denominados "Riesgos legales y de cumplimiento", tal y como se recoge en la Política de control y gestión de riesgos de la Compañía. En cuanto al modelo de gobernanza, supervisión y revisión de los mismos, al estar incorporado en el Mapa de Riesgos la Compañía, les resulta de aplicación el mismo modelo de gobernanza que a todos los restantes. El Consejo de Administración define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos implantada en Aena y establece el nivel de riesgo aceptable. Posteriormente, y supervisado por el Comité de Auditoría, el Comité de Dirección de Aena actualiza anualmente el mapa de riesgos a partir de la información mensual proporcionada por las diferentes direcciones corporativas.

²⁸ Además, como previamente ha sido indicado, a través del Canal de denuncias se pueden efectuar cualquier tipo de denuncias con la que se ponga de manifiesto conductas irregulares que puedan implicar la comisión de un acto contrario a la ley, a las políticas y procedimientos de la compañía o a las normas recogidas en el Código de Conducta, entre ellas, las obligaciones tributarias.

²⁹ A través de los mecanismos de comunicación y diálogo descritos en el apartado "Relación con Grupos de interés", contenido en el "Enfoque del documento", Aena se comunica de forma activa con todos sus grupos de interés para tratar todos aquellos asuntos que consideren, incluyendo, en su caso, los relativos a las prácticas tributarias y fiscales de la Compañía"

Contribución fiscal^(*) ^(**)

Aena considera la satisfacción de los tributos, bajo premisas de fiscalidad responsable y transparencia, como su principal aportación al sostenimiento de las cargas públicas, en línea con sus compromisos en materia de desarrollo sostenible y contribución al progreso de las comunidades donde opera.

La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2020 ha ascendido a 222 M€. Los impuestos soportados ascendieron a 181,3 millones de €, siendo el más importante el Impuesto sobre Bienes Inmuebles que sumó 148,4 millones de €. La contribución fiscal en el ejercicio 2020 se reparte entre los 11,4 M€ de impuestos pagados en Reino Unido, (5,1% sobre el total), los 206 M€ en España (92,8% sobre el total), y los 4,7 M€ en Brasil (2,1%).



Jurisdicciones tributarias donde Aena tenga participaciones	Ingresos de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales 2020	Beneficio antes de impuestos 2020	Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados	Impuestos recaudados de los clientes en nombre de una autoridad fiscal	Posiciones fiscales inciertas significativas	Deuda intraempresarial	Impuestos sobre el beneficio de las sociedades pagados (criterio de caja) 2020	Gasto contable del impuesto sobre beneficio/perdidas de las sociedades para el ejercicio 2020	Otros impuestos o pagos a gobiernos
ESPAÑA	4,5	-78,1	161,3	-127,5	-	28,2	18	-21,8	153,6
REINO UNIDO	-	-70,7	3,2	-1,5	-	-	4,5	-28,7	5,2
BRASIL	-	-79,5	2,5	2,2	-	-	-	-1,3	-

(*) Todos los datos relativos a la contribución fiscal de Aena han sido incluidos en las Cuentas Anuales, y por tanto, verificados por un auditor externo.

(**) Con respecto a las subvenciones públicas recibidas por Aena, puede consultarse el detalle en las Cuentas Anuales.



Finanzas sostenibles

Uno de los aspectos que la crisis generada por la covid-19 ha puesto de relevancia es la tendencia creciente por compatibilizar opciones de financiación e inversión y aspectos ESG. El escenario post-pandemia ha colocado a muchas compañías en la situación de requerir capital adicional para avanzar con sus planes de recuperación. Ante esta nueva necesidad de financiación, algunas optan por recurrir a instrumentos financieros que tienen en consideración los impactos ambientales y sociales generados en dicho proceso de recuperación, y/o tratando de fomentar aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno, más allá de los puramente económicos. Las finanzas sosteni-

bles están así convirtiéndose en asunto clave, promoviendo el diseño y la distribución de productos financieros que equilibran objetivos de rentabilidad y sostenibilidad.

Con objetivo de buscar alternativas de financiación que aporten un valor añadido para la sociedad y el medio ambiente, e incorporar los factores ESG en sus decisiones de financiación, en 2018 la Compañía formalizó con el BBVA una línea de crédito sindicada sostenible, uno de los diferentes productos de financiación sostenible disponibles en la actualidad. Las condiciones económicas de esta línea de crédito 'revolving', que actúa más bien como una línea de contingencia, están desde entonces vinculadas, además de a las evaluaciones emitidas por ratings financieros, a la calificación ESG que Aena obtiene a través de la evaluación de su desempeño en estas materias que

lleva a cabo la agencia especializada Sustainalytics de forma anual³⁰.

Aena se convirtió en el primer operador aeroportuario del mundo en realizar una operación de este tipo al inclinarse por recurrir a este instrumento de financiación sostenible, destinado en este caso a financiar necesidades generales corporativas. En 2020, la situación extraordinaria generada por la pandemia de la covid-19, ha forzado a la Compañía a hacer uso de la misma por primera vez.

³⁰ En las Cuentas Anuales de la Compañía puede consultarse información sobre los importes dispuestos y sus costes en 2020.

2

Compromiso con el entorno

Una de las principales líneas de actuación que generará valor para la sociedad y para la Compañía durante los próximos años será la lucha contra el cambio climático

Modelo de gestión ambiental sostenible

- Recomendaciones TCDF
- Principios de Acción Climática
- Supervisión por el Consejo de Administración
- Riesgos climáticos incluidos en sistema de gestión de riesgos
- Políticas, planes y estrategias de protección del medio ambiente
- Certificaciones ambientales
- Requisitos ambientales en la contratación
- Estrategia de Negocio Responsable en el Aeropuerto de Londres-Luton

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD PREVISTO PARA 2021

Gestión de residuos y economía circular

- Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos
- Colaboraciones con terceros

↓ REDUCCIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS EN 2020

Contaminación

- Control de la calidad del aire en las áreas de influencia de los aeropuertos
- Gestión de los impactos asociados al ruido:
 - Medición, reducción y control
 - Planes de aislamiento acústico
 - Comunicación
- Consultas ambientales

24.526 VIVIENDAS AISLADAS EN EL PERIODO 2000-2020 (ESPAÑA)

Protección de la biodiversidad

- Actuaciones para compatibilizar la conservación del patrimonio natural en espacios protegidos con la operativa aeroportuaria
- Estudios sobre la fauna del entorno
- Servicios de control
- Control de la vegetación

SEGUIMIENTO PRECISO EN 2020 SOBRE LA PRESENCIA DE FAUNA EN LAS INSTALACIONES

Aena frente a la emergencia climática

- Actuaciones y medidas efectivas para la consecución de objetivos de descarbonización
- Huella de carbono
- Impulso del uso de energías renovables en los aeropuertos
- Búsqueda de la mayor eficiencia en el uso de la energía

OBJETIVO NET ZERO CARBON ADELANTADO A 2040

Uso sostenible de recursos: agua

- Riguroso control de uso y medidas de eficiencia hídrica
- Huella hídrica (España)
- Iniciativas para el consumo responsable de agua

2021: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DEL AGUA



Compromiso con los ODS

6 ODS 6 Agua limpia y saneamiento

7 ODS 7 Energía asequible y no contaminante

9 ODS 9 Industria, Innovación e infraestructura

11 ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

12 ODS 12 Producción y consumo responsables

13 ODS 13 Acción por el clima

15 ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres

16 ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

17 ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

2020

10.977 M€

en inversiones destinadas a la protección y mejora del medio ambiente

85%

Reducción de emisiones de CO2 de Aena en términos absolutos (año base 2015)

100%

del consumo energético procedente de fuentes renovables en la red española

2.1. Modelo de gestión ambiental sostenible

El año 2020 se inició en un contexto de emergencia climática y, pocas semanas después, estalló la crisis sanitaria vinculada a la pandemia de covid-19, que se ha extendido a lo largo del año y afectado a todos los sectores, turismo y aviación incluido, y en general a la movilidad de los ciudadanos de todo el mundo.

La urgencia por atajar la crisis sanitaria no ha desviado la preocupación a nivel mundial por el cambio climático y sus consecuencias, y desde las principales instituciones se aboga por orquestrar una recuperación económica que permita abordar a la vez las consecuencias negativas de ambas situaciones: pandemia y lucha contra el cambio climático. Los logros alcanzados antes del inicio de la pandemia, con la presentación del 'Pacto Verde Europeo (*Green Deal*)' en la UE, el 'Marco de Energía y Clima' o la 'Declaración de la emergencia climática' en España, se refuerzan meses después con la vista puesta en la fase de "nueva normalidad". Así lo demuestran, por ejemplo, iniciativas españolas como el Proyecto de 'Ley de Cambio Climático y transición energética' y el 'Plan Nacional Integrado de Energía y Clima' (PNIEC) o la ya ratificada 'Hoja de Ruta del Hidrógeno'. Retos a los que la esfera empresarial se ha sumado de forma muy activa.

En línea con esta tendencia, para Aena la situación creada por la covid-19 no ha supuesto un freno en su

compromiso con la sostenibilidad, que incluso ha sido reforzada adelantando y ampliando los hitos relacionados con su descarbonización. La Compañía define su nueva hoja de ruta consciente de que la recuperación solo puede ser verde, y apuesta por la sostenibilidad, la protección del entorno, la descarbonización y la emergencia climática como asuntos claves en su gestión.

Como motor del turismo y de la aviación, la Compañía desarrolla un modelo de actuación que garantiza una convivencia sostenible, tanto con las comunidades locales como con el medio natural.

Las principales áreas de gestión ambiental en Aena son:

- Cambio climático, eficiencia energética y energías limpias
- Ruido
- Contaminación atmosférica
- Gestión de residuos y economía circular
- Gestión de la biodiversidad
- Gestión eficiente del agua

Riesgos y oportunidades ambientales

La emergencia sanitaria se ha incorporado a los mapas de riesgos de las compañías, reforzando y acelerando la toma de conciencia para la búsqueda de soluciones eficaces que contribuyan y refuercen la gestión de riesgos preexistentes.

Se estima que el sector del transporte aéreo aporta un 2,5% de las emisiones de CO2 a nivel global. Desde hace años, las compañías trabajan para alcanzar una transición hacia un modelo más sostenible, con fuentes energéticas bajas en emisiones y medios de desplazamiento limpios, el uso de combustibles sostenibles para la aviación o el desarrollo de modelos de aeronaves más eficientes, que contribuyan a mitigar y minimizar los efectos del cambio climático.

Como gestora de servicios aeroportuarios, y parte de la cadena de valor del transporte aéreo, todo ello puede afectar directamente a Aena. Cabe recordar que los episodios climáticos adversos pueden tener importantes consecuencias sobre la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos. Por otra parte, se ha observado la aparición de corrientes de opinión que invitan a minimizar la utilización del transporte aéreo, pese a su indiscutible contribución en términos de cohesión y vertebración territorial. A esta situación se suma la aparición de normativas cada vez más exigentes en la lucha climática.

En 2019 Aena dio un paso importante al incorporar a su sistema de gestión de riesgos aquellos asociados al Cambio Climático, incluyéndolos, en consecuencia, en sus mecanismos de gestión, supervisión y control¹. Durante el ejercicio 2020 Aena ha ido más allá, utilizando las recomendaciones del *Task Force on Climate related Financial Disclosure* (TCFD), como herramienta para analizar y mostrar cómo trabaja la Compañía en la senda de la descarbonización e integrando el cambio climático en todos los niveles.

¹ Al estar incorporado en el mapa de riesgos de la Compañía, su supervisión y revisión corresponde al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría. El Comité de Dirección de Aena actualiza anualmente el mapa de riesgos a partir de la información mensual proporcionada por las diferentes direcciones corporativas.

En este sentido, Aena ha comenzado a trabajar en la identificación de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático de acuerdo con estas directrices, considerando distintos escenarios² que cubren riesgos físicos (por las consecuencias directas que estos pueden tener sobre la operativa aeroportuaria), y riesgos de transición. En este último caso, se tienen especialmente en cuenta los riesgos de mercado, los regulatorios (surgidos a raíz de la aprobación de normativas en materia de cambio climático y descarbonización que afectan directamente al sector del transporte aéreo), así como los reputacionales.

En materia de adaptación al cambio climático, Aena evalúa y valora durante la evaluación ambiental estratégica de sus Planes Directores la evolución previsible de las variables climáticas, los posibles impactos del cambio climático y los posibles efectos sobre la infraestructura y la operación aeroportuaria, estableciendo medidas específicas para la adaptación del aeropuerto a los cambios previstos en las variables climáticas analizadas.

La inclusión de los riesgos climáticos en el mapa de riesgos financieros y reputacionales de la Compañía contribuye a desarrollar una gestión sostenible, eficiente y proactiva, así como a la detección de nuevas oportunidades de negocio. De esta manera, Aena ya está implementando actuaciones de mitigación, reduciendo los impactos ambientales negativos asociados a la actividad aeroportuaria y, en pro del desarrollo de medios de desplazamiento limpios, impulsando actuaciones de colaboración con las aerolíneas y otros grupos de interés.

Análisis de riesgos climáticos Aena



Riesgos físicos

- Aumento de temperatura.
- Picos de calor.
- Precipitaciones extremas.
- Aumento de nivel del mar.



Riesgos de transición

Regulatorios y legales

- Cambios en la normativa que puedan suponer un aumento del precio del carbono y/o del endurecimiento de los mercados de carbono.
- Imposición de un porcentaje de utilización de SAF.
- Posible imposición de una nueva ecotasa al precio de los billetes.

Mercado

- Cambios en el comportamiento del consumidor (demanda).
- Desincentivación/restricción de vuelos domésticos en las rutas donde exista una alternativa de tren de alta velocidad.

Reputación

- Cambios en las preferencias del consumidor.
- Estigmatización del sector.



² Para el análisis de los riesgos físicos, se han considerado las proyecciones desarrolladas por Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para el escenario RCP 8.5 definido en el Quinto informe del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC). En cuanto a los de transición, se ha seleccionado el 2DS desarrollado por la Agencia Internacional de Energía (IEA). Para la identificación de riesgos se ha empleado el escenario Business as Usual (RCP 8.5) y un escenario más agresivo de mitigación de emisiones (RCP 2.6).

El Aeropuerto de Londres-Luton ha publicado un informe resumen de adaptación al cambio climático en 2011 que identifica algunos de los riesgos físicos asociados al cambio climático. En 2021, el Aeropuerto publicará un nuevo informe que estará alineado con la guía nacional. Asimismo, se ha avanzado en la próxima integración del riesgo de cambio climático en los procesos formales de gobernanza de riesgos. Se prevé analizar la necesaria evaluación e identificación de los principales riesgos y oportunidades financieros, operativos y de reputación asociados a la emergencia climática, en línea con las directrices del TCFD.

Análisis de riesgos climáticos Aeropuerto Londres-Luton



Riesgos físicos

- Reducción de la visibilidad (niebla, nubosidad...).
- Vientos extremos.
- Inundaciones.
- Temperaturas extremas/ nevadas.
- Picos de calor.



Riesgos de transición

Regulatorios y legales

- Cambios en la normativa que puedan suponer un aumento del precio del carbono y/o del endurecimiento de los mercados de carbono.
- Costos de transición asociados con la adopción de tecnologías de bajas emisiones.
- Cambios en el comportamiento y preferencias del consumidor (demanda).

Mercado

- Disminución de la demanda del mercado debido a cambios en los comportamientos y demandas de los clientes, así como a la reducción general de vuelos, agravada por eventos recientes (por ejemplo, covid-19).

Reputación

- Nuevos requerimientos geopolíticos (Brexit).
- Cambios en los segmentos del mercado y dominio, p. Ej. viajes de negocios / movimientos de carga, incluido el impacto de los mercados emergentes.



Oportunidades

Incrementos en temporada de verano de algunos destinos.

Oportunidades para apoyar nuevas tecnologías / medidas operativas / mejor infraestructura.

Los impactos del clima físico (por ejemplo, aumento del período seco, temperaturas más cálidas) aumentan la demanda de ciertas rutas o crean nuevas opciones de destino.

Con respecto a los Planes de Emergencia de Aena vinculados a cambios climáticos puedes consultar más información en capítulo 6 “Calidad y seguridad de los servicios”.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de planes de emergencia ante eventos climáticos, en relación a:

- Planes de acción para eventos climáticos extremos.
- Planes de actuación invernal (eliminación de hielo).
- Mayor frecuencia e intensidad en mantenimiento para la reducción del riesgo asociado a impactos del cambio climático.
- Planes de gestión para la adaptación al cambio climático a largo plazo, incluido el seguimiento y la revisión continuos.

El Consejo de Administración de Aena tiene atribuidas las competencias indelegables en materia de orientación y control de la estrategia, objetivos, riesgos y resultados en materias relacionadas con la sostenibilidad. En 2018, se presentó en la Junta General de Accionistas el Plan Estratégico 2018-2021 de la Compañía, en el que se incluye la sostenibilidad ambiental como una de las líneas estratégicas. Semestralmente, el Consejo realiza el seguimiento del Plan, previo informe del Comité Ejecutivo.

La **Directora de Innovación, Sostenibilidad y Experiencia del Cliente** es la encargada de informar al Comité/Consejo de los asuntos relacionados con los riesgos y oportunidades ligados a la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía, así como los aspectos transversales derivados de la misma.

En 2020, yendo más allá, la Junta General de Accionistas aprobó los principios del Plan de Acción Climática de Aena, que incluye actuaciones para la mitigación de los efectos del cambio climático, así como el seguimiento de los indicadores establecidos para el cumplimiento de los objetivos de descarbonización. Su evolución, así como el grado de avance de sus medidas serán aprobados anualmente. De esta manera, la Compañía se ha convertido en la primera empresa del mundo que someterá cada año a votación en la Junta de Accionistas su Plan de Acción contra el Cambio Climático.

Este **Plan de Acción Climática** consiste en un plan plurianual, alineado con:

- Los “objetivos de sostenibilidad del cambio climático” basados en requisitos regulatorios a nivel europeo y nacional, así como los objetivos del Acuerdo de París.
- Las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (TCFD).
- La Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y las directrices derivadas del suplemento de información climática de la Comisión Europea, incluido en la Directiva 2014/95 / UE del Parlamento Europeo y del Consejo, que establece una descripción de las políticas, resultados y riesgos relacionados con cuestiones ambientales.

Este Plan de Acción Climática incluirá los mecanismos adecuados de gestión, seguimiento y comunicación.

Políticas, estrategia y objetivos

Para asegurar que la sostenibilidad se integra en el modelo de negocio y hacer frente a los riesgos ambientales, Aena desarrolla e implementa políticas, estrategias y procedimientos, tomando como referencia, entre otros, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, las Recomendaciones del TCFD, los Principios del Pacto Mundial, y los objetivos ambientales marcados a nivel nacional e internacional.

Supervisión de asuntos climáticos por el Consejo de Administración



Políticas y estrategias

Objetivos estratégicos

AENA

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

Recoge los principios que sirven como guía y marco de referencia en el desarrollo de la actividad de la Compañía en materia ambiental, de forma integrada con la calidad. En 2020 fue aprobada la supervisión del cumplimiento de la presente Política por parte de la Comisión de Nombres, Retribuciones y Gobierno Corporativo, quien vela por su correcta aplicación y cumplimiento.

• **Plan Estratégico de Aena 2018-2021**

Integra la variable ambiental en la toma de decisiones de la gestión aeroportuaria, estableciéndose KPI y objetivos medioambientales, capaces de responder a las necesidades existentes, y garantizar un marco de actuación sólido, dotado de la financiación adecuada.

• **Estrategia de cambio climático**

Aprobada en 2018, y reformulada en 2020, de acuerdo con las demandas crecientes del entorno, así como con las previsiones del Proyecto de Ley de Cambio Climático y transición energética, y el Pacto Verde Europeo, está orientada a maximizar la eficiencia energética y promover la utilización de energía procedente de fuentes renovables en autoconsumo, así como soluciones innovadoras para reducir la huella de carbono de la Compañía.

• **Principios para la acción contra el cambio climático y la gobernanza en materia medioambiental**

Aprobado por la Junta General de Accionistas de 2020, encomienda al Consejo de Administración a presentar en la Junta General de Accionistas de 2021 un **Plan de Acción Climática de Aena** de carácter multiannual o plurianual, que incluya actuaciones para la mitigación de los efectos del cambio climático,

el seguimiento de los indicadores establecidos para el cumplimiento de los objetivos de descarbonización, en línea con el marco normativo nacional e internacional (Acuerdo de París, los objetivos y compromisos marcados en la declaración del gobierno de España ante la emergencia climática y ambiental, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y las recomendaciones del TCFD).

• **Plan Estratégico de Sostenibilidad**, que incluirá aspectos estratégicos relacionados con la gestión de residuos, agua, biodiversidad, calidad del aire, etc. a través de un diagnóstico global y que de manera transversal con todas las áreas de Aena establece una serie de medidas e indicadores de sostenibilidad basados en la estrategia de la Compañía, las políticas, la normativa vigente y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

• **Plan Estratégico para la gestión del agua** cuya finalización se encuentra prevista en 2021 y que incluye los diagnósticos de situación en materia de gestión del agua de los aeropuertos de Aena, así como los diferentes objetivos de mejora, con sus correspondientes actuaciones e indicadores. De esta forma, el plan contribuirá a alcanzar el objetivo de que la gestión del agua esté adaptada a las exigencias de uso, consumo y depuración que plantean las partes interesadas de los aeropuertos, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con los que Aena se ha comprometido.

• **Vigilancia ambiental de proveedores (ISO 14001)**: evaluación ambiental de cartera de propiedades y operaciones de inquilinos.

• **Planes de Acción en materia de contaminación acústica**

• Maximización de la eficiencia energética de la actividad e impulso a las energías renovables, contribuyendo a la minimización de las emisiones de CO₂ hasta alcanzar la neutralidad en carbono de las instalaciones.

• Compatibilización de la gestión de los aeropuertos con el respeto al entorno ambiental donde se asientan.

• Refuerzo de un modelo que garantice una convivencia sostenible con las comunidades locales y el medio natural, especialmente en materia de ruido y calidad del aire.

• Respuesta a las necesidades de la sociedad, yendo más allá de los requisitos legales establecidos, mediante la implementación de soluciones innovadoras.

• Reducir la huella de carbono y emisiones de gases de efecto invernadero (compromiso con el Cambio Climático) a través de actuaciones de adaptación y mitigación.

• Disminuir el impacto de sus infraestructuras y de la cartera de edificios en el entorno natural.

• Promover la reutilización y reducción de recursos naturales.

• Calcular la huella hídrica.

AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON

• **Política Energética del Aeropuerto de Londres-Luton**, alineada con la norma ISO 50001. Muestra el compromiso del Aeropuerto con la mejora de la gestión y el desempeño energético.

• **Política Medioambiental del Aeropuerto de Londres-Luton**, reconoce y acepta la responsabilidad del Aeropuerto para minimizar su impacto medioambiental, y se compromete a revisar continuamente su desempeño.

• **Plan de Acción del Ruido en el Aeropuerto de Londres-Luton 2019-2023**

• **Política de consultas y quejas sobre ruido de aeronaves del Aeropuerto de Londres-Luton**

• **Estrategia de acceso al Aeropuerto de Londres-Luton**

El Aeropuerto de Londres-Luton es el quinto aeropuerto de pasajeros más transitado del Reino Unido, con excelentes conexiones de transporte que lo conectan con Londres, el sureste, el este de Inglaterra y el sur de Midlands.

• **Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton**, publicada en el año 2020 contiene 6 líneas de actuación, estando la primera enfocada a garantizar el cuidado del entorno medioambiental con responsabilidad y eficiencia, y minimizar el impacto ambiental del aeropuerto, a través de una serie de objetivos específicos.

• Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, incrementar el uso de energías renovables, análisis de riesgos climáticos.

• Minimización del consumo de agua por pasajero.

• Disminución de residuos y aumento de reciclaje.

• Elaboración de la estrategia de la calidad del aire.

• Fomentar el uso de la movilidad sostenible.

• Colaboración con aerolíneas para disminuir los ruidos aeronaves y con la comunidad para mejorar la gestión del ruido.

• Reducción del número y gravedad de los derrames en la zona de operaciones que se producen en el aeropuerto.

• Colaboración para la eliminación de plásticos de un solo uso, y evitar su utilización.

AEROPORTOS DO NORDESTE DO BRASIL

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

• Control de ruido.

• Reducción del consumo eléctrico / ATU.

• Control de emisiones GEI - Elaboración de la estrategia de la calidad del aire.

• Plan Fotovoltaico.

• Minimización y control del consumo de agua.

• Reducción de desperdicios.

• Disminución de residuos y aumento de reciclaje.

Instrumentos de gestión

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

Aborda los aspectos ambientales más significativos vinculados a la actividad aeroportuaria, entre otros: Emisiones acústicas asociadas a la actividad aeroportuaria, contaminación atmosférica, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), consumo de agua, consumo de energía, residuos peligrosos y no peligrosos, vertidos, contaminación de suelos, y control ambiental de proveedores. Esta certificación abarca el 100% de la actividad de Aena. Su desarrollo, ejecución y control corresponde a la Dirección de Planificación y Medio Ambiente. En el marco del sistema, y mediante auditorías muestrales que se realizan periódicamente en los centros, la Compañía garantiza la mejora continua del comportamiento ambiental.

Planes de aislamiento acústico (PAA)

(ver apartado "Ruido" para más información).

Sistema de Gestión Integrado en los Aeropuertos de Aena Brasil e implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Considera aspectos ambientales relacionados con la actividad aeroportuaria, entre otros: emisiones acústicas asociadas a la actividad aeroportuaria, contaminación atmosférica, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), consumo de agua, consumo de energía, residuos peligrosos y no peligrosos, derrames, contaminación de suelos y control ambiental de proveedores. Obtención de licencias de funcionamiento medioambiental y de licencias de instalación: obras de ampliación de aeropuertos de Aena Brasil.

Norma ISO 20906

Aena es el primer operador mundial en disponer de datos de ruido acreditados de acuerdo a la norma ISO 20906, en seis de sus aeropuertos más relevantes.

Consultas ambientales

(ver apartado correspondiente para más información).

Norma ISO 50001

EMAS

Evaluación de impacto ambiental de planes y proyectos, tanto en los aeropuertos españoles, el de Londres-Luton y los de Aena Brasil

(ver apartado "Protección de la biodiversidad" para más información).

Huella de Carbono

EFQM



Calidad (ISO 9001)

Certificadas todas las unidades de Servicios centrales y los centros de Aena (incluyendo a partir de enero de 2021 AIRM)



Huella de carbono (ISO 14064)

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



Medio ambiente (ISO 14001)

Certificadas todas las unidades de Servicios centrales y los centros de Aena (incluyendo a partir de enero de 2021 AIRM)

Aeropuerto Londres-Luton

<https://www.london-luton.co.uk/corporate/lla-and-the-environment/our-environmental-policy2>



Eficiencia energética (ISO 50001)

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

Aeropuerto Londres-Luton

<https://www.london-luton.co.uk/corporate/lla-and-the-environment/reducing-our-carbon-footprint>



Reglamento EMAS

- Aeropuerto de Menorca
- Aeropuerto de Tenerife Sur



EFQM

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



ISO 20906 (Unattended monitoring of aircraft sound in the vicinity of airports)

- Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona- El Prat
- Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Aeropuerto de Alicante, Málaga, Palma de Mallorca y Valencia

Sobre la base de sus objetivos estratégicos, Aena se plantea unos objetivos y actuaciones medioambientales específicos a corto, medio y largo plazo, que son revisados anualmente. El compromiso de Aena ha evolucionado, actualizando los establecidos inicialmente, adelantando los horizontes de consecución, ampliando su alcance y, en definitiva, haciéndolos más ambiciosos con la puesta en marcha de múltiples actuaciones.

De forma transversal, y tal y como se establece en los principios del Plan de Acción Climática, Aena se plantea en el corto plazo reforzar los mecanismos oportunos de

gestión, seguimiento y comunicación. Para ello, la Compañía tiene especialmente en cuenta las recomendaciones del TCFD.

La nueva Estrategia de Cambio Climático de Aena establece como objetivos para 2026 conseguir la neutralidad de carbono en todos sus aeropuertos y alcanzar el 100% de autoabastecimiento eléctrico de origen renovable. Además, ha adelantado a 2040 el cumplimiento del compromiso 'Net Zero Carbon', inicialmente previsto a 2050.



Aena

Aeropuerto Londres Luton

Aeroportos do Nordeste do Brasil

Gestión del ruido

- Implantación de Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido en todos los aeropuertos con más de 50.000 operaciones.
- Seguimiento continuo de las medidas incluidas en los Planes de Acción.
- Insonorización de 29.000 viviendas y edificaciones de usos sensibles, incluidas en los planes de aislamiento acústico.

- **2021:** ninguna aeronave del Capítulo 3 operando en el aeropuerto. Sujeto al reinicio de Project Lithium.
- **2022:** 100% aviones del Capítulo 4.
- **2022:** realización de encuestas a las comunidades locales para la mejora de la gestión del ruido.
- **2023:** evaluación de implementación y adopción de recomendaciones para maniobras de aproximación suaves.

- Control de ruido - Implantación de Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido en todos los aeropuertos con más de 50.000 operaciones.
- Seguimiento continuo de las medidas incluidas en los Planes de Acción.

Lucha contra el cambio climático

- Consecución del Nivel 3 (Optimización) del Airport Carbon Accreditation, en los aeropuertos de Madrid y Barcelona en **2021**, Palma de Mallorca en **2022**, Málaga Costa del Sol en **2023** y Alicante-Elche, Ibiza y Menorca en **2024**.
- **2023:** Incremento de la red de puntos de recarga eléctrica en los aparcamientos para pasajeros y empleados, así como para lado aire.
- **2025:** sustitución de la flota de vehículos de Aena por vehículos eléctricos o ecoturismos.
- **A partir de 2020:** consumo de electricidad 100% con garantía de origen renovable efectivo.
- Incremento del abastecimiento energético a partir de energías renovables en instalaciones propias.
- **2025:** Promoción del uso de la geotermia, para proporcionar frío y calor a los edificios terminales de los aeropuertos.
- Reducción progresiva de las emisiones de CO₂ de los equipos de "Handling a terceros" mediante la incorporación de requisitos para la sustitución de equipos de handling por otros menos contaminantes: eléctricos, hidrógeno y otras fuentes renovables.
- Implementación de nuevas medidas y mejoras colaborativas que mejoran la eficiencia de las operaciones aeroportuarias, así como la congestión del espacio aéreo europeo, reduciendo los tiempos de espera y el tiempo de vuelo.

- **2021:** Plan de vehículos de bajas emisiones de carbono (lado tierra y aire).
- **2021:** 100% electricidad a partir de fuentes de origen renovables.
- **2022:** consecución del Nivel 2 (reducción) del Airport Carbon Accreditation.
- **2022:** identificación de los riesgos asociados al cambio climático y desarrollo de un plan de resiliencia, integrando en la evaluación los riesgos comerciales.
- **2023:** reducción de la demanda de electricidad operativa (excluyendo vehículos) a menos de 2,0 kWh/pasajero.

- Reducción del **17,5%** del consumo eléctrico / ATU.
- Control de emisiones.
- **A partir de 2021:** compra de energía limpia del Mercado de Energía Libre.
- **A partir de 2022:** Plan Fotovoltaico (estudio y análisis para instalaciones de equipos fotovoltaicos de energías renovables en autoconsumo a gran escala).
- **2025:** **40%** de reducción de las emisiones de CO₂ / ATU.

Protección ambiental

- Minimización y control del consumo de agua.
- Incremento de los porcentajes de valorización de residuos.
- Preservación y mantenimiento de la biodiversidad mediante actuaciones específicas para compatibilizar nuestra actividad con la conservación del patrimonio natural.
- Junto con la inclusión en los nuevos contratos de concesión requisito de cero plásticos de un solo uso que ya se lleva realizando, incorporación de iniciativas propias de reutilización de residuos.

- **2021:** envío al vertedero menos del 5% de residuos no peligrosos procedentes de construcciones y demolición.
- **2022:** desarrollo de la estrategia de calidad del aire.
- **A partir de 2021:** inclusión en los nuevos contratos de concesión con requisito de cero plásticos de un solo uso.
- **2022:** reciclar al menos el 70% de los residuos no peligrosos (excluidos los residuos de aviones).
- **2022:** obtención del estándar Carbon Trust - Cero residuos al vertedero.
- **2023:** reducción del consumo total de agua a 6,98 litros/pasajero.
- **2023:** reducir el desperdicio (excluidos los residuos de aviones) a 0,12 kg/pasajero.

- Minimización y control del consumo de agua.
- Reducción de desperdicios.
- Implementación de un sistema de tratamiento de aguas residuales para su reutilización.

Objetivos y actuaciones a Corto Plazo

Objetivos y actuaciones a Medio y Largo plazo

Aena

Aeropuerto de Londres-Luton

Aeroportos do Nordeste do Brasil

Gestión del ruido

- Planificación de actuaciones para minimizar el ruido.
- Inclusión de medidas para la desincentivación de aeronaves más ruidosas.



- Control de ruido - Implantación de Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido en todos los aeropuertos con más de 50.000 operaciones.
- Seguimiento continuo de las medidas incluidas en los Planes de Acción.

Lucha contra el cambio climático

- **2026:** 100% de autoabastecimiento de energías renovables en la red de aeropuertos de Aena a partir del Plan Fotovoltaico de Aena.
- **2026:** acreditación de Airport Carbon Accreditation de ACI EU nivel 3+ neutralidad en los principales aeropuertos y acreditación carbono neutral de Aena para todos sus aeropuertos.
- **2030:** incorporación de una red con un mínimo de 100 hidrogeneras y maquinaria de 'handling' propulsada con hidrógeno en los cinco aeropuertos principales. Iniciativas para incentivar la promoción y el consumo del hidrógeno, tanto en vehículos, como promoviendo su utilización como vector de acumulación de la energía eléctrica.
- **2040:** adhesión Net Zero de ACI EU, para ser 0 emisiones netas en todos los aeropuertos de la red de Aena.
- Impulso a la producción, distribución y uso de biocombustibles (SAF).
- Plan de movilidad, eco-lanzaderas, conexión cercanías, carril bici.
- Reemplazo o adaptación de equipos y vehículos que consumen combustibles fósiles por otros que permitan consumir energía eléctrica 100% renovable, biocombustibles, biogás u otros derivados de biomasa.

- **2026:** 25% abastecimiento energético a partir de energías renovables en instalaciones propias.
- **2050:** adhesión Net Zero de ACI EU, para ser 0 emisiones netas.

- **2030:** Alcanzar nivel 3+ del programa Airport Carbon Accreditation de ACI EUROPE en los principales aeropuertos (Aeropuerto de Recife, João Pessoa, Maceió, Aracaju, Juazeiro do Norte y Campina Grande).
- **2050:** compromiso Net Zero de ACI EU, para ser 0 emisiones netas.



Protección ambiental

- Proyectos de reforestación, colaboraciones con universidades y centros tecnológicos, mecanismos de compensación de emisiones de viajes de empleados y desarrollo de soluciones de absorción y sumideros de carbono.
- Promoción de la utilización de los residuos como materia prima para la generación de energía, aplicando los principios de la economía circular y para la fabricación de SAF, biometano, etc.



Progresos e indicadores

En 2020, destacan los progresos realizados en la consecución de los objetivos medioambientales concretos planteados, si bien se han visto alterados como consecuencia de las circunstancias sanitarias excepcionales³.

		Aena	Aeropuerto de Londres-Luton
Progreso en la consecución de los objetivos medioambientales establecidos a 2020	Gestión del ruido	Nº viviendas y edificios sensibles aislados acústicamente en base a los PAA.	Objetivos marcados para 2020: <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de estrategia para la reducción del área de contorno de ruido (día y noche) cara a 2028, enviado al Ayuntamiento de Luton a finales de 2019 aunque pendiente de aprobación.
	Lucha contra el cambio climático	<p>2019: Reducción del 53% de emisiones de CO₂ de Aena en términos absolutos (año base 2015).</p> <p>2020: Reducción del 85% de emisiones de CO₂ de Aena en términos absolutos (año base 2015).</p> <p>2020: el objetivo de reducción de emisiones de CO₂ de <i>handling</i>: 20-30% en 2020 (año base 2016) marcado, adelanta su cumplimiento al año 2019. En cualquier caso, debido a la reducción de la operativa durante 2020 se prevé el cumplimiento del objetivo marcado.</p> <p>2019: 60% compra energía origen renovable.</p> <p>2020: 100% compra energía origen renovable.</p> <p>Mantenimiento de la acreditación en el programa <i>Airport Carbon Accreditation</i> en Nivel 1-inventario (aeropuertos de Santiago, Menorca y Alicante-Elche) y Nivel 2 – reducción (Aeropuertos de JT Barcelona-El Prat, AS Madrid Barajas, Palma de Mallorca, Málaga Costa del Sol y CM Lanzarote)</p> <p>Mantenimiento del nivel A Leadership en el reporte CDP (Carbon Disclosure Project)</p>	<p>2019: Reducción del 30% de emisiones de Alcance 1 y 2, a pesar del aumento del tráfico del 23% desde 2016.</p> <p>2020: el dato no es representativo debido a la reducción del tráfico durante 2020.</p> <p>Mantenimiento certificación <i>Airport Carbon Accreditation (ACA)</i> Nivel 1 "Inventario".</p> <p>Creación del departamento de sostenibilidad y publicación de la estrategia de sostenibilidad 2020-2025.</p> <p>Elaboración Plan de Gestión del carbono (pospuesto a 2021)</p>
	Protección ambiental ⁴	<p>Calculo huella hídrica.</p> <p>Valorización de residuos y campañas de concienciación.</p>	

³No medible en el caso de los aeropuertos de Brasil por haber iniciado su actividad a lo largo de 2020.


Otros indicadores relacionados con la gestión medioambiental y los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales⁵

	Aena	LLA	Aena Brasil
Nº de personas asignadas a la gestión del medio ambiente	Servicios Centrales Aena: 35, 15 personal asistencias técnicas, aeropuertos: 1 coordinador + equipo correspondiente (no dedicación completa en todos los aeropuertos)	4	Servicios Centrales 1
Inversión destinada a la protección y mejora del medio ambiente (€)	10.977 (miles €)	222.462,0 €	392.249,2 €
Gasto destinado a la protección y mejora del medio ambiente (€)	10.405 (miles €)	440.474,7 €	
Inversión en I+D+i para reducir los impactos generados por contaminación, generación de residuos o el uso de recursos (€)	236.060 €	n/d	n/d
Inversión destinada a actividades en I+D+i en materia de medio ambiente y cambio climático (€)	1.611.500 €	n/d	n/d
Costes asociados a impactos generados por contaminación, generación de residuos o el uso de recursos (€)	300.696 € (correspondiente a derechos de emisión de gases de efecto invernadero adquiridos por Aena) 4.052.413 € (correspondiente a gestión de residuos)	355.939,2 € (importe correspondiente a gestión de residuos)	n/d
Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental, incluyendo los relacionados con el consumo de agua	3	n/d	n/d
Coste relacionado con los incumplimientos de la normativa ambiental y del consumo de agua	Aeropuerto de Sevilla: 73.764,40 € Aeropuerto de Madrid-Barajas: 2 Multas o sanciones por importe total de 2.500 €	0 €	0 €
Provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ver Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2020		

⁵ Tipos de cierre al 31/12/2020 utilizados para cuentas del Balance:
 EURvsGBP= 0,89903
 EURvsBRL= 6,3735

Arrendamientos verdes y cadena de valor

Por definición, un "arrendamiento verde" (*Green lease*) contiene disposiciones y, con ello, compromisos, destinados a minimizar el impacto ambiental como, por ejemplo, la reducción del consumo de energía, generación de residuos, emisiones, etc. A este respecto, los pliegos técnicos de arrendamientos incluyen cláusulas relativas a la correcta gestión de residuos, así como otras medidas relacionadas con calidad del aire, vertidos, almacenamiento sustancias peligrosas y seguimiento estricto de las mismas que son solicitadas a los arrendatarios en sus ofertas.

Además, Aena está desarrollando dos libros blancos que incorporan criterios de sostenibilidad al diseño urbanístico y arquitectónico de los futuros desarrollos inmobiliarios en los principales aeropuertos (Madrid y Barcelona). Estos documentos complementarán a los futuros pliegos de licitación para los proyectos de construcción de los futuros Planes Inmobiliarios y asegurarán la incorporación de la componente de sostenibilidad ambiental en los criterios generales de diseño y en materia de urbanización y paisaje.

Adicionalmente indicar que el compromiso con la sostenibilidad se traslada a la cadena de valor principalmente a través de la inclusión de cláusulas ambientales incorporadas a los pliegos de contratación (ver Capítulo 4 para más información).

El 100% de las contrataciones de Aena, del Aeropuerto de Londres-Luton y de los aeropuertos de Aena en Brasil, incluyen criterios ambientales o sociales en los procesos de contratación. Aquellos introducidos en

las condiciones especiales de ejecución pueden dar lugar a penalizaciones en caso de incumplimiento.

Los pliegos de contratación incluyen, entre otros requerimientos medioambientales, la obtención de certificaciones, como la ISO 14001.

De forma específica, en los pliegos técnicos que regulan los contratos de agentes de *handling*, (uno de los principales consumidores de combustible dentro del aeropuerto después de las aerolíneas), que prestan servicios de asistencia en el lado aire de los aeropuertos, las cláusulas medioambientales establecen que dichos agentes deberán realizar un plan de sustitución de sus equipos con el objetivo de reducir sus emisiones como exigencia mínima, de reducir sus emisiones en un 20% para finales del año 2020 en todos los aeropuertos, a excepción de Madrid-Barajas, donde se establece en un 30%, con respecto al año base 2016.

Por su parte, Aena lleva a cabo un seguimiento de las empresas que trabajan en los aeropuertos, supervisando su comportamiento ambiental y trasladando el compromiso y apoyo en el desarrollo de iniciativas de mejora en la gestión ambiental. Especial atención se presta a aquellos contratos asociados a actuaciones con un potencial impacto sobre el medio ambiente, siendo estos controlados mediante seguimientos ambientales periódicos, como visitas a instalaciones o valoración del cumplimiento del Plan de Vigilancia Ambiental, así como todos sus aspectos relacionados.

El objeto del seguimiento ambiental de empresas es:

- Establecer las normas y actuaciones que deben respetar las empresas contratadas y aquellas que realizan sus actividades en las instalaciones de Aena.

- Identificar y controlar los aspectos ambientales de las actividades realizadas por otras empresas en las instalaciones, recintos y locales propiedad de Aena.
- Describir el seguimiento que realiza Aena para verificar la correcta prestación del servicio.

Este procedimiento es de aplicación al seguimiento de empresas que trabajan para la Compañía o desarrollan su actividad en las instalaciones, recintos y locales propios o arrendados de Aena (empresas contratadas y arrendatarios) y cuyos productos o servicios tienen influencia sobre la gestión ambiental y de la energía de Aena o sobre la calidad del servicio prestado por ésta.

Asimismo, progresivamente se está incorporando a los nuevos contratos de restauración una cláusula específica con el objetivo de reducir el volumen de residuos plásticos generados, evitando el empleo de plásticos de un solo uso y promoviendo el uso de productos desechables (de materiales biodegradables o reciclables). En este aspecto, además, Aena lleva a cabo el control y seguimiento de las diferentes tipologías de residuos generados en todas las actividades del aeropuerto, incluyendo el control de contratistas y arrendatarios, para asegurar la correcta segregación, acopio y gestión externa de los residuos.

Ciclo de vida

Las unidades y centros de Aena durante el desarrollo los procesos tienen en cuenta el ciclo de vida de las actividades, productos y servicios que están bajo su control, así como aquellos sobre los que puede influir para minimizar los impactos ambientales asociados.

En aquellos procesos de la organización con mayor impacto en los aspectos ambientales se llevan a cabo diferentes actuaciones para gestionarlos desde la perspectiva del ciclo de vida.

Etapa de Planificación de Infraestructuras

La variable ambiental se integra en las primeras etapas de la planificación de las infraestructuras aeroportuarias mediante el proceso de **Evaluación Ambiental Estratégica de instrumentos de planificación** (Planes Directores y Planes Especiales). En este proceso se analizan los diferentes planes desde la perspectiva ambiental en función del tipo de procedimiento de evaluación a seguir (ordinaria o simplificada) que concluye en la correspondiente resolución declarada por el órgano ambiental competente. Las Memorias Ambientales resueltas por el Ministerio de Medio Ambiente integran los aspectos ambientales a considerar en la propuesta de los Planes Directores/Especiales definitivos, los cuales dispondrán de su correspondiente seguimiento de cumplimiento. [Consultar memorias ambientales obtenidas](#)

La **Evaluación de Impacto Ambiental de Proyectos** es un proceso o instrumento que permite la preservación de los recursos naturales y la protección del medio ambiente al introducir la variable ambiental en la toma de decisiones acerca de proyectos que se prevea puedan tener una incidencia significativa sobre el medio ambiente. Como resultado de este proceso se derivan la **Evaluación del Impacto Ambiental de proyectos (EIA)** y la posterior publicación de la **Declaración de Impacto Ambiental (DIA)**. [Consulta aquí las resoluciones ambientales obtenidas.](#)

Etapa de ejecución de expedientes de obras

Durante la ejecución de los expedientes de obras existe una Vigilancia Ambiental de Obra, para realizar un seguimiento de la misma de cara a cumplir con todos los requisitos establecidos, ya sean relativos a consumos, separación de materiales o al destino final de los residuos.

Asimismo, en los pliegos relativos a los expedientes de ejecución de obras se incluyen algunas cláusulas para fomentar que los proveedores utilicen materiales sostenibles desde su origen (fabricación u obtención) hasta el final de su vida útil (por ejemplo materiales fácilmente reciclables o reutilizables).

Etapa de operación

Mediante el proceso de **Control operacional** y el proceso de **Identificación, valoración y evaluación de aspectos ambientales** las unidades y centros de Aena tienen en cuenta la influencia de su actividad en el ciclo de vida de los servicios y los productos utilizados para su prestación.

Etapa de compra de productos/ servicios

Aena establece en los documentos contractuales diferentes criterios ambientales para la adquisición de productos (principalmente: equipos informáticos, papel, suministro de energía eléctrica, material de construcción, etc.) más respetuosos con el medio ambiente.

Por ejemplo:

- Productos eficientes energéticamente.
- Productos sin materiales peligrosos en su composición.
- Productos que minimicen los residuos al final de su vida útil.
- Productos fáciles de valorizar al final de su vida útil.

Etapa de desmantelamiento de instalaciones e infraestructuras

En aquellos supuestos en los que se lleva a cabo el desmantelamiento de alguna instalación o infraestruc-

tura se tienen en cuenta los criterios ambientales aplicables para potenciar la separación de los distintos materiales (madera, vidrio, metales, etc.) al objeto de facilitar su reutilización y de esta manera reducir la ocupación en vertederos.

Compras sostenibles

Aena promueve la adquisición de nuevas tecnologías para promover y dotar a la Compañía de una cadena de suministro más ágil, eficiente y transparente, y que a su vez permita incorporar paulatinamente criterios más respetuosos con el medio ambiente, extendiendo así principios de sostenibilidad a toda su cadena de valor. En este sentido, las iniciativas más destacadas son las siguientes:

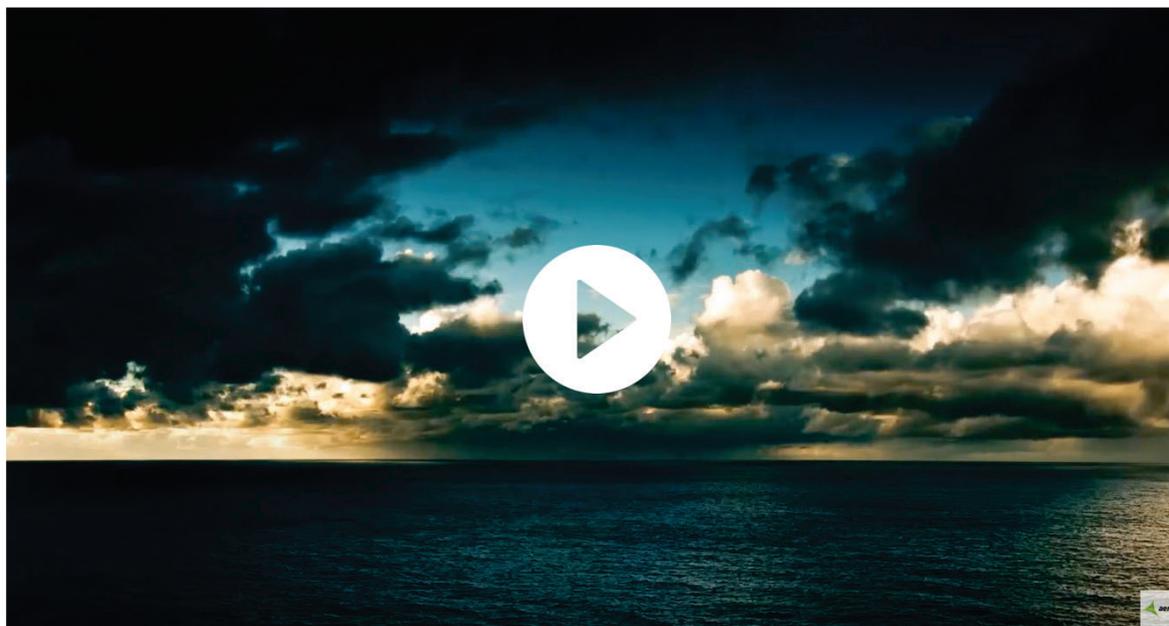
- Flota de vehículos sostenibles: los nuevos contratos de licitación de turismos pertenecientes a la flota de Aena se restringen a vehículos eléctricos o ecoturismos.
- Compra de energía eléctrica de origen renovable: la compañía dispone desde 2020 del 100% de compra de energía eléctrica con garantía de origen renovable. Esta energía verde es suministrada a todos nuestros arrendatarios a través de nuestra red, por lo que abarca a todas las empresas que trabajan en nuestros aeropuertos.

2.2. Aena frente a la emergencia climática

La situación creada por la covid-19 no ha supuesto un freno en el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad que incluso ha sido fortalecido, adelantando y ampliando los hitos con la descarbonización. En 2020, Aena ha reforzado su Estrategia de Cambio Climático con la aprobación de objetivos de descarbonización más ambiciosos y el compromiso de elaborar, de cara a 2021, un Plan de Acción Climática donde se incluirán las previsiones económicas de la Compañía para estos efectos⁶.

Para la consecución de estos objetivos se desarrolla un conjunto de actuaciones y medidas efectivas, centradas en la eficiencia energética, el uso de energías renovables, la movilidad sostenible, la reducción de emisiones de terceros y la descarbonización de procesos y actividades.

Todas ellas se encuentran alineadas con el compromiso adquirido en 2019 de adhesión a la iniciativa Net-Zero de ACI Europa (Consejo Internacional de Aeropuertos), cuyo objetivo de alcanzar cero emisiones netas de carbono en los aeropuertos ha sido adelantado a 2040⁷, sin incluir mecanismos de compensación de emisiones. Este acuerdo se encuentra suscrito en la actualidad por más de 200 aeropuertos europeos y marca un significativo hito en las acciones que los aeropuertos están adoptando para luchar contra el cambio climático.



Aena tiene como objetivo alcanzar cero emisiones netas de carbono en los aeropuertos españoles en 2040.

El Aeropuerto de Londres-Luton y los Aeroportos do Nordeste do Brasil también incluye entre sus compromisos alcanzar “NETZero Carbon” en 2050.

⁶ Como se indica previamente, el Aeropuerto de Londres-Luton dispone de su propia Estrategia de Negocio Responsable con objetivos concretos para la descarbonización.

⁷ Objetivo inicialmente previsto para 2050.

Actuaciones y medidas efectivas de mitigación y adaptación para la consecución de objetivos de descarbonización

Mejora de la eficiencia energética de las instalaciones y usos de energías renovables*

- El consumo eléctrico de los 46 aeropuertos en España procede, desde 2020, de fuentes de origen renovable pero la Compañía seguirá avanzando para llegar en 2026 al 100% en autoabastecimiento con el Plan Fotovoltaico, una medida muy ambiciosa para que todo el consumo de energía eléctrica proceda de instalaciones fotovoltaicas propias.
- Este Plan convierte a Aena en líder en el sector aeroportuario por producción de energía renovable en autoconsumo, con 950 GWh/ año a partir de 2026.
- El Aeropuerto de Londres-Luton desarrolla medidas para la mejora y mantenimiento de la iluminación, calderas, etc. En 2020, el Aeropuerto de Londres-Luton reemplazó la iluminación de emergencia en el muelle de equipaje y el piso inferior.

Airport Carbon Accreditation

- En 2020, el programa Airport Carbon Accreditation (ACA) ha renovado las certificaciones vigentes, lográndose la acreditación de más del 70% de las emisiones de carbono.
- Los aeropuertos de Alicante-Elche, Menorca y Santiago-Rosalía de Castro, y el Aeropuerto de Londres-Luton, mantienen la certificación Airport Carbon Accreditation (ACA) Nivel 1 "Inventario".
- Los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, César Manrique-Lanzarote, Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol conservan la certificación Nivel 2 "Reducción".
- El Aeropuerto de Londres-Luton, ha iniciado en 2020, su adhesión al programa, obteniendo el Nivel 1 "Inventario", con el objetivo de poder ir avanzando progresivamente de nivel.
- Como objetivo a 2026, los principales aeropuertos de la Compañía estarán certificados en nivel 3+ carbono neutrales y todos los aeropuertos de la red incluidos en el programa de neutralidad de emisiones de Aena.

Aeropuertos con flota sostenible

- Sustitución de la flota de turismos de Aena por vehículos más limpios y eficientes y ampliación de la red de puntos de recarga para vehículos eléctricos o híbridos.
- En 2020, se dispone de una flota de 58 vehículos totalmente eléctricos (6,5% del total de la flota) y de más de 144 puntos de recarga en los *parkings* de 30 aeropuertos. Como medida adicional se ha promovido la realización de cursos de conducción eficiente de vehículos para el personal con permiso de conducción en plataforma en vigor.
- A 2025 se establece el objetivo de 100% de ecovehículos.
- El Aeropuerto de Londres-Luton tiene el compromiso de adquirir vehículos bajo en emisiones a 2021, como parte de su Estrategia de Negocio Responsable.

Comunicación y reporte

- Anualmente, Aena cumplimenta el cuestionario Carbon Disclosure Project (CDP), principal marco de reporting en cambio climático, donde ha obtenido en 2020 la calificación "Leadership", A.
- Adhesión al Manifiesto por una recuperación sostenible: iniciativa apoyada por empresas, ONG, científicos, académicos y ciudadanos en general que insta al gobierno para que la salida a la crisis económica del coronavirus sienta las bases de la transformación en una economía más sostenible y robusta, basándose para ello en tres pilares fundamentales: digitalización, descarbonización y resiliencia, entendiéndose que la competitividad y el medio ambiente van de la mano, porque si no hay sostenibilidad ambiental no hay sostenibilidad económica o social.
- Selección de la nueva estrategia de cambio climático de Aena en las 101 iniciativas #Porelclima de Ecodes.
- El Aeropuerto de Londres-Luton publica su Informe de Huella de Carbono. Asimismo, la Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton, publicada en el año 2020 contiene 6 líneas de actuación, estando la primera enfocada a garantizar el cuidado del entorno medioambiental con responsabilidad y eficiencia, y minimizar el impacto ambiental del aeropuerto, a través de una serie de objetivos anuales específicos.

*Dada la importancia de las actuaciones de la Compañía en esta materia esta información será desarrollada en el apartado siguiente "Eficiencia en el uso de la energía".

Airport Carbon Accreditation

• **Reducción de emisiones de ciclo LTO y APUs:** Implantación de A-CDM o CDM (*Airport Collaborative Decision Making o Collaborative Decision Making*) dirigida a mejorar la eficiencia general de las operaciones aeroportuarias, mediante el uso compartido de información actualizada de carácter operativo. Esta implantación conlleva una reducción de los tiempos de rodaje y, por tanto, en un menor consumo de combustible y emisiones y se encuentra implementada en Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.

El 100% de los puestos de estacionamiento en pasarela cuentan con un sistema de suministro eléctrico a 400 Hz. En 2020 se ha avanzado en la implantación de nuevas tomas, reposición y sustitución de equipos antiguos. Específicamente, durante este año se han repuesto 17 equipos, divididos entre Adolfo Suárez Madrid-Barajas (6 unidades) y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat (11 unidades).

Para 2030 se prevé que los aeropuertos cuenten con 508 puntos de suministro eléctrico a 400 Hz para aeronaves.

• **Plan de reducción de las emisiones de los vehículos *handling*:** contempla la sustitución de equipos por otros menos contaminantes por parte de los agentes *handling*. Mediante la incorporación en los pliegos de condiciones se han incorporado requisitos para la reducción progresiva de las emisiones de los equipos GSE y se ha establecido de una metodología común para el cálculo y seguimiento de las emisiones de los vehículos.

- En 2019 se ha reducido hasta un 30% de emisiones en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas y un 20% en el resto de aeropuertos

Apuesta por la movilidad eléctrica. Se ha procedido a la instalación de puntos de recarga eléctrica en los aparcamientos para pasajeros y empleados. En 2019, se han instalado 92 nuevos puntos de recarga, que se suman a los que ya había en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Palma de Mallorca, entre otros. Aena continuará instalando puntos de recarga hasta disponer de más de 2.000 puntos en 2023. El Aeropuerto de Londres-Luton cuenta con 24 puntos de recarga eléctrica (10 en aparcamientos públicos, y 14 para personal de oficina). Asimismo, dispone de una Estrategia de acceso a las instalaciones (*Airport Surface Access Strategy*) en la que desarrollan medidas para el fomento del transporte sostenible.

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

• **Fomento de la movilidad sostenible:** en colaboración con otras administraciones e instituciones, Aena integra sus infraestructuras con otros métodos de transporte e implementa diversas iniciativas de movilidad sostenible en el ámbito de la intermodalidad, a través de iniciativas como la mejora de la conexión con el cercanías o el carril bici en varios aeropuertos, mejorando los accesos a los aeropuertos y la planificación urbanística en los entornos aeroportuarios. Asimismo, la Compañía trabaja en el desarrollo de Estudios y Planes de Movilidad específicos que integran las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades y las del propio aeropuerto, facilitando las mejores combinaciones de acceso.

- El Aeropuerto de Londres-Luton también lleva a cabo medidas para fomentar el uso del autobús y el ferrocarril como alternativa al coche privado por parte de los usuarios. La extendida red de dársenas de autobús y el proyecto Direct Air-Rail Transit, en proceso de desarrollo, suponen importantes contribuciones en este aspecto. En línea con su estrategia de acceso al aeropuerto, existen varios incentivos para fomentar el transporte sostenible, como descuentos, aparcamiento para bicicletas, etc. Puede consultar aquí los detalles sobre la estrategia de acceso al aeropuerto (ASAS). Reemplazo de motores accionados por correa con sistema de transmisión directa. Actualizaciones de los ventiladores de la AHU de facturación / venta libre para dirigir los ventiladores de accionamiento y la instalación de ventiladores de calefacción sobre la puerta que reducen la pérdida de aire caliente del edificio. Los ahorros calculados ascienden a 24.878 £ y 248.784 kWh por año, además de los beneficios adicionales de mantenimiento y consumibles reducidos. Como objetivo a 2026, los principales aeropuertos de la Compañía estarán certificados en nivel 3+ carbono neutrales y todos los aeropuertos de la red incluidos en el programa de neutralidad de emisiones de Aena.

Huella de carbono⁸

La Compañía monitoriza su huella de carbono para llevar a cabo un seguimiento de su Estrategia de Cambio Climático e identificar la efectividad de las medidas aplicadas. **La excepcional reducción del tráfico en 2020 ha tenido su contrapartida en la reducción de las emisiones de GEI.**

Intensidad de las emisiones de GEI kgCO₂e/ATU (alcances 1 y 2 "market-based")

AÑO	Aena	LLA
2018	0,48	n/d
2019	0,26	0,30
2020	0,22	0,61

Evolución de emisiones de GEI (toneladas equivalentes de CO₂)⁹

	2018		2019		2020	
	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA
Emisiones directas (alcance 1) ¹⁰	23.852,4	3.189	22.769,6	3.076	17.390,4	2.016
Emisiones indirectas (alcance 2)	218.936,9	10.184	113.860,9	4.981	25.260,1	3.395

NOTA: El EINF de 2019 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2019 una vez se ha dispuesto de la información consolidada. Asimismo, para el cálculo de emisiones actual se han utilizado los factores de emisión vigentes que son actualizados cada año.

A este respecto indicar que Aena proporciona energía eléctrica a sus arrendatarios 100% de origen renovable por lo que sus emisiones asociadas a su consumo eléctrico teniendo en cuenta criterio de mercado son 0. En el caso del Aeropuerto de Londres- Luton, las emisiones de CO₂ ligadas al consumo eléctrico de arrendatarios alcanzaron 2.728,87 tCO₂ en 2020.

⁸ El cálculo de emisiones calculadas para Alcance 2 se ha realizado según criterio de mercado (market based).

⁹ La huella de Carbono de los aeropuertos de Brasil será calculada a partir del 2021.

¹⁰ Emisiones directas o alcance 1. Emisiones directas procedentes de fuentes o procesos y actividades controlados por Aena en los aeropuertos. Las fuentes de emisión de GEI son:

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

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

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

EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)

	2018				2019				2020			
	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e
Aena												
Gasoil	14.654,6	0,3	0,4	14.774,8	12.958,1	0,3	0,3	13.088,3	9.470,8	0,2	0,2	9.545,5
Gasolina	157,9	0,05	0,01	162,2	159,2	0,05	0,01	163,4	130,9	0,04	0,01	134,4
Gas natural	8.647,8	0,2	0,2	8.697	9.213,7	0,2	0,2	9.266,5	7.513,1	0,1	0,1	7.556,1
Propano	63,6	0,001	0,004	64,7	54,1	0,001	0,003	55,2	35,1	0,0005	0,002	35,7
Queroseno	152,2	0,004	0,005	153,7	194,2	0,005	0,006	196,3	117,5	0,003	0,003	118,7
TOTAL	23.676	0,5	0,5	23.852,4	22.606,4	0,5	0,5	22.769,6	17.267,3	0,4	0,4	17.390,4
LLA												
Gasoil	206,2	0,2	18,4	224,8	929,8	1,0	10,6	941,5	461,8	0,5	5,2	467,5
Gasolina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gas natural	1.672,8	2,2	0,9	1.675,9	1.558,8	2,0	0,8	1.561,7	1.346,5	1,8	0,7	1.349,0
Propano	0	0	0	0	8,1	0	0	8,1	2,3	0	0	2,3
Diésel	1.086,4	0,2	15,6	1.102,1	387,8	0	5,2	393,0	194,8	0	2,7	197,6
TOTAL	2.965,3	2,6	34,9	3.002,8	2.884,5	3,1	16,7	2.904,3	2.005,3	2,3	8,7	2.016,4

NOTA: El EINF de 2019 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2019 una vez se ha dispuesto de la información consolidada. Asimismo, para el cálculo de emisiones actual se han utilizado los factores de emisión vigentes siendo estos actualizados cada año.

EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 2)

	2018				2019				2020			
	Aena											
	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	CO ₂ e
Energía eléctrica	188.266,48	0	0	188.266,48	83.789,64	0	0	83.789,64	0	0	0	0
Energía calefacción y refrigeración	30.670,38	0	0	30.670,38	30.071,26	0	0	30.071,26	25.260,1	0	0	25.260,1
TOTAL	218.936,86	0	0	218.936,86	113.860,9038	0	0	113.860,90	25.260,1	0	0	25.260,1
LLA												
Energía eléctrica	10.105,21	23,74	55,04	10.184,00	4.941,89	12,67	26,70	4.981,25	3.364,99	10,49	20,10	3.395,57
Energía calefacción y refrigeración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10.105,21	23,74	55,04	10.184,00	4.941,89	12,67	26,70	4.981,25	3.364,99	10,49	20,10	3.395,57

Fuentes de los factores de emisión: MITECO, EMEP/EEA (Corinair), US EPA, US FAA y Gobierno UK (LLA).

Nota: Datos calculados con criterio de mercado. (market-based)

Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables

El Plan Fotovoltaico de la Compañía, consolidado en 2019, permitirá alcanzar en 2026 el 100%¹¹ del autoabastecimiento energético a partir de energía solar, y evitar con ello la emisión de 159.200 toneladas de CO₂ a la atmósfera cada año, equivalente al consumo de unos 280.000 hogares durante todo un año. Este Plan situará a la Compañía como líder entre los aeropuertos europeos por producción de energía renovable en autoconsumo (950 GWh) y abastecerá tanto a los edificios propios de Aena como a sus arrendatarios. Actualmente este proyecto se encuentra en fase de aprobación e inicio de actuaciones (redacción de proyectos, solicitud de permisos, y depósito de los avales necesarios). Asimismo, desde el año 2020 todos los aeropuertos y sus empresas arrendatarias consumen energía eléctrica de origen 100% renovable.

De forma paralela, para lograr una eficaz reducción del consumo energético, en los aeropuertos de la red continuamente se analiza el consumo energético para identificar aspectos de mejora. Como consecuencia, hasta la fecha se han desarrollado una serie de medidas encaminadas a la adecuación y el control del consumo energético a la operativa real de los aeropuertos y la mejora de carácter tecnológico en iluminación y climatización (detectores de presencia, reemplazo por LED, renovación de instalaciones de aire acondicionado y regulación automática de iluminación), etc.

Además, para poder llevar a cabo una adecuada gestión del consumo energético, Aena dispone de contadores inteligentes (*smart meters*) en algunas de sus instalaciones y cartera de propiedades. El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas dispone de una Plataforma de Gestión Energética en Terminales que permite analizar los consumos de forma sistematizada, permitiendo a partir de los resultados obtenidos establecer medidas para aumentar la eficiencia energética de las instalaciones del terminal.

Todas estas iniciativas, encaminadas a mejorar la eficiencia energética en los edificios y cartera de propiedades de la Compañía, contribuirán, asimismo, a la reducción de la huella de carbono y de los costes operativos

Eficiencia energética en 2020

Algunas actuaciones relevantes relacionadas



Climatización



Iluminación



Ahorro energético por mejora de eficiencia energética

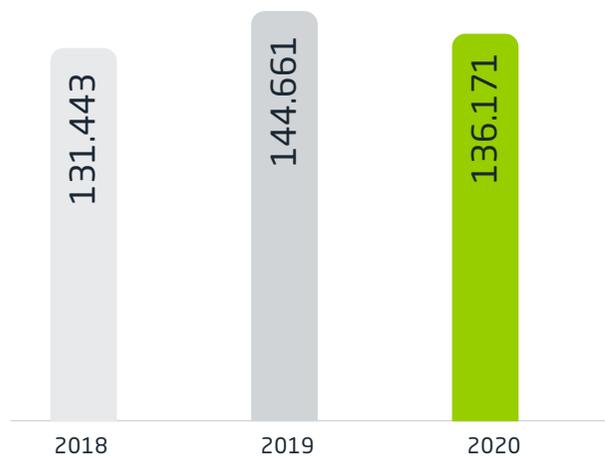
Aeropuerto	Actuación	Descripción	Logro
Adolfo Suárez Madrid-Barajas		Sustitución climatizador cortinas Terminal T-1	
Gran Canaria		Suministro con instalación de variadores de frecuencia en climatizadoras	
Málaga- Costa del Sol		Suministro e instalación de láminas de protección solar en Muelle B y C en Terminal T-2 y Dique D en Terminal T-3	
Londres-Luton		Renovación por ventiladores de control de entrada / venta libre de la AHU para dirigir los ventiladores e instalación de ventiladores de calefacción sobre la puerta que reducen la pérdida de aire caliente del edificio	
Palma de Mallorca		Cambio de iluminación a tecnología LED	
Santiago- Rosalía de Castro		Cambio de iluminación a tecnología LED	
Adolfo Suárez Madrid-Barajas		Cambio de iluminación a tecnología LED	
Córdoba		Cambio de iluminación a tecnología LED	
Málaga		Cambio de iluminación a tecnología LED	
Londres-Luton		Cambio de iluminación a tecnología LED	

¹¹ Inicialmente previsto 70%.

Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables¹²

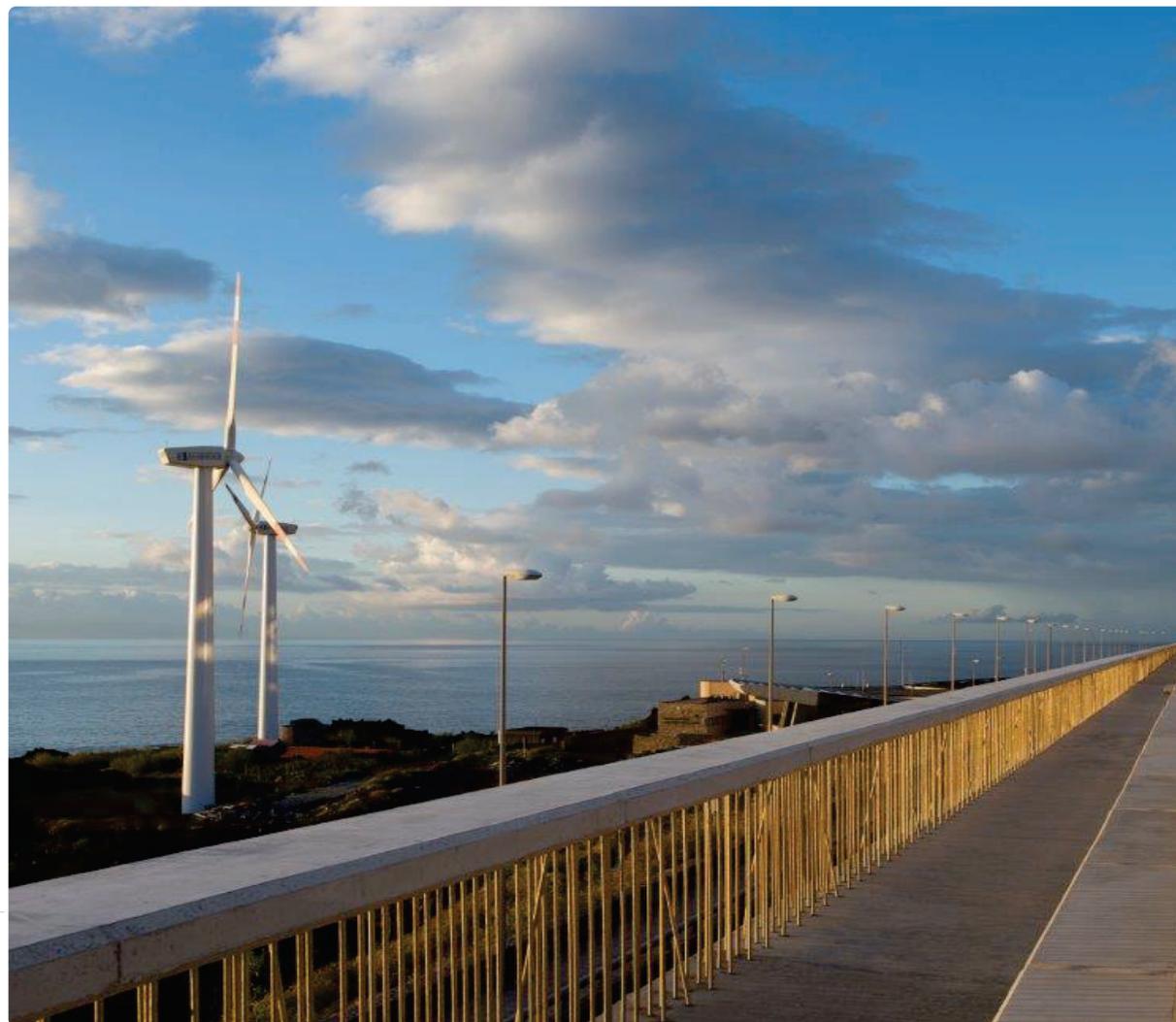
Las emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética propias y a la compra de energía eléctrica con origen renovable (100% en 2020) han ascendido a 136.171¹³ toneladas de CO₂ en 2020.

Emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética propias y a la compra de energía eléctrica con origen renovable
(toneladas de CO₂e)



NOTA: El cálculo de CO₂ se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía eléctrica generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO₂ considerado.

Fuente factor eléctrico: REE.



¹² El Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil no desarrollan hasta la fecha ninguna medida al respecto por lo que las emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética propias y a la compra de energía eléctrica con origen renovable es 0 para el ejercicio 2020.

¹³ Datos calculados con criterio de mercado (*market-based*).

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES GEI (ALCANCE 1)

	2018		2019		2020	
	kWh generados	tCO ₂ e evitadas	kWh generados	tCO ₂ e evitadas	kWh generados	tCO ₂ e evitadas
Instalación de Aena						
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	1.067.935	234	10.513	2	128.860	21
Captadores solares térmicos del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	8.180	2	0	0	0	0
Planta energía geotérmica del Aeropuerto de Reus	43.258	9	41.224	7	61.488	10
Total (alcance 1)	1.119.373	245	51.737	9	190.348	31

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES GEI (ALCANCE 2)

	2018		2019		2020	
	kWh generados	tCO ₂ e evitadas	kWh generados	tCO ₂ e evitadas	kWh generados	tCO ₂ e evitadas
Instalación de Aena						
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.577.197	564	2.493.058	411	1.904.174	314
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	70.320	15	75.777	13	72.862	12
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	81.977	18	72.184	12	83.849	14
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Alicante-Elche	46.413	10	18.771	3	17.814	3
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	88.622	19	88.780	15	48.964	8
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos	18.561	4	25.627	4	81.101	13
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma	60.291	13	38.301	6	53.279	9
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Valencia	32.316	7	34.720	6	33.532	6
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Vigo	20.650	5	19.167	3	13.815	2
Total (alcance 2)	2.996.347	656	2.866.385	473	2.309.390	381

NOTA: El EINF de 2019 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2019 una vez se ha dispuesto de la información consolidada. Asimismo, para el cálculo de emisiones actual se han utilizado los factores de emisión vigentes siendo estos actualizados cada año.

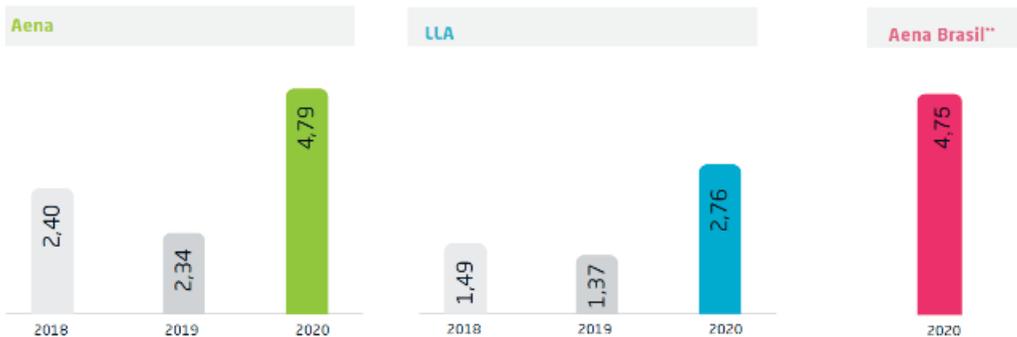
Principales indicadores

La reducción de tráfico en nuestros aeropuertos, como consecuencia de la crisis sanitaria generada por la covid-19, junto con la implementación de las medidas de eficiencia energética en aeropuertos y la importante labor de concienciación y sensibilización entre todos los usuarios y empleados, ha dado lugar a una disminución notable del consumo energético en 2020.

El rendimiento energético y la gestión operativa de los aeropuertos de la red, encaminada a mejorar la eficiencia energética, son indicadores claves del diseño sostenible de un edificio.



Consumo energético (*)
kWh/ATU



(*) Incluye el consumo de combustibles, energía eléctrica, calefacción y refrigeración.

(**) Los datos relativos a los Aeropuertos del Nordeste de Brasil, corresponden únicamente a 2020, año a partir del cual estos aeropuertos iniciaron su actividad como parte de Aena.

El consumo eléctrico realizado por las empresas arrendatarias de Aena alcanzó en 2020 el total de 74.681.238 KWh lo que constituye el 10,4% del consumo global de Aena¹⁴.

El consumo de los arrendatarios en 2019 constituyó el 12,9%¹⁵ del consumo global de Aena y en 2018 el 12,7%¹⁶.

Acerca de la reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios, los servicios que ofrece Aena no conllevan un consumo energético por parte del usuario final.

Consumo energético y consumo total desglosado

Consumo de combustibles	2018		2019		2020		
	Aena (GJ)	LLA (litros)	Aena (GJ)	LLA (litros)	Aena (GJ)	LLA (litros)	Aena Brasil ¹ (litros)
Gasoil	197.767	75.679	175.238	341.329	127.811	169.525	-
Gasolina	2.279	-	2.297	-	1.888	-	-
Gas Natural	153.331	818.732.951	164.590	763.413.717	134.210	660.876.297	-
Propano	999	-	851	5.300	551	1.449	-
Queroseno	2.084	-	2.661	-	1.609	-	-
Diésel	-	419.554	-	151.503	-	77.599	556.079,16
Subtotal	356.460	819.228.184	345.637	763.911.849	266.071	661.124.870	556.079,16

Consumo energético GJ	2018		2019		2020		
Electricidad	3.386.704	129.517	3.437.454	70.158	2.583.994	52.432	88.534,98
Calefacción	213.872	32.796	201.131	30.580	179.520	26.413	-
Refrigeración	402.666	-	421.865	-	316.959	-	-
Subtotal	4.003.242	162.313	4.060.450	100.739	3.080.473	78.845	88.534,98

Consumo energético total	4.359.702		4.406.087		3.346.544		
--------------------------	-----------	--	-----------	--	-----------	--	--

Nota: Los datos relativos a los Aeropuertos do Nordeste de Brasil, corresponden únicamente a 2020, año a partir del cual estos aeropuertos iniciaron su actividad como parte de Aena.

Nota: El EINF de 2019 recolecta estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2019 una vez se ha dispuesto de la información consolidada.

¹⁴ Dato correspondiente al 97,9% de los centros de la red de Aena, estimado a partir de un 99,0% de datos reales y un 1,0% de datos estimados a partir de las superficies arrendadas.

¹⁵ Dato correspondiente al 97,9% de los centros de la red de Aena, estimado a partir de un 99,3% de datos reales y un 0,7% de datos estimados a partir de las superficies arrendadas.

¹⁶ Dato correspondiente al 95,8% de los centros de la red de Aena, estimado a partir de un 99,3% de datos reales y un 0,7% de datos estimados a partir de las superficies arrendadas.

Energías renovables

Aena explora el uso de fuentes energéticas renovables que nos permitan reducir la dependencia de la aviación (y los aeropuertos) de los combustibles fósiles y con ello disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2020, de acuerdo con el plan previsto, el porcentaje de la compra de electricidad que cuenta con el certificado de garantía de origen de fuentes renovables, realizado por Aena en su red de aeropuertos se ha visto incrementado.

En la red de aeropuertos españoles, el 100% del total fuentes de energía renovables. El Aeropuerto de Londres-Luton tiene el objetivo de alcanzar este 100% en 2021. La energía eléctrica utilizada por los arrendatarios de los aeropuertos de Aena corresponde a la misma red de Aena por lo que es también energía de origen renovable.

% electricidad con garantía de origen de fuentes renovables	Aena	LLA	Aena Brasil
2019	60%	0%	0%
2020	100%	0%	0%

Instalaciones de energías renovables en Aena		2018	2019	2020
Energía generada de fuentes renovables (GJ)	Eólica	9.278	8.975	6.855
	Fotovoltaica	1.509	1.344	1.459
	Solar térmica	29	0	0
	Geotérmica	156	148	221
	Subtotal	10.972	10.467	8.535
Energía consumida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	8.324	8.453	6.353
	Fotovoltaica	1.416	1.244	1.361
	Solar térmica	29	0	0
	Geotérmica	156	148	221
	Subtotal	9.925	9.845	7.936
Energía vendida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	954	522	502
	Fotovoltaica	93	100	97
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	0	0	0
	Subtotal	1.047	622	599

NOTA: El EINF de 2019 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2019 una vez se ha dispuesto de la información consolidada.

NOTA: 1 La energía generada a través de fuentes renovables, y consumida, en el Aeropuerto de Londres-Luton y en los Aeropuertos do Nordeste do Brasil es 0.

2.3. Contaminación

Contaminación atmosférica¹⁷

A través de las redes de vigilancia de calidad del aire localizadas en varios de los aeropuertos se caracterizan, controlan, vigilan y corrigen las emisiones atmosféricas generadas a causa de la actividad.

Con ellas, se miden los niveles de concentración de las principales sustancias, como es el dióxido de azu-

fre (SO₂), los óxidos de nitrógeno (NO_x) y las partículas en suspensión (PM), tanto derivadas de la actividad de Aena como de otras fuentes presentes en el entorno. De este modo es posible realizar un control, continuo y automático, de la calidad del aire en el área de influencia de varios aeropuertos.

Óxidos de nitrógenos (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	NO _x (t)		SO _x (t)		CO(t)		NMVOC(t)		PM10(t)		PM2,5(t)	
	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA
2018												
Gasoil	82,5771	n/d	7,3978	n/d	26,1659	n/d	6,4272	n/d	5,3223	n/d	4,9631	n/d
Gasolina	0,7611	n/d	0,0005	n/d	5,4090	n/d	0,6609	n/d	0,0017	n/d	0,0017	n/d
Gas Natural	11,3465	n/d	0,1027	n/d	4,4466	n/d	3,5266	n/d	0,1196	n/d	0,1196	n/d
Propano	0,0680	n/d	0,0006	n/d	0,0495	n/d	0,0423	n/d	0,0836	n/d	0,0836	n/d
Queroseno	0,2423	n/d	0,0490	n/d	32,3618	n/d	0,9737	n/d	7,3133	n/d	7,3133	n/d
Total 2018	94,9950	n/d	7,5507	n/d	68,4328	n/d	11,6306	n/d	12,8406	n/d	12,4813	n/d
2019												
Gasoil	69,8684	n/d	6,3357	n/d	22,0498	n/d	5,2221	n/d	4,4890	n/d	4,1596	n/d
Gasolina	0,7597	n/d	0,0005	n/d	6,0814	n/d	0,6717	n/d	0,0018	n/d	0,0018	n/d
Gas Natural	12,1797	n/d	0,1103	n/d	4,7731	n/d	3,7856	n/d	0,1284	n/d	0,1284	n/d
Propano	0,0587	n/d	0,0005	n/d	0,0394	n/d	0,0334	n/d	0,0601	n/d	0,0601	n/d
Queroseno	0,3094	n/d	0,0626	n/d	41,3201	n/d	1,2432	n/d	9,3378	n/d	9,3378	n/d
Total 2019	83,1759	n/d	6,5096	n/d	74,2640	n/d	10,9560	n/d	14,0171	n/d	13,6877	n/d
2020												
Gasoil	50,4348	2,9627	4,4936	0,0849	15,96946	1,1549	3,7216	0,2228	3,22563	0,2422	2,9918	0,2368
Gasolina	0,6282	0	0,0004	0	4,6369	0	0,540904	0	0,0014	0	0,0014	0
Gas Natural	9,9316	1,9071	0,0899	0,0173	3,8921	0,7474	3,0868	0,5928	0,1047	0,0201	0,1047	0,0201
Propano	0,0381	0	0,0003	0	0,0252	0	0,0213	0	0,0375	0	0,0375	0
Queroseno	0,1871	0	0,0379	0	24,9854	0	0,7517	0	5,6464	0	5,6464	0
Total 2020	61,2204	4,8698	4,6221	0,1022	49,5090	1,9023	8,1305	0,8156	9,0163	0,2623	8,7818	0,2569

NOTA: El EINF de 2019 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2019 una vez se ha dispuesto de la información consolidada.

¹⁷ Dato no disponible para los Aeropuertos do Nordeste do Brasil por encontrarse en fase de implantación el monitoreo de la calidad del aire.

Estas redes están implementadas en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Alicante-Elche y Málaga-Costa del Sol¹⁸. En determinados casos, las estaciones de medición se integran y forman parte de las redes de vigilancia de calidad del aire municipales y/o de las comunidades autónomas.

De acuerdo con los principios de la Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente de Aena, en el entorno de los aeropuertos llevan a cabo Programas de Control y Vigilancia de la Calidad del Aire.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton, gracias a la instalación de monitores de calidad del aire, se han identificado las zonas de más emisiones e implementado, como consecuencia, nuevas acciones (por ejemplo, la introducción de una política específica para autobuses y autocares, con el fin de mejorar la calidad del aire enfrente de la terminal). Hasta la fecha se han monitorizado 18 ubicaciones diferentes para garantizar las mediciones de NO₂ en las zonas de mayor uso e impacto; se miden los niveles de concentración de las partículas en suspensión (PM) en dos localizaciones, y se está trabajando para el registro de las partículas PM2.5. Como parte de la Estrategia de Negocio Responsable, el Aeropuerto presentará una estrategia formal para la mejora de la calidad del aire antes de finales de 2022, con objetivos concretos.

Los datos obtenidos por este Aeropuerto se han compartido con los datos de las autoridades locales circundantes, [siendo asimismo publicados mensualmente](#).



Ruido

La contaminación acústica es uno de los principales aspectos ambientales generados a causa de la actividad aeroportuaria. Siendo conscientes de ello, para Aena es prioritario reducir al mínimo de los niveles acústicos y proteger la calidad de vida de las poblaciones del entorno.

Si bien este año la reducción del tráfico aéreo provocada por la crisis sanitaria ha venido acompañada de la consecuente disminución de ruido, la Compañía no ha

cesado de realizar importantes esfuerzos para mejorar la medición, control y minimización del impacto acústico, así como asegurar una comunicación activa y bidireccional con todos los grupos de interés implicados.

Medición, reducción y control

A partir de los Mapas Estratégicos de Ruido (MER)¹⁹, Aena diagnostica la exposición acústica global de un año completo en las inmediaciones de los aeropuertos con más de 50.000 operaciones anuales.

¹⁸ Se pueden consultar los [informes](#) procedentes de la red de vigilancia del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, así como los [datos procedentes](#) de las estaciones del entorno del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat que se encuentran adscritas a la red de la Generalitat de Cataluña.

¹⁹ EU Environmental Noise Directive 2002/49.

Evolución del número de personas expuestas al ruido en la red de aeropuertos españoles

MER FASE I:

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

MER FASE II:

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

MER FASE III:

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

(*) MER no elaborado dado que en el momento de su realización no llegaba a las 50.000 operaciones anuales. La elaboración y gestión de los MER queda regulada tanto por la Directiva 2002/49/CE como de su correspondiente transposición a la normativa nacional.

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

Evolución del número de personas expuestas al ruido en el Aeropuerto de Londres-Luton (datos 2020)

Nivel de Ruido	MER Fase I	MER Fase II	MER Fase III
Lden 55 dB(A)	8.600	14.300	17.000
Lday 66 dB(A)	<100	<100	<100
Levening dB (A)	<100	0	<100
Lnight 57 dB (A)	2.300	900	600

En 2020, cumpliendo con los trámites de notificación a la Comisión Europea de los datos de los Mapas Estratégicos de Ruido y Planes de Acción a elaborar en la 4ª fase de aplicación de la Directiva 2002/49/CE, se ha informado a la Dirección General de Aviación Civil, los grandes aeropuertos de la red de Aena que, de acuerdo con los datos correspondientes al año 2019, superan la cifra de 50.000 operaciones anuales.

Mediante las Servidumbres Acústicas se define el grado de incidencia del ruido en el territorio. Para ello, se evalúa el impacto acústico generado en los aeropuertos y se pronostica su evolución. Durante 2020 se han realizado y puesto en Información Pública las Servidumbres Acústicas de los aeropuertos de A Coruña, la revisión de Bilbao y Tenerife Sur. También se ha obtenido el visto bueno por parte de la Comisión Mixta de las Servidumbres de los aeropuertos de Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna y Lanzarote. Actualmente Aena cuenta con 10 Servidumbres Acústicas aprobadas, así como sus correspondientes Planes de Acción. Se espera que, para el año 2021, se obtenga la aprobación de otras 5 Servidumbres Acústicas.

A partir de las conclusiones extraídas de los MER y las Servidumbres Acústicas se elaboran una serie de medidas dirigidas a evaluar, prevenir y reducir el ruido en el entorno. Todo ello se recoge en los correspondientes Planes de Acción. El Aeropuerto de Londres -Luton también dispone de un Plan de Acción contra el ruido 2019-2023 relativo a su MER.

Para lograr una eficaz minimización del ruido, además de tomar medidas específicas, Aena establece colaboraciones con otros actores dirigidas a disminuir el ruido en la fuente, mejorar los procedimientos operacionales, introducir restricciones operativas a ciertas aeronaves, establecer medidas de desincentivación de aeronaves ruidosas y apoyar el control y disciplina de tráfico aéreo.

Por último, en lo que respecta al control del ruido, a través de los Sistemas de Monitorado de Ruido (SMR), se lleva a cabo un seguimiento de las rutas aéreas y de los niveles de ruido que se alcanzan en los diferentes entornos aeroportuarios. Actualmente se dispone de este Sistema en los aeropuertos de: Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Bilbao, Gran Canaria, Ibiza, Málaga-

Costa del Sol, Palma de Mallorca, Tenerife Norte- Ciudad de La Laguna, Tenerife Sur y Valencia.

En el caso de los aeropuertos de Aena Brasil, el mes de noviembre de 2020 se han comenzado a realizar los primeros estudios para medir el ruido aeronáutico en aeropuertos.

Planes de Aislamiento Acústico

Las actuaciones de medición, reducción, control y comunicación se complementan con la ejecución de Planes de Aislamiento Acústico (PAA), asociados a los aeropuertos, como medida correctora para minimizar las molestias ocasionadas por el ruido de aeronaves y garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad acústica en el interior de los edificios, cumpliendo con los objetivos de calidad acústica, fijados por el Real Decreto 1367/2007, y conforme al procedimiento y requerimientos establecidos en la Ley 5/2010, de 17 de marzo y en las correspondientes Declaraciones de Impacto Ambiental.

En 2020 se llevaron a cabo 131 actuaciones de insonorización en viviendas y edificaciones de uso sensible, lo que supuso una inversión de 2,1 M€. En el Aeropuerto de Londres-Luton las inversiones realizadas

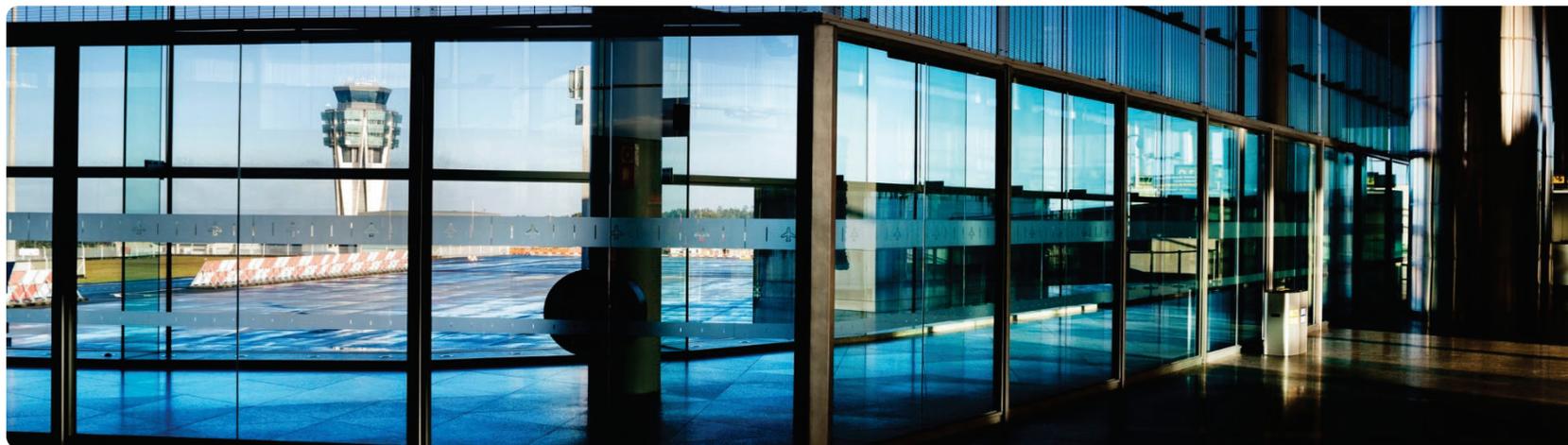
acumuladas desde la fecha de inicio de las actuaciones hasta el 31 de diciembre de 2020 ascienden a 100.000 £²⁰, con un total de 25 hogares beneficiados.

Planes de Aislamiento Acústico



El proceso de ejecución de estos PAA se establece en colaboración con los vecinos interesados y las administraciones locales, e incluye:

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



²⁰ 111.230,9 € según tipos de cierre al 31/12/2020 utilizados para cuentas del Balance:
EURvsGBP= 0,89903
EURvsBRL= 6,3735

Comunicación

Para informar sobre las actuaciones de gestión del ruido en Aena, se dispone de diferentes herramientas:

- Mapas Interactivos de Ruido (WebTrak), implantados en 11 aeropuertos de la red (se pueden consultar los correspondientes [mapas en la web de Aena](#)).
- Publicación en la web pública de Informes Acústicos de carácter mensual.
- Comisiones de Seguimiento Ambiental de los PAA y Comisiones Mixtas creadas para el establecimiento de las Servidumbres Acústicas y sus planes de acción asociados.
- Oficina de Gestión específica para la información, ejecución, control y gestión de los PAA.

Planes de aislamiento acústico Aena 2000-2020*

Aeropuerto	Nº inmuebles aislados	Importe destinado, M€ (2000-2020)
A Coruña	775	6.790.708,82
Alicante-Elche	2.993	41.138.883,81
Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	50	2.966.717,28
Bilbao	1.572	21.010.733,10
Girona-Costa Brava	0	50.902,09
Gran Canaria	615	9.876.268,51
Ibiza	611	6.441.186,52
La Palma	22	402.328,75
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	12.917	170.228.641,78
Málaga-Costa del Sol	811	16.303.302,91
Melilla	0	0,00
Menorca	9	204.770,75
Palma de Mallorca	925	16.722.863,60
Pamplona	43	1.224.083,52
Sabadell	0	13.633,00
S. de Compostela-Rosalía de Castro	15	296.570,06
Sevilla	0	65.904,13
Tenerife-Norte Ciudad de la Laguna	977	24.212.794,89
Valencia	1.967	11.519.954,07
Vigo	224	3.322.920,35
Total 2000-2020	24.526	332.793.167,92

* Las mediciones de ruido en los aeropuertos de Aena en Brasil han comenzado en noviembre de 2020, por tanto, no se ha realizado ninguna actuación al respecto.

Contaminación lumínica

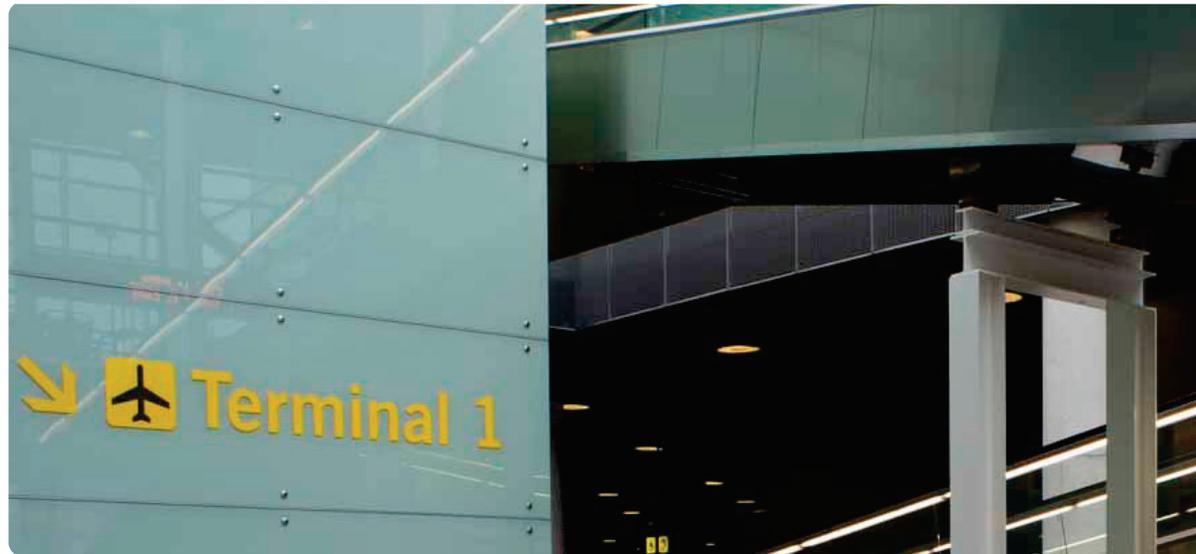
En relación con la contaminación lumínica, cuyo control es esencial asimismo para una convivencia sostenible, cabe señalar que la iluminación exterior de los aeropuertos de Aena, Aena Brasil y el Aeropuerto de Londres-Luton está sometida a la normativa vigente en materia de seguridad operacional.

Consultas ambientales

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

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una [Política de consultas y quejas sobre ruido](#) de aeronaves y una [página web](#) desde la cual efectuar las consultas. De forma trimestral se emiten [informes de seguimiento](#) con detalles sobre los movimientos de las aeronaves, así como del seguimiento del ruido y de quejas generada de la propia actividad.

En el caso de los Aeroportos do Nordeste do Brasil, para la realización de las consultas ambientales se ha procedido a la contratación de una empresa especializada en la materia.



	2020		
	Aena	LLA	Aena Brasil
Quejas ambientales	1.593	4.491	0
Quejas relativas a ruido	99,6%	99,9%	0

1.593

Quejas recibidas
en materia de
medioambiente
en Aena

99,6%

De quejas
relacionadas con
el ruido en Aena,
99,9% en LLA

100%

Respuestas
realizadas

2.4. Uso sostenible de recursos

Agua

El agua es el principal recurso natural que se consume en las instalaciones de Aena, ligada mayoritariamente al consumo humano, riego de zonas verdes, limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras. Por ello, la Compañía lleva a cabo un riguroso control de su uso para asegurar el suministro eficiente de agua tanto a empleados y pasajeros como al resto de usuarios que transitan diariamente las instalaciones. De hecho, Aena, en los últimos años, ha puesto en marcha una serie de medidas internas, enfocadas a la mejora de la eficiencia hídrica, incluyendo, entre otros elementos, la sustitución de la grifería de sus centros por otra con sensores automáticos, habilitada para hacer más eficiente el caudal de salida y promover la reducción de consumo.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha puesto en marcha medidas y sistemas para lograr un uso más eficiente del agua, como parte del mantenimiento y la mejora de la base aeroportuaria.

A este respecto, Aena se encuentra elaborando un Plan Estratégico para la Gestión del Agua en todos los aeropuertos de la Compañía que será publicado el primer trimestre de 2021 y que permitirá establecer un marco de actuación específico, enfocado a la reducción del consumo y vinculado a iniciativas tales como:

- Detección y eliminación de fugas en conducciones e instalaciones.
- Uso responsable del agua en zonas verdes.
- Instalación de elementos ahorradores de agua en instalaciones.
- Uso de agua regenerada.

En concreto, contendrá objetivos en relación a:

- Desarrollar una gestión del agua que haga frente a la pérdida de disponibilidad y calidad de agua dulce asociados a la variabilidad climática, disminuyendo el consumo de agua
- Aumentar el consumo de fuentes de agua alternativas realizando una gestión integrada de las fuentes de suministro de agua y de los riesgos derivados del cambio climático.

Asimismo, el Plan Estratégico 2018-2021 de Aena incluye, entre sus líneas de actuación en materia de sostenibilidad, el cálculo de la huella hídrica²¹. En consonancia, en 2020 Aena calculó la huella hídrica de 23 de sus centros en España que representan el 80% del consumo promedio total de agua de los últimos tres años. El año de cálculo seleccionado fue 2019 y tanto el cálculo como el análisis y la evaluación de la sostenibilidad de las huellas hídricas, se han basado en la metodología de la *Water Footprint Network* (WFN). A lo largo de 2021 está previsto continuar con el cálculo en los 26 aeropuertos restantes de la red de Aena. Los resultados obtenidos en el cálculo de la huella hídrica, así como los objetivos y las medidas incluidas en la estrategia del agua de Aena podrán ser consultados en el siguiente enlace: www.aena.es.



²¹ El concepto de huella hídrica, creado por Arjen Y. Hoekstra (Universidad de Twente, Holanda), es un indicador del agua que un consumidor o un productor emplea en su actividad, considerando tanto el agua directa como indirectamente empleada o el agua pluvial aprovechada y el volumen de agua necesario para absorber la contaminación de un efluente

En línea con lo anterior, el Aeropuerto de Londres-Luton, por su parte, plantea entre los objetivos contenidos en la Estrategia de Negocio Responsable la reducción del consumo de agua por pasajero (a menos de 6,98 litros/pasajero, lo que supone un 10% de reducción con respecto al año base) y el uso de agua regenerada (objetivo a 2021).

Iniciativas para el consumo responsable del agua

Como ejemplo de algunas de las las iniciativas llevadas a cabo, algunos aeropuertos de la red, como el de Menorca, están cambiando sus contadores por un sistema completo de caudalímetros con transmisión inalámbrica de bajo consumo, con los cuales se ha mejorado la medición del caudal de agua en diversos puntos de la red de abastecimiento, el control de los consumos, la detección de fugas y, con ello, una gestión más eficiente de los recursos hídricos.

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

A este respecto es destacable la actuación implantada por el aeropuerto de Alicante-Elche, que consiste en aprovechar el agua de rechazo de diversos procesos para darle un segundo uso. El objetivo de esta medida es obtener un ahorro del 15% en el consumo hídrico aeroportuario, lo que equivaldría a siete piscinas olímpicas al cabo del año.



Esta innovadora actuación ha supuesto la instalación de una red separada para la recogida de agua de los lavabos de la terminal y del agua condensada que producen las climatizadoras. Una vez recogida, el agua se incorpora a un depósito para su segundo uso, evitando así que sea desechada, y es sometida a un tratamiento para poder utilizarla en los 350 inodoros que hay repartidos en los distintos aseos del recinto aeroportuario.

Además, este sistema también incluye la utilización del agua de rechazo de la planta de agua osmotizada que abastece a los locales de restauración de la terminal.

Por último, con el objetivo de reducir los consumos de agua en las instalaciones del aeropuerto, Aena ha establecido la directriz de eliminar los arcos de agua que eran realizados por el servicio de bomberos para dar la bienvenida a las aeronaves de nuevas rutas u otras celebraciones.

Por otra parte, como ya se ha mencionado, Aena está desarrollando dos libros blancos que incorporan criterios de sostenibilidad al diseño urbanístico y arquitectónico de los futuros desarrollos inmobiliarios en los principales aeropuertos de Madrid y Barcelona, relacionados con el consumo sostenible de recursos, así como con la reutilización de agua. Entre los criterios

desarrollados se contemplan la recogida de las aguas pluviales en las cubiertas de los edificios y su utilización, la implementación de redes separativas y el fomento del drenaje urbano sostenible.

Teniendo en cuenta las circunstancias del entorno, en algunos aeropuertos insulares, como los de Fuerteventura, Ibiza y Lanzarote, la Compañía utiliza agua

procedente del mar. A este respecto, Aena colabora con instituciones para promover algunas de estas iniciativas destinadas a reducir el consumo de agua en nuestras instalaciones. El Aeropuerto de Tenerife Sur se provee a través de la red de abastecimiento municipal de Granadilla de Abona, gestionada por la empresa Aqualia Entemanser. A su vez, la red municipal se abastece de agua desalada de la desalinizadora de Granadilla de Abona y de aguas subterráneas (pozos).

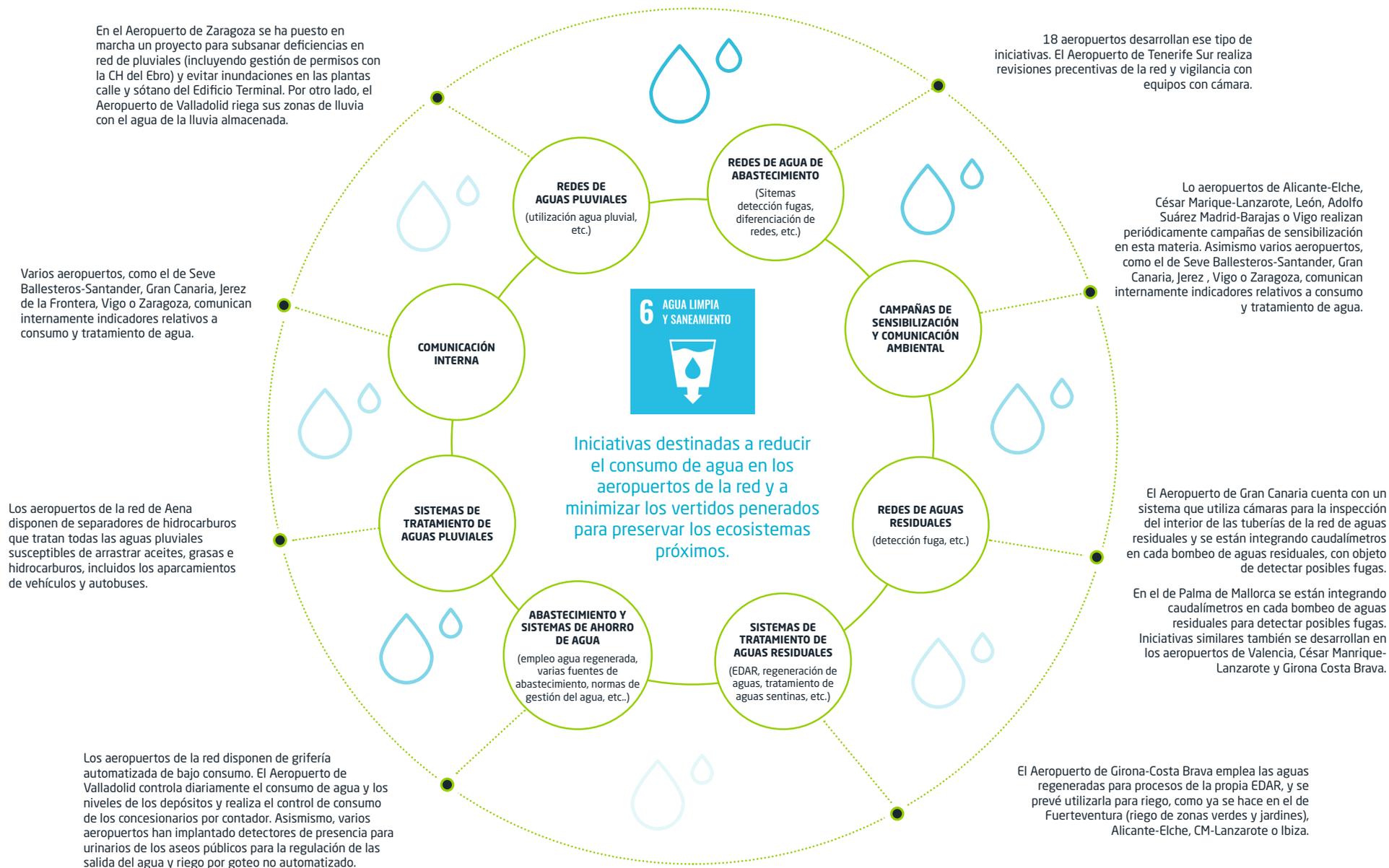
Asimismo, el aeropuerto se abastece de agua regenerada, ya que el agua depurada por la EDAR del aeropuerto se emplea para el riego de los jardines del aeropuerto.

Por otra parte, en las unidades y centros de la red de Aena se lleva a cabo un seguimiento periódico del cumplimiento de los parámetros establecidos en las correspondientes autorizaciones de vertidos tanto para aguas residuales como para las pluviales al objeto de contribuir a la conservación del Dominio Público Hidráulico (DPH) o Dominio Público Marítimo-Terrestre (DPMT).

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton monitoriza el consumo de agua en cada área del negocio mensualmente para identificar picos de consumo y favorecer su descenso. Adicionalmente, trabaja de forma coordinada con la empresa de abastecimiento para la identificación de zonas de alto consumo de agua para poder implementar medidas de reducción. Una vez identificados, se busca la coordinación con aquellos socios y terceros en los que el consumo de agua sea elevado (servicios de terminales, instalaciones de catering de los arrendatarios, etc.). Los Aeropuertos do Nordeste do Brasil también disponen de actuaciones de control y monitoreo del consumo. Asimismo, en Aena Brasil se pretende dar inicio en el segundo semestre de 2021 al Proyecto de implementación de una planta de tratamiento para utilizar agua regenerada.



Iniciativas en Aena en materia de gestión del agua



Indicadores sobre consumo de agua

Debido a las consecuencias generadas por la crisis sanitaria de la covid-19, la actividad en los aeropuertos se ha reducido sustancialmente y en consecuencia el consumo de agua se ha visto disminuido con respecto a años anteriores,. A continuación, se exponen los indicadores más significativos a este respecto.

Extracción/Consumo agua ¹

En la siguiente tabla se desglosa la extracción/consumo de agua total del grupo por origen, así como en regiones con estrés hídrico:

Miles de m ³	Aena			LLA			Aena Brasil
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2020
Agua desaladora/ Agua marina	219,9	185,1	188,6	n/a	n/a	n/a	n/a
Agua de pozos/Agua subterránea	1.825,6	1.771,8	1.361,5	n/a	n/a	n/a	63,3
Agua potable procedente de red	3.496,4	3.463,6	2.181,9	126,8	133,3	52,7	70,6
Consumo de agua regenerada comprada a terceros y procedente de red regenerada/ Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	90,6	42,0	91,9	n/a	n/a	n/a	n/a
Total consumo de agua	5.632,5	5.462,5	3.824	126,8	133,3	52,7	133,83
Agua reutilizada/ Agua de lluvia captada directamente y almacenada / Aguas residuales depuradas	344,7	325,1	282,1	n/a	n/a	n/a	n/a
Aena							
Consumo agua en regiones con estrés hídrico	3.879,6	3.712	2.522,3				
% Consumo agua en regiones con estrés hídrico sobre el total	72%	68%	66%				

Nota: Las regiones consideradas con estrés hídrico se han obtenido a partir del WRI Aqueduct, siendo aquellas que se encuentran dentro del umbral de estrés por encima del 40% (nivel extremo y alto), que se corresponde con la ubicación de 33 aeropuertos de la red de Aena

A este respecto indicar que el porcentaje de consumo de agua por las empresas arrendatarias* de Aena (red española) corresponde al 16,1% del consumo global de Aena en 2020, al 26,6% en 2019 y al 25,6% en 2018.

* Para 2020 dato correspondiente al 95,74% de los centros de la red de Aena estimados a partir de un 84,7% de datos de consumo reales y un 15,3% de datos estimados a partir de las superficies arrendadas. Para 2019 dato correspondiente al 95,8% de los centros de la red de Aena estimado a partir de un 79,7% de datos de consumo reales y un 20,3% de datos estimados a partir de las superficies arrendadas. Para 2018 dato correspondiente al 95,8% de los centros de la red de Aena estimado a partir de un 80,5% de datos de consumo reales y un 19,5% de datos estimados a partir de las superficies arrendadas

Total vertidos de aguas residuales (Miles de m³)

	Destino final	2018	2019	2020
AENA	Aguas superficiales (previo paso EDAR)	253,7	309,8	269,9
	Subsuelo/pozos	10,1	28	38
	Red de saneamiento-EDAR municipal	2.809,5	2.854,7	1.919,7
Brasil	Red de saneamiento-EDAR municipal			118,5

2.5. Protección de la biodiversidad

La continua y rápida pérdida de biodiversidad plantea riesgos potencialmente significativos a nivel global, íntimamente relacionados con la crisis climática.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de la Compañía, cuyo lanzamiento se encuentra previsto en 2021, comprenderá todos los aspectos ambientales, incluidos los relacionados con biodiversidad y conservación del entorno.

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

Espacios protegidos

En relación con la presencia de vegetación, fauna y espacios naturales en entornos aeroportuarios que disponen de algún nivel de protección, se realizan diversas actuaciones que compatibilizan la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria, y permiten prevenir cualquier afección que pueda causarse sobre estos entornos naturales como consecuencia de la actividad aeroportuaria.

Ante la toma de decisiones, Aena prioriza la preservación de los recursos naturales y la defensa del medio

ambiente. Para ello, mediante los correspondientes **estudios y evaluaciones de Impacto Ambiental**, se analizan las diferentes alternativas viables, eligiendo en todo momento aquellas que proporcionen una mayor fiabilidad y confianza, persiga el interés general, y garanticen adecuadamente los cauces de información y participación públicas. Así, en sus proyectos de infraestructuras aeroportuarias, Aena coordina y elabora la documentación necesaria para someter a evaluación ambiental aquellos proyectos que por sus características así lo requieran. Los procedimientos incluyen programas de vigilancia ambiental, tanto para la fase de obra como la de explotación de cada uno de los proyectos.

En la página web de la Compañía se pueden consultar las resoluciones obtenidas en relación con estos estudios^{22, 23}.

Estudios sobre la fauna del entorno y servicios de control

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

De forma específica, la Compañía realiza un seguimiento y control de la presencia de fauna en el recinto

aeroportuario, con diversas medidas para su exclusión de las aéreas de operación, adaptadas a la situación de cada Centro. Entre ellas están el uso de medios mecánicos, como la captura incruenta con trampas y utilización de sonidos y pirotecnia. También se aplican medios biológicos con utilización de aves de cetrería adiestradas, con las que se realizan vuelos de marcaje en altura, para disuadir la entrada de las aves que circundan los aeropuertos, y que en la actualidad se aplica en 35 aeropuertos y 1 helipuerto españoles.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton colaboran con granjeros locales para el tratamiento y la gestión de los pastizales. Asimismo, los guardabosques locales llevan a cabo el control de las poblaciones de palomas que circundan en el entorno aeroportuario.

La situación provocada ante crisis sanitaria por la pandemia de la covid-19, ha dado lugar a una gran disminución de la operación en los aeropuertos y una drástica reducción de la actividad humana en todo el territorio. Esto ha exigido realizar un seguimiento preciso sobre la presencia de fauna en los aeropuertos, para poder anticipar posibles incrementos del riesgo derivados de cambios en el comportamiento de la fauna. Como resultado, se ha verificado que, en los aeropuertos, de forma general, no se han detectado variaciones relevantes en la presencia de fauna, ni creación de nuevas zonas de atracción ni incremento en el riesgo derivado de las especies. Por otra parte, se han mantenido las medidas planificadas, potenciando las de tipo preventivo, como vuelos de marcaje con aves de cetrería o revisiones de vallado, para evitar la presencia de la fauna.

²² Pueden consultarse las resoluciones en: <http://www.aena.es/es/corporativa/evaluacion-impacto-ambiental-proyectos-eia.html>

²³ El Aeropuerto de Londres-Luton no dispone de zonas protegidas alrededor de sus instalaciones.

Asimismo, en Aena contamos con la **innovación** como herramienta para el control y protección de la fauna destacando 2 proyectos:

- **Halcodrón:** El proyecto permitirá comprobar las funcionalidades de las aeronaves no tripuladas o RPAS (*Remotely Piloted Aircraft*) para el control de fauna en helipuertos y aeropuertos. El objetivo es estudiar in situ, la efectividad real de los drones con respecto de ave rapaz a la hora de ahuyentar la avifauna del entorno y, con ello, minimizar el riesgo de impacto con las aeronaves, reforzando el servicio de control de fauna que se realiza habitualmente con aves rapaces. El vuelo se realiza bajo el cumplimiento de todos los requisitos de seguridad, y con la aprobación del Estado Mayor del Aire. En la actualidad se está desarrollando una prueba piloto en el helipuerto de Ceuta con un RPA con forma de azor. Mediante vuelos de marcaje y acoso, se están midiendo diferentes variables y tomando una serie de datos estandarizados con el fin de probar su grado de efectividad con la gaviota patiamarilla (*Larus Michaelis*); especie que genera mayor riesgo en el citado helipuerto. Además de su posible eficacia en relación al ahuyentamiento de fauna, también podría tener otras funcionalidades como identificación y seguimiento de los flujos de aves entre los distintos focos de atracción, seguimiento de pasos migratorios, localización de puntos sensibles de entrada de animales terrestres a los recintos aeroportuarios o el seguimiento del estado de la vegetación y la fauna atraída por ella.

- **Radar Aviar:** este proyecto cuya puesta en marcha esta prevista en 2021, consiste en un sistema basado en tecnología radar para detección de fauna, compatible con los equipos y sistemas del aeropuerto. La utilización de esta tecnología en el ámbito aeroportuario se enmarca dentro de la mejora de la seguridad operacional así como una mejora de la información sobre la etología de la fauna, ya que es una herramienta que ayudará a la identificación y caracterización de patrones de movimientos de las aves así como en la identificación de focos de atracción de las mismas. En este sentido, se espera que la información que proporcione permita establecer nuevas medidas mitigadoras del riesgo, evaluar la eficacia de las medidas ya implantadas y aportar información adicional sobre eventos con fauna en el aeropuerto.



Nº de colisiones con aves en interior y exterior de los aeropuertos por 10.000 movimientos de aeronaves	2020
Aena	6
LLA	0,46
Aena Brasil	0,58

Nota: en 2020 se ha realizado una modificación en los índices relativos al peligro de fauna, por lo que a partir de este momento se proporcionará el índice de impactos con aves en el interior y exterior de los recintos y el índice de impactos significativos, ambos por 10.000 operaciones. Así en 2020 el índice de impactos con aves en el interior y exterior del recinto fue de 6,00 por 10.000 operaciones, y el de significativos 0,15 por 10.000 operaciones. Esto indica que de todos los impactos sólo el 2,4% resultaron ser significativos, es decir, supusieron alguna incidencia operativa o daños en las aeronaves, de carácter relevantes. En el caso de los aeropuertos de Aena Brasil el índice de impactos significativos en 2020 fue de 0,24.

Control de la vegetación en el entorno de los aeropuertos

Aena realiza un seguimiento de la incidencia de los hábitats del entorno sobre las zonas de operación del aeropuerto, fomentando la coordinación con las entidades responsables de su gestión e igualmente rea-

liza un control de la vegetación existente en los entornos en los recintos aeroportuarios a través de la realización de medidas específicas, garantizando la Seguridad operativa a la vez que promueve el cuidado y respeto del entorno. Además, en el marco de las colaboraciones con terceros, la Compañía establece convenios con agricultores, empresas y cooperativas que promueven la explotación agrícola de los

terrenos y aseguran el mantenimiento de la vegetación.

En Brasil, la Identificación de Peligros de Fauna (IPF), así como el Programa de Gestión de Riesgos de Fauna (PGRF), junto con su correspondiente Plan de Gestión de Fauna de Aeródromo (PMFA), son las principales herramientas para la gestión de riesgos de la fauna.



2.6. Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias

La covid-19 ha afectado también a la generación de residuos en nuestros aeropuertos. Si bien la disminución del volumen de pasajeros ha supuesto una reducción también en el volumen de basura generada, de forma generalizada la pandemia ha supuesto un aumento en la utilización de otro tipo de materiales, como los de protección individual de un solo uso y plásticos (mascarillas, guantes, etc.).

Los residuos generados en las instalaciones aeroportuarias son en buena parte asimilables a urbanos, pero también se generan residuos de carácter peligroso, como aceites minerales usados, baterías y pilas, fluorescentes, absorbentes contaminados por la recogida de hidrocarburos y envases vacíos contaminados, entre otros. Aena trabaja por asegurar una correcta gestión de todos ellos.

Generación de residuos en las instalaciones aeroportuarias Ejemplos significativos

Servicio	Grupos implicados	Ejemplos de residuos producidos	Tratamiento	Responsable	Relación	
Comercial						
Mantenimiento						
Limpieza instalaciones						
Uso de las instalaciones						
Handling						

GRUPOS IMPLICADOS

- Concesionario
- Clientes
- Trabajadores aeropuerto
- Tripulaciones
- Aerolíneas
- Usuarios

EJEMPLOS DE RESIDUOS

- Envases de plástico
- Envases de cristal
- Embalajes
- Bombillas y fluorescentes
- Productos de limpieza
- Aceites minerales usados
- Aparatos eléctricos y electrónicos
- Neumáticos fuera de uso
- Metales
- Polvo y restos diversos

TRATAMIENTO

- Reciclaje
- Reutilización
- RSU - Fracción resto

RESPONSABLE

- Aena
- Concesionario

RELACIÓN

- Indirecta
- Directa

El propio Plan Estratégico de la Compañía 2018-2021, que ya en sus metas plantea el fomento de la economía circular, con objeto de promover la reducción de residuos y maximizar los recursos disponibles, establece las siguientes prioridades:

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

Asimismo, el Plan Estratégico de Sostenibilidad de la compañía cuyo lanzamiento se encuentra previsto en 2021 comprenderá todos los aspectos ambientales incluidos los relacionados con los residuos generados en nuestros aeropuertos así como sus correspondientes objetivos de reducción.

Por su parte, la Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton tiene entre sus prioridades en materia de gestión de residuos y economía circular aumentar el porcentaje de residuos reciclados y evitar su envío al vertedero. De forma específica, se plantean los siguientes objetivos:

- Para finales del año 2022, reciclar al menos el 70% de los residuos no peligrosos (excluidos los desechos de aviones).
- Reducir el desperdicio (excluidos los residuos de aviones) a 0,12 kg/pasajero a finales de 2023.

- Envío al vertedero menos del 5% de no peligrosos procedentes de construcciones y demoliciones, marcado para 2021.

Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos

La gestión correcta de los residuos generados en los aeropuertos de la red resulta fundamental para preservar los recursos naturales. Aena impulsa iniciativas y la colaboración con los grupos de interés para la transición a una economía circular, desarrollando iniciativas de forma general en sus aeropuertos. Asimismo, atendiendo a su casuística, algunos centros ponen en marcha actuaciones más concretas.

En relación con los posibles impactos medioambientales de la pandemia, la Compañía ha instalado cartelería específica en sus edificios terminales y bloques técnicos, con el objetivo de concienciar acerca de la importancia de desechar correctamente los guantes y mascarillas usados en los contenedores adecuados, y promover una mejor segregación de los mismos.

Tratamiento y reciclaje de residuos

Muchos aeropuertos disponen de una planta de transferencia de residuos no peligrosos, que permite concentrar y mejorar las condiciones de su depósito temporal, especialmente de la fracción no segregada de residuos similares a los domésticos. Por otro lado, de

manera generalizada se dispone de puntos para el depósito temporal de residuos peligrosos, dotados todos ellos de medidas de prevención de la contaminación acordes a su naturaleza. En esas zonas, los residuos son depositados selectivamente en contenedores hasta su retirada por los gestores autorizados.

Los departamentos de medio ambiente de los aeropuertos realizan un exhaustivo control de todos los residuos generados desde su origen y almacenamiento hasta su retirada y cesión a un gestor autorizado para su tratamiento externo. La verificación de la correcta gestión de los residuos generados por Aena se realiza en seguimientos periódicos de Control Operacional de nuestras actividades. En el caso de residuos generados por empresas contratistas y arrendatarias, la verificación se realiza a través del seguimiento periódico del Plan de Vigilancia Ambiental de estas empresas.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton se colabora de forma estrecha con los arrendatarios para la segregación de residuos. Como parte del correspondiente contrato de residuos, se ha introducido una tarea adicional, con el fin de facilitar una clasificación adicional de residuos en áreas específicas. Asimismo, para garantizar el correcto tratamiento de residuos peligrosos, se garantiza la formación de trabajadores en la materia y se realizan seguimientos a contratistas.

Reutilización de residuos

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

En el Aeropuerto de Londres-Luton, como parte de los contratos de obras, y siempre que sea posible, se reutiliza material de excavación.

Eliminando los plásticos de un solo uso

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

Iniciativas con terceros en materia de reducción de residuos, reutilización y reciclaje

La gestión de residuos requiere de la colaboración con entidades autorizadas que desarrollan sistemas de gestión específicos según el tipo de residuo. Dichas entidades son las encargadas de la recogida y posterior tratamiento de cada fracción.

Por ello, Aena ha establecido en España convenios de colaboración con Ecoembes, Ecovidrio y ERP para garantizar que los residuos son gestionados de forma adecuada. Otra de las entidades con las que colabora es la Fundación Trinijove, que lleva a cabo la recogida y segregación de residuos valorizables en el aeropuerto de Barcelona-El Prat.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha creado el proyecto Foxtrot, una iniciativa mediante la cual los bienes no perecederos que se confiscan en la zona de seguridad son donados al banco de alimentos local en lugar de retirarse como desechos.

En relación a la gestión de residuos en los aeropuertos de Brasil, esta se realiza en base a lo establecido en la Política Nacional de Residuos Sólidos (PNRS) en Brasil, una Ley Federal que determina una serie de directrices y objetivos de gestión ambiental que deben cumplirse en todo el territorio nacional y que establece la importancia de realizar recolecciones selectivas en 6 aeropuertos. Así, en los Aeropuertos do Nordeste do Brasil establecen el siguiente orden de prioridad en su gestión de residuos: no generación, reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento de residuos sólidos y disposición final, que sea ambientalmente adecuada.

Principales indicadores	2018		2019		2020		
	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena Brasil
Generados (t)							
Peligrosos (t)	655	20	938	21	435	12	42
No peligrosos (t)	63.849	2.233	78.979	2.471	86.618	860	489
Reciclados residuos peligrosos (t)	346	13	443	17	156	10	-
Reciclados residuos No peligrosos (t)	41.739	1.4324	58.409	1.476	50.335	415	-
% reciclados peligrosos	53	65	47	79	36	89	-
% reciclados no peligrosos	65	64	74	60	58	45	-

Nota: los datos han sufrido variación respecto a los últimos publicados debido a una mejora en la recopilación de los mismos.

Los aeropuertos de Aena han seguido garantizando en todo momento en 2020 tanto los servicios necesarios de aviación comercial, como la carga aérea y otros servicios esenciales

Contribución social ante la emergencia sanitaria

Aena con la investigación

2 M€ donados al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) en proyectos para combatir la covid-19

Exenciones de tasas aeroportuarias y de rentas a operadores comerciales

181 vuelos fletados

566.823€ aprox. derechos aeroportuarios eximidos

Apoyo a sanitarios

Exención de tasas aeroportuarias en apoyo a la iniciativa de Grupo Iberia y Vueling: regalo de 50.000 billetes dobles a personal sanitario

Iniciativa Nómina solidaria

109.900€ recaudados

+2.250 empleados voluntarios (30% plantilla)

Aplazamiento de pagos

- Estacionamiento de aeronaves
- A proveedores y clientes: compañías logísticas, *handling*, o tiendas

Aena con la música y la cultura

Apoyo al sector cultural, especialmente afectado por la pandemia

Aeropuerto de Londres-Luton

Donación de 20.000 € para fundaciones/ asociaciones Macmillan en 2020 y durante los últimos 3 años:

180.000 €

1.300 HORAS DE VOLUNTARIADO

Donación a la Federación Española de Bancos de Alimentos

Aportación de más de **11.300 €** que la Compañía completa a comienzo de 2021, hasta alcanzar una contribución global total de **50.000€**

Aena con el autismo

Adecuación de la colaboración con la Confederación Autismo España ante la covid-19

') & " . % ž + Ö APORTADOS A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO EN 2020

3

Compromiso con la sociedad y los derechos humanos

Ámbitos del Plan Estratégico de RC que vertebran la actuación social

- Sinergias
- Innovación social
- Transparencia
- Formación y empleo
- Vida saludable
- Apoyo a causas sociales
- Investigación e innovación
- Vuelos emergencias
- Compromiso ambiental
- Buenas prácticas en RC
- Inclusión
- Integración laboral
- Igualdad y accesibilidad
- Violencia 0

Aena con los Derechos humanos

1. Compromisos

Establecidos en la **Política de Derechos Humanos 2020** y refrendado por otras normas internas

2. Diligencia debida

Política Corporativa de Cumplimiento Normativo

Sistema de Cumplimiento Normativo y el Sistema de control y gestión de riesgos

3. Mecanismos de denuncia

Canal de denuncias interno y externo

4. Formación y comunicación

Canales internos y externos

Compromisos de Aena y contribución a la Agenda 2030

- Garantizar la protección y seguridad sanitaria
- Infraestructuras innovadoras para garantizar lo esencial
- Alianzas para la consecución de objetivos y la reconstrucción sostenible
- Crecimiento económico sostenible
- Lucha contra el cambio climático, protección del entorno, uso eficiente de los recursos
- Diversidad e inclusión social



Valor económico total

2.242,8 M€ valor generado

-2.681,9 M€ valor distribuido

Generación de recursos en la comunidad

222 M€ impuestos y tributos

2.085 M€ compras y contrataciones

Compromiso con los ODS

2

ODS 2 Hambre cero

3

ODS 3 Salud y bienestar

7

ODS 7 Energía asequible y no contaminante

8

ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

9

ODS 9 Industria, Innovación e infraestructura

13

ODS 13 Acción por el clima

16

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

17

ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

3.1. Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad

El firme compromiso de la Compañía con el desarrollo sostenible y el progreso, y su convicción de que las consecuencias que una situación como la originada por la pandemia solo pueden superarse con la creación de valor compartido, han guiado la acción de Aena a lo largo del ejercicio 2020. La Compañía ha trabajado intensamente para seguir ofreciendo sus servicios con las más altas cotas de calidad, y aportando valor para el conjunto de la sociedad.

El compromiso ambiental, social y de gobierno queda plasmado, de forma específica, en la **Política de Responsabilidad Social Corporativa**, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo principal es el de *“establecer, con carácter global, los principios básicos y generales de actuación de AENA, y servir de base para su integración en el modelo de negocio y en la estrategia de la Sociedad, considerando el interés social, su retorno social y con una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes”*.

Principios que sustentan la Responsabilidad Corporativa en Aena

Prácticas de gestión basadas en la innovación, la diversidad e igualdad de oportunidades, la productividad, la rentabilidad y el desarrollo sostenible

Sostenibilidad económica y garantizar la generación de valor económico para todos

Canales de relación efectivos con todos los grupos de interés

Calidad, accesibilidad y seguridad de los servicios, especialmente para personas con necesidades especiales

Información fiable, rigurosa y relevante de forma transparente

Principios de transparencia, integridad y ética empresarial

Gestión de la cadena de valor responsable velando por el desarrollo de prácticas sociales y medioambientales por parte de proveedoras y contratistas

Compromiso firme y de carácter preventivo con la conservación y la mejora del entorno natural

Derechos humanos, libertad sindical, derecho de asociación y negociación colectiva, inexistencia de trabajo infantil, eliminación del trabajo forzoso

Entorno laboral seguro y saludable, igualdad de oportunidades y no discriminación, fomento de la diversidad, gestión del talento y conciliación

Impulso del desarrollo sostenible, potenciando la participación en las comunidades locales

Educación, riqueza cultural, salud, investigación e inclusión de los colectivos más desfavorecidos



Estrategia de Negocio Responsable 2020-2025 (RBS), Aeropuerto de Londres-Luton

Ser responsable en sus acciones, les hace mejores

Con el respaldo del gobierno de la organización, se está desarrollando un equipo de sostenibilidad que implemente la nueva RBS, que se enfoca en 6 áreas claves:

- Responsabilidad y eficiencia medioambiental
- Participación en la comunidad
- Seguridad y protección
- Crecer con los empleados
- Ofrecer una excelente experiencia al cliente
- Cadena de suministro sostenible

Tomando como base esta política y el Plan Estratégico, desde 2018 la Compañía despliega las áreas de actuación, proyectos e iniciativas en materia de responsabilidad corporativa de forma alineada con el resto de empresas de su entorno y con las exigencias y normativas en esta materia. En 2020 se han sentado las bases para formular, de cara al futuro, la Estrategia de Sostenibilidad, transversal, con la que mejorar y estructurar las actividades relacionadas con sostenibilidad, la experiencia del cliente o la innovación, -incluyendo la transformación digital-, y tomando como referencia las mejores prácticas del sector y de la sociedad en general.

El máximo órgano que tiene atribuidas las competencias en estas materias es el Consejo de Administración que, junto con el equipo directivo, impulsa el compromiso de Aena con el desarrollo sostenible asegurando que el resto de la organización se encuentra alineado con los objetivos perseguidos. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo tiene entre sus competencias conocer, impulsar, orientar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas de la Sociedad, así como apoyar y asegurar la contribución de Aena a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (ver Capítulo 1 "Aena: Modelo de gobierno sostenible").

Junto a ellos, la Secretaría General Corporativa y la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Experiencia del Cliente juegan un papel fundamental en el diseño, elaboración y puesta en marcha de actuaciones específicas, así como en la involucración de todas las áreas y

empleados, que con su labor diaria y ejemplar hacen de Aena una empresa responsable.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una Estrategia de Negocio Responsable, articulada en torno a 6 áreas claves, cuyo progreso se evalúa de forma cuatrimestral por el Comité de Dirección de Negocio Responsable, presidido por el CEO.

La Compañía analiza periódicamente el grado de avance y consecución de los objetivos propuestos en materia de sostenibilidad.

Aunque en 2020 el número de vuelos ha descendido, los aeropuertos han trabajado incesantemente para garantizar la operativa, prestando especial atención al transporte de material sanitario y de materiales de protección en la lucha contra la covid-19.



3.2. Inversión en la comunidad.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

La Compañía promueve las actuaciones de acción social en colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas con el objetivo de proponer una acción social alineada con la estrategia de negocio, que contribuya a su consolidación y dé respuesta a los requerimientos de todos los grupos de interés (arrendatarios, socios comerciales, comunidad local, pasajeros, empleados, etc). Para ello, se establecen una serie de mecanismos y herramientas de comunicación bidireccional, que aportan la información suficiente para adecuar la acción social a las necesidades de cada momento (ver Capítulo Enfoque del documento, apartado “Relación con grupos de interés” de este informe).

Con la irrupción de la covid-19 y el impacto generado en el conjunto de la sociedad, Aena ha adecuado sus iniciativas sociales, adaptándolas a las necesidades del momento, priorizando acciones y reformulando las actuaciones contempladas hasta la fecha, para coadyuvar a hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria.

- Por un lado, y a pesar de que la nueva realidad impuesta por la emergencia sanitaria ha impedido el despliegue de actividades de carácter presencial, se ha dado prioridad a la puesta en marcha de propuestas para la promoción de la salud y seguridad del conjunto de la ciudadanía, poniendo especial foco de atención en los empleados, el impulso de la I+D, la protección de las empresas locales o manteniendo el apoyo a entidades y organismos que protegen la infancia y colectivos más desfavorecidos o la integración de personas desfavorecidas.
- Por otro, se ha mantenido el marco de colaboración con otras entidades, con el objetivo de compartir experiencias y conocimientos en materia de sostenibilidad y buenas prácticas. Aena, firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, participa en organizaciones expertas en el ámbito de la sostenibilidad, como Forética, el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Comunidad Por el Clima, Iniciativa Empresas por una sociedad libre de violencia de género o la Fundación Seres, y se ha adherido al Aena se ha adherido al Manifiesto por una recuperación sostenible.

El Aeropuerto de Londres-Luton a través de una línea específica incluida en la Estrategia de Negocio Responsable, se trabaja en la involucración en la comunidad a través de: aportaciones a entidades del entorno local para la puesta en marcha de proyectos locales y con impacto en el entorno más cercano; voluntariado para empleados;

desarrollo de herramientas y formación en colegios; promover el bienestar de la comunidad o la reducción del impacto provocado por el ruido. Estas acciones se han visto reforzadas con la puesta en marcha un programa de formación específico.

El importe de las aportaciones de Aena a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro en 2020 ha ascendido a 3.327.473,56 € en España y a 202.440,41 € en el Aeropuerto de Londres-Luton¹ (donde se incluye tanto la pertenencia a las organizaciones mencionadas como diferentes iniciativas de acción social).

En este importe se incluye tanto lo aportado a organizaciones a las que Aena se encuentra adherida o con las que tiene convenio, como diferentes iniciativas específicas para contribuir a hacer frente a la pandemia de covid-19.

A esta cantidad se unen otro tipo de aportaciones no monetarias como son la cesión de espacios, difusión de campañas de sensibilización, etc.

En la web corporativa pueden consultarse en detalle todos los convenios establecidos entre Aena y distintas entidades: <http://www.aena.es/es/corporativa/convenios.html>.

En 2020 el importe de las aportaciones de Aena en España a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro ha ascendido a **3.327.473,56 €**, y a **202.440,41€** en el Aeropuerto de Londres-Luton



Vuelos humanitarios

Durante todos los días del año, las bases aeroportuarias están disponibles para situaciones de emergencia y para el traslado de órganos y equipos médicos. Como resultado, en 2020 se realizaron en España casi 12.300 vuelos ambulancias*

(*) Dato provisional. Tipo de servicio "ambulancias": vuelos comerciales para el transporte de heridos, enfermos, órganos o similar.

¹ Tipos de cierre al 31/12/2020 utilizados para cuentas del Balance:
EURvsGBP= 0,89903
EURvsBRL= 6,3735

Contribución social ante la emergencia sanitaria

AENA CON LA INVESTIGACIÓN

2.000.000€

DONADOS AL CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)

Para apoyar proyectos de investigación, ya puestos en marcha, que tratan de hacer frente a la pandemia de la covid-19, contribuyendo asimismo a fortalecer el tejido investigador y la I+D+i en España.

INICIATIVA "NÓMINA SOLIDARIA"

Invitación a los más de 8.000 empleados a unirse al proyecto "Aena con la investigación" cediendo una cantidad de su nómina de abril. Como resultado de las aportaciones realizadas por más de 2.250 empleados (casi el 30% de la plantilla) se han recaudado 109.900 €, que se han unido a los 2 millones de euros de Aena para el apoyo a los proyectos y líneas de trabajo liderados por el CSIC en esta materia.

30% PARTICIPACIÓN DE LA PLANTILLA

EXENCIONES DE TASAS AEROPORTUARIAS Y DE RENTAS A OPERADORES COMERCIALES

Exención del pago de las tarifas de tránsito aéreo y aterrizaje en España a aquellas aeronaves que hayan transportado material sanitario durante los meses en los que ha sido decretado el estado de alarma. En total, se han eximido las tasas a 181 vuelos fletados en distintos aeropuertos de la red, con un importe estimado de derechos aeroportuarios de 566.823€. Asimismo, se ha procedido a las exenciones de rentas a operadores comerciales durante el estado de alarma.



APOYO AL PERSONAL SANITARIO

Grupo Iberia, Vueling y Aena se unieron para rendir un merecido homenaje a trabajadores de hospitales, centros sanitarios y residencias de mayores durante la crisis de la covid-19: médicos, enfermeros, auxiliares, celadores, personal de limpieza, transporte sanitario, entre otros. Grupo Iberia y Vueling han regalado un total de 50.000 billetes dobles (25.000 cada una), y Aena se ha hecho cargo de las tarifas aeroportuarias.

APLAZAMIENTOS DE PAGO

Aplazamiento del pago por estacionamiento de aeronaves y a proveedores y clientes en España (compañías logísticas, handling, tiendas, restauración, etc).

DONACIÓN A BANCOS DE ALIMENTOS

Con el fin de coadyuvar a comprar alimentos necesarios para satisfacer el aumento de la demanda por parte de las familias y colectivos desfavorecidos ante la crisis social y económica derivada por la pandemia, los empleados de Aena han realizado una aportación de más de 11.300 euros que la Compañía completa a comienzo de 2021 hasta alcanzar una contribución global total de 50.000 euros a la Federación Española de Banco de Alimentos.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton ha donado más de 10.000 artículos al Banco de alimentos.

AENA CON LA MÚSICA Y LA CULTURA

Apoyo al sector cultural, especialmente afectado por la pandemia: Aena mantiene Convenios de Colaboración con entidades musicales, y los programas de ayuda para músicos y jóvenes talentos.



AENA CON EL AUTISMO

Adecuación del marco de colaboración con la Confederación Autismo España a la situación provocada por la covid-19 manteniendo el compromiso de la Compañía con la accesibilidad de las personas con discapacidad.

HÉROES LLA

Durante la primera ola de la pandemia más de 65 trabajadores del Aeropuerto de Londres-Luton realizaron labores de voluntariado, colaborando con más de 18 organizaciones benéficas, tanto locales como nacionales mediante donaciones, voluntariado educativo especializado, ayuda a la distribución de provisiones, etc).



RECONOCIMIENTO

El Aeropuerto de Londres-Luton ha sido preseleccionado en los premios Better Society al "Best Staff Fundraising Scheme".

FUNDACIÓN LLA COMMUNITY TRUST

El Aeropuerto de Londres-Luton contribuyó con 150.000 £ al fondo comunitario de Bedfordshire & Luton y más 11.000 £ para multas por ruido.

En concreto, para apoyar la recuperación de Bedfordshire, el aeropuerto ha donado 50.000 £ para apoyar distintas causas sociales, entre ellos:

SALUD MENTAL: jóvenes; exclusión social.

POBREZA: empleo y formación (centrado en los jóvenes); indigencia; asesoramiento, información, orientación.

IGUALDAD: Desventaja educativa (jóvenes); Salud.

SOLIDARIDAD CORPORATIVA

Donación de 20.000 £ para fundaciones/ asociaciones Macmillan en 2020 y durante los últimos 3 años:

180.000 €

1.300 HORAS DE VOLUNTARIADO

- Más de 100 paquetes de cuidado para hospitales, para mejorar la atención a pacientes con cáncer, especialmente durante el periodo navideño.
- Programa de becas a Macmillan emergencia en Bedfordshire, para personas con cáncer.

PROGRAMA DE FORMACIÓN - INMERSIÓN EN LOS AEROPUERTOS

Aunque en 2020, con motivo de la covid-19 no se ha desarrollado, en 2019 tuvo lugar la vigésima edición de este programa en colaboración con "The Prince's Trust" y "The Launch Group", en el Aeropuerto de Londres-Luton. 12 jóvenes de de entre 18 y 30 años completaron el programa en la primavera 2019 y 15 en otoño. Desde 2011, 178 han completado el mismo.

81% HA ENCONTRADO TRABAJO A TIEMPO COMPLETO

PROGRAMA ESCOLAR

En 2019, desde el Aeropuerto de Londres-Luton se colaboró con 10 centros educativos de los distritos más desfavorecidos de Luton y Beds, centrados especialmente en el desarrollo de habilidades relacionadas con el mundo laboral (comunicación, resolución de problemas). En total participaron 164 estudiantes cubiertos, de los cuales el 93% consideró que la formación fue útil.



Compromisos con la Agenda 2030

Aena asume los Objetivos marcados por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas como propios, con el compromiso de contribuir activamente a su consecución.

Los **Diez Principios del Pacto Mundial** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** están presentes tanto en el diseño de los mecanismos de actuación, como en el despliegue de toda la operativa de la Compañía. Consciente del papel clave que juegan las empresas en su consecución, Aena ha alineado su estrategia de negocio con los ODS, estableciendo una hoja de ruta en sostenibilidad que permita evaluar su desempeño, y poner de manifiesto el valor creado en todos los ámbitos para los grupos de interés.

La profunda crisis sanitaria, económica y social generada por la pandemia no ha hecho sino reforzar el papel de la Agenda 2030 para abordar los problemas actuales, prevenir otros futuros, y afrontar con éxito los retos.

Los ODS se han convertido en parte fundamental de la solución. La Agenda 2030 es la nueva hoja de ruta para la reconstrucción económica y social.

El Consejo de Administración de Aena asume el compromiso de la Organización con los ODS

Ante este nuevo contexto, durante el ejercicio 2020 la Compañía, más allá de trabajar en la identificación de objetivos y metas, ha enfocado su acción hacia actuaciones específicas dirigidas a mitigar el impacto de la crisis, realizando una contribución especialmente significativa a los objetivos más directamente afectados: ODS 3 (Salud y Bienestar); ODS 8 (Empleo Decente y Crecimiento Económico); ODS 9 (Innovación e infraestructuras); ODS 12 (Producción y consumo responsables); ODS 13 (Acción por el Clima) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).



ODS	CONTRIBUCIÓN	ACTUACIONES DESTACADAS	ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	SECCIÓN DEL INFORME
	<p>Garantizar la protección y seguridad sanitaria</p> <p>Proteger la salud y seguridad de los empleados, personal externo, y usuarios en general, así como contribuir a la consecución de avances sanitarios significativos para reducir el impacto provocado en la sociedad en su conjunto.</p>	<p>Trabajo no presencial</p> <p>Adaptación de los centros de trabajo para mantener la higiene, la ventilación y la distancia</p> <p>Facilitación de <i>kits</i> personales de protección a cada empleado</p> <p>Realización de dos fases de pruebas diagnósticas</p> <p>Creación del portal “Despegando Recursos”: apoyo psicológico durante la pandemia</p> <p>175,80 M€ invertidos en medidas de seguridad</p> <p>2,11 M€ donados al CSIC para proyectos de investigación contra la covid-19</p>	<p>Vida saludable</p> <p>Innovación sostenible</p> <p>Apoyo a las causas sociales</p>	<p>Cuestiones sociales y relativas al personal</p> <p>Servicios Seguros y de Calidad</p> <p>Gestión social de nuestra cadena de valor</p> <p>Compromiso con la sociedad y los derechos humanos</p>
  	<p>Crecimiento económico y sostenible. Empleo decente y mejora de los estándares de vida</p> <p>Garantizar las mejores condiciones laborales, atendiendo a las situaciones especiales de los trabajadores y favoreciendo la conciliación de la vida profesional y personal.</p> <p>Igualdad de oportunidades y no discriminación, fomento de la diversidad, la gestión del talento.</p>	<p>36,6% del total de empleados en 2020 son mujeres</p> <p>44,3% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados por mujeres</p> <p>Premio Vocento a la Igualdad</p> <p>Mujeres Líderes en el Transporte. Fomentando la Igualdad</p> <p>Convocatoria a entidades sociales, fundaciones o asociaciones para acciones de inserción laboral o de creación de empleo: 100.000 €/anuales</p> <p>Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI</p> <p>Convenios con universidades</p> <p>Proyecto Employer Branding</p> <p>Inclusión de cláusulas sociales en los pliegos de contratación</p> <p>Recursos formativos sobre la aviación y la aeronáutica, creados por el Aeropuerto de Londres-Luton y de libre disposición para centros educativos (alumnos y profesores)</p> <p>Iluminación de los Aeropuertos de Aena en Brasil con motivo del Día de la Mujer, día de la madre y con motivo de la sensibilización contra el cáncer</p>	<p>Compromiso con el capital humano</p> <p>Innovación social</p> <p>Buenas prácticas en RC</p> <p>Sinergias y alianzas</p> <p>Compromiso con nuestros contratistas</p>	<p>Cuestiones sociales y relativas al personal</p> <p>Gestión social de nuestra cadena de valor</p>
    	<p>Lucha contra el cambio climático, protección del entorno, uso eficiente de los recursos</p> <p>Alcanzar los compromisos adquiridos en materia de descarbonización y protección del entorno, trabajando de forma colaborativa con los grupos de interés y con la puesta en marcha de actuaciones encaminadas a la mejora de la eficiencia energética y el uso de energías renovables.</p> <p>Reducir la huella hídrica, promover la reducción de residuos y la reutilización</p>	<p>Incorporación a estatutos del compromiso con la descarbonización: principios de acción contra el cambio climático y la gobernanza en materia medioambiental</p> <p>Recomendaciones del TCFD</p> <p>Plan fotovoltaico de Aena</p> <p>Compra del 100% de energía de origen renovable en 2020</p> <p>Calificación “Management A” de Carbon Disclosure Project</p> <p>Programa ACA</p> <p>Plan estratégico para la gestión del agua. Cálculo huella hídrica</p> <p>Valorización de residuos y campañas de concienciación</p> <p>Inclusión de cláusulas ambientales en los pliegos de contratación</p>	<p>Compromiso ambiental</p> <p>Innovación social</p> <p>Buenas prácticas en RC</p>	<p>Compromiso con el entorno</p> <p>Gestión social de nuestra cadena de valor</p> <p>Innovación</p>

ODS	CONTRIBUCIÓN	ACTUACIONES DESTACADAS	ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN	SECCIÓN DEL INFORME
 	Infraestructuras innovadoras para garantizar lo esencial Servicios innovadores, seguros y de calidad para garantizar la cohesión y conexión territorial y el transporte de lo esencial, asegurando la protección de todos sus usuarios y empleados en las instalaciones aeroportuarias.	Refuerzo de los servicios de limpieza y desinfección Obtención de ISO 27001 Vehículos eléctricos para los movimientos en las pistas, e instalación de puntos de recarga rápida Inversiones totales: 502,12 M€ Casi 12.300 vuelos ambulancias 566.823€ Exención de tarifas a aeronaves que transporten material sanitario +10 M€ destinados a I+D+i Lanzamiento de AenaMaps Automatización del acceso de los pasajeros al control de seguridad en el Aeropuerto de A Coruña Pruebas piloto de reconocimiento facial Implantación de la plataforma Spain Travel Health-SpTH en más de 40 aeropuertos en España Aprobación de un nuevo sistema de facturación que permitirá reducir los tiempos de espera de los pasajeros	Vuelos emergencias Innovación social Medidas frente a la covid-19	Servicios Seguros y de Calidad Gestión social de nuestra cadena de valor Innovación
  	Alianzas para la consecución de objetivos y la reconstrucción sostenible Conscientes de que las soluciones a estos nuevos retos globales solo se pueden encontrar con la colaboración de todos, reconocimiento de la importancia de las alianzas, de la comunicación y la transparencia como herramientas para la sensibilización y la consecución de metas. Contribuir con estas alianzas a reducir la pobreza y el hambre.	Alianza FESBAL: 50.000 € donados Luton Food Bank: más de 100.000 artículos donados <i>Landings</i> y plataformas específicas para mejorar la relación con los grupos de interés Actualización de la Política Contra la Corrupción y el Fraude Aprobación de la Política de Derechos Humanos +100 Convenios y acuerdos con organismos en 2020 Constante coordinación y contacto con el Ministerio de Sanidad y los cuerpos y fuerza de seguridad y otros organismos para ofrecer el mejor servicio 3.327.473,56 € en aportaciones a Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y 210.855 € en aportaciones por parte del Aeropuerto de Londres-Luton	Apoyo a las causas sociales Comunicación y transparencia Buenas prácticas RC Sinergias y alianzas	Modelo de gobierno sostenible Servicios Seguros y de Calidad
 	Diversidad e inclusión social Diversidad y accesibilidad universal, mediante la promoción e intercambio de valores culturales, la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social. Favorecer el impacto positivo en el entorno, con el fin de contribuir activamente en la creación de ciudades más inclusivas y sostenibles en las zonas donde Aena opera y mitigar posibles impactos negativos (como el acústico).	520.819 asistencia PMR en los aeropuertos españoles, 35.685 en el Aeropuerto de Londres-Luton y 5.105 en los aeropuertos de Aena en Brasil en 2020 Adaptación proyecto "Aena con el autismo" Colaboración por parte del Aeropuerto de Londres-Luton con asociaciones de alzhéimer, de discapacidad auditiva, autismo, diabetes, etc Iniciativas de promoción cultural: día Mundial del Turismo 2020 ("Turismo y desarrollo rural" en el Aeropuerto de Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna; "Turismo y transformación digital", organizados conjuntamente con el CIT del Sur de Tenerife y el CIT de El Hierro); exposiciones de arte en el Aeropuerto de La Gomera; Jornada de sketches; exposición de pintura "Miradas desde mi Lanzarote",etc Exenciones de rentas a operadores comerciales durante el estado de alarma y descuentos a operadores no comerciales Aplazamiento del pago por estacionamiento de aeronaves	Igualdad y accesibilidad Inclusión Buenas prácticas en RC Sinergias Apoyar causas sociales	Servicios Seguros y de Calidad Gestión social de nuestra cadena de valor Innovación

Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno. Creación de valor social

Aena es consciente del impacto social y económico (cualitativo y cuantitativo) que genera su actividad en los países en los que opera, y de su papel clave en términos de cohesión y conexión territorial.

El impacto de la actividad de la Compañía en los diferentes ámbitos, se extiende a toda la comunidad contribuyendo a la generación de empleo, (local y de otra procedencia), la contratación de empresas especializadas, la habilitación de espacios destinados a distintas actividades económicas (que a su vez generan empleo), la contribución fiscal² o la puesta en marcha de iniciativas de innovación social. La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2020 ha ascendido a 222 M€. Los impuestos soportados ascendieron a 181,3 millones de €, siendo el más importante el Impuesto sobre Bienes Inmuebles que sumó 148,4 millones de €. La contribución fiscal en el ejercicio 2020 se reparte entre los 11,4 M€ de impuestos pagados en Reino Unido, (5,1% sobre el total), los 206 M€ en España (92,8% sobre el total), y los 4,7 M€ en Brasil (2,1%).

Empleo y desarrollo local

A nivel mundial, la pandemia ha producido efectos directos en el sector del turismo y la aviación. La reduc-

ción de la actividad económica del sector de la aviación ha alcanzado el 51,5%³, lo que ha afectado directa y específicamente a las actividades de la Compañía⁴, cuya caída de ingresos ha sido del 96,6%.

Hasta 2020, el sector del transporte aéreo generaba 87,7 millones de puestos de trabajo a nivel mundial, si bien en 2020, tras la pandemia esta aportación se ha reducido a 41,7 (el 52,6%). A nivel interno, la Compañía ha tratado de mantener a toda su plantilla, que tan solo se ha reducido un 1,2% con respecto a 2019⁵.

Como resultado de todo ello se han producido valores inferiores a 2019 en términos de *cash flow* social y de valor económico total generado y distribuido:

	2020 (Millones de €)	Observaciones
A. Valor económico directo generado (ingresos)	2.242,8	Total ingresos
B. Valor económico distribuido	-2.681,9	
Costes operacionales	-1.878,2	Total gastos, excepto gastos de personal
Salarios y beneficios de los empleados	-456,9	Gastos de personal
Pagos a proveedores de capital	-121,4	Resultado financiero y pago de dividendos
Pagos al gobierno (por país)	-222,0	Contribución fiscal
Inversiones en la comunidad	-3,5	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro
C. Valor económico retenido	-349,1	C=A-B

Aena colabora activamente en la generación de tejido empresarial y lanza **Aena Ventures**⁷ destinado a que otras empresas participen durante 6 meses en un programa de aceleración implementando proyectos pilotos financiados.

GENERACIÓN DE RECURSOS EN LA COMUNIDAD (CASH FLOW SOCIAL)

222 M €
EN PAGO DE IMPUESTOS Y TRIBUTOS
(-272% RESPECTO A 2019)

2.085 M €
EN COMPRAS Y CONTRATACIONES*
(+59% RESPECTO A 2019)

APLICACIÓN DEL RESULTADO DEL AÑO 2019 A RESERVAS

2.242,8 M €
DE VALOR ECONÓMICO GENERADO
(INGRESOS) (-96,6% RESPECTO A 2019)

Una muestra de la incorporación de criterios de sostenibilidad en la cadena de valor, es la contratación de proveedores locales en aquellos territorios en los que opera, contribuyendo al fomento de la creación de empleo local.

% PROVEEDORES NACIONALES

99,74% 2019: 93,70%
ESPAÑA

32% 2019: 33%
REINO UNIDO

100% 2019: 100%
BRASIL

A TRAVÉS DE LA INVERSIÓN DIRECTA, INDIRECTA E INDUCIDA LA COMPAÑÍA ES GENERADORA DE ENORMES BENEFICIOS PARA LA SOCIEDAD

*Ajustación de expedientes, contratos menores y contratación relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial

² Consulta apartado "Estrategia fiscal" en el Capítulo 1. Modelo de Negocio.

³ ATAG. Aviation Benefits Beyond Borders, ed. 2020, disponible en: <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html>

⁴ En el apartado A Información Económica y Financiera del Informe de Gestión Consolidado, se detallan los efectos que la emergencia sanitaria ha causado en el tráfico de personas, mercancías y aeronaves.

⁵ Consultar el "Capítulo 5. Cuestiones sociales y relativas al personal" para más información.

Impacto en las poblaciones locales y en el territorio

Aena juega un papel clave en la cohesión y vertebración territorial, prestando un servicio esencial para la movilidad de la ciudadanía. Con el fin de ir más allá, la Compañía aplica una estrategia de gestión responsable en la que la escucha de las demandas de los grupos de interés es fundamental, contribuyendo así a la puesta en marcha actuaciones eficaces que aseguren la cohesión y optimización de la conectividad del aeropuerto y su entorno. Entre otras:

- **Fomento de la movilidad sostenible.** A través del apoyo a alternativas de transporte más sostenibles y de intermodalidad para los usuarios, se contribuye a una reducción de los tiempos de desplazamiento y espera, y al ahorro de energía y emisiones.

En colaboración con otros organismos se promueve la integración de las infraestructuras con otros modos de transporte, mejorando los accesos, la planificación urbanística y la combinación con otras infraestructuras.

Como resultado, en los últimos años se ha visto un aumento del uso de transporte público en detrimento del acceso en coche privado (pasando de un 30,5% en 2010 a un 27,5% en 2019, porcentaje que en 2020 posiblemente por motivo de la crisis sanitaria y las recomendaciones en materia de movilidad se ha visto revertido, alcanzando el 31%).

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una Estrategia de acceso a la superficie del

aeropuerto 2018-2022 ([ASAS](#)) para mejorar y favorecer el uso de transporte sostenible para los pasajeros y el personal.

- **Realización de Estudios y planes de Movilidad** para la integración de las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades y las del propio aeropuerto. En este sentido, el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat cuenta con un plan para la integración de las infraestructuras de acceso y transporte con las del propio aeropuerto (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.). Asimismo el Aeropuerto dispone de acceso en bicicleta a través de un carril bici que conecta con El Prat de Llobregat, estando prevista la conexión con otras poblaciones cercanas como Viladecans mediante nuevos carriles bici y caminos verdes (<https://www.amb.cat/s/es/web/mobilitat/mitjans-transport/bicicleta.html>)
- **Realización de encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo (EMMA)** en diversos aeropuertos, lo que permite conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.
- **Aplicación de criterios de insularidad** en las tarifas aeroportuarias, Islas Canarias y Baleares.
- **Establecimiento de nuevas rutas bonificadas y desarrollo de aeropuertos hub**, con los que la Compañía potencia el sector aéreo como instrumento de conectividad y conexión entre las principales ciudades del mundo.

En la elaboración de los planes directores de los diferentes aeropuertos y los estudios de evaluación ambiental, Aena incluye un análisis específico sobre el impacto que las infraestructuras y la propia actividad

aeroportuaria puede tener a nivel ambiental y social, priorizando en todo momento el respeto y cuidado del entorno. Con el fin de evitar cualquier afección durante la ejecución de las obras de nuevos proyectos, o de los mismos una vez desarrollados, con anterioridad a su desarrollo se valoran y proponen medidas específicas que garantizan una convivencia sostenible con la sociedad y el medioambiente, incluyendo, en su caso, propuestas de regeneración urbana. A modo de ejemplo, consultar resoluciones ambientales de los Planes Directores de medio ambiente (<http://www.aena.es/es/corporativa/evaluacion-ambiental-estrategica-planes-eae.html>).

Asimismo, la Compañía colabora con entidades para la mejora del entorno aeroportuario, como es el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, que ofrece ayudas a organizaciones benéficas locales, organizaciones sin fines de lucro y grupos comunitarios para el desarrollo de [proyectos con beneficios directos en el ámbito local](#), apoyando de esta manera el bienestar y el desarrollo sostenible del entorno más cercano.

Finalmente, destacar que Aena prevé en un futuro el desarrollo de un proyecto piloto denominado SmartCities & SmartAirports, que contará la colaboración de diversos ayuntamientos y con el que se pretende:

- Mejorar la experiencia del viajero mediante intercambio de información entre el aeropuerto y la ciudad.
- Aprovechar las sinergias para alcanzar el objetivo del aeropuerto inteligente y la ciudad inteligente, a través de sus sistemas de información.
- La acción coordinada del aeropuerto con su entorno –ciudad o ciudades colindantes– mejorando las actuaciones de desarrollo sostenible.

Operaciones con impactos negativos significativos

El ruido producido por las aeronaves es uno de los impactos más significativos de la actividad aeroportuaria y afecta a todas las zonas limítrofes a los aeropuertos en todos los países en los que opera. Para mitigar este impacto, Aena ejecuta diversos Planes de Aislamiento Acústico (PAA) en las viviendas y espacios limítrofes al entorno del aeropuerto (ver más Capítulo 2). En el apartado "2020: un reto sin precedentes" se detallan posibles impactos negativos potenciales asociados a la gestión aeroportuaria, así como los vinculados a la pandemia de covid-19, en cuyo contexto ha sido necesario adaptar los espacios de trabajo, incrementar la higiene de las instalaciones e introducir controles suplementarios, orientados al mantenimiento de las distancias de seguridad y al cumplimiento de las restricciones establecidas por las autoridades competentes en cada país, entre otros.

Programa de Cooperación Internacional

Entre las principales iniciativas con trascendencia social y económica global que Aena lleva a cabo, destaca su Programa de Cooperación Internacional, que tiene como finalidad contribuir a la mejora de la capacitación de los profesionales del sector aeronáutico de otras naciones, muy en particular Iberoamérica, contribuyendo a favorecer el desarrollo del transporte aéreo en dichos países y regiones. Todas las actividades realizadas en el marco de este programa, cuentan con la colaboración de organizaciones e instituciones nacionales e internacionales de reconocido prestigio, como

la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), organismo adscrito al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, la Dirección de Cooperación Técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). De esta forma, el programa contribuye también a reforzar la reputación de la industria española en clave de excelencia, y dar a conocer las buenas prácticas de Aena en el exterior.

En 2020, si bien el programa se ha visto afectado por la pandemia de la covid-19, que ha impedido la organización de actividades presenciales desde marzo de 2020, Aena ha realizado un esfuerzo para adaptarse a esta realidad y garantizar la continuidad del programa, mediante actividades virtuales. Así, parte de las habituales actividades presenciales de cooperación internacional se han adaptado, con la colaboración de las otras instituciones, a un formato digital. Como consecuencia, en 2020, 188 profesionales del sector del transporte aéreo iberoamericano han participado en nuestro programa de formación de cooperación Internacional, con un importe total de 84.000€.

De cara a 2021, el área de Cooperación Internacional de Aena continúa apostando por "virtualizar" su programa de formación, estimando que el número de beneficiarios y actividades durante este año sea superior al de 2020. La previsión de Aena de cara a futuros años es mantener sus actividades virtuales, simultaneadas con la celebración de actividades presenciales (becas en España, seminarios y talleres técnicos, etc.).

IMPACTO DEL PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

938

PROFESIONALES AERONÁUTICOS



21

PAÍSES DISTINTOS



774.488 €

GASTO

3.3. Derechos Humanos

La protección de los Derechos Humanos es un pilar esencial para Aena y su cultura corporativa, y constituye el marco mínimo de actuación para garantizar un desarrollo legítimo de su actividad empresarial.

Además de los compromisos adquiridos a nivel internacional y estatal en materia de Derechos Humanos, la Compañía ha reforzado sus esfuerzos con el fin de garantizar y proteger su firme compromiso con los derechos humanos, laborales y ambientales. Así, en enero de 2020 se ha aprobado la **Política Corporativa en materia de Derechos Humanos de Aena**, que vincula y es de aplicación para todo el Grupo, con la que se refrenda el compromiso de la Compañía con las iniciativas multinacionales mencionadas en el siguiente apartado y se establecen principios específicos de actuación, además de sentar las bases para su desarrollo, supervisión, control y revisión.

La Compañía adopta una serie de medidas basadas, por ejemplo, en el Modelo de Gobierno, el sistema de cumplimiento normativo, diligencia debida o el sistema de gestión de riesgos, con los que poder abordar la exposición a la posible vulneración de los derechos humanos y proporcionar soluciones que permitan mitigar y/o corregir potenciales consecuencias negativas sobre los derechos humanos. Esta Política es de aplicación a todos los empleados, sociedades con participación mayoritaria, y en todos los territorios donde opera el Grupo.

Formación y sensibilización

Las Políticas Corporativas de Aena delimitan las decisiones de gestión de la Compañía, e incorporan variables ambientales, éticas, laborales y de Derechos Humanos. Todas estas Políticas son públicas y están disponibles en la [web de la Compañía](#) para todos los grupos de interés,

Paralelamente, a través de la Política de Derechos Humanos, Aena se compromete a promover una cultura de respeto de los Derechos Humanos y la sensibilización de sus profesionales en todas las zonas en las que opera y, en especial, en aquellas en las que el riesgo de conculcación de estos derechos pueda ser superior

En 2020, se han desarrollado acciones específicas de comunicación y sensibilización interna sobre la importancia del sistema de cumplimiento, y su reflejo en la protección y la prevención de posibles vulneraciones relacionadas con los Derechos humanos (ver Capítulo 1). En concreto, se ha impartido formación específica sobre el Sistema de Cumplimiento Normativo a los empleados en España y en Luton, e iniciándose también en Brasil.

La crisis sanitaria, económica y social surgida en 2020 afectando especialmente a los colectivos más vulnerables, ha resaltado más, si cabe, la importancia de proteger los Derechos Humanos.



Compromisos



Compromisos

De Aena con los convenios fundamentales en materia de derechos humanos

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Derechos del Niño y Principios Empresariales
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas
- Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades
- Leyes y normas internacionales y nacionales, vigentes en los países en los que opera
- Ley de Contratos del Sector Público

Principales impactos de la actividad de Aena sobre los DDHH y Laborales

- Salud y seguridad de las personas
- Igualdad y no discriminación
- Trabajo decente
- Trabajo infantil*
- Protección del entorno
- Compromiso cliente/proveedores
- Libertad sindical

Principios del Pacto Mundial

- 1 2
- 1 2 6
- 3 4 5 6
- 5
- 7 8 9
- 8 10
- 3

Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Aena expresa su intención y asume el compromiso de **apoyar, desarrollar y defender sus 10 principios** referentes a Derechos Humanos, Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción, e integra el Pacto Mundial en su estrategia empresarial, cultura corporativa y forma de actuar a través de propuestas concretas

Principales Instrumentos de gestión y mecanismos de control



Principios y compromisos de Aena con los DDHH

Establecidos en la Política Corporativa de Derechos Humanos



- Erradicar el trabajo infantil
- Evitar prácticas de discriminación
- Favorecer el desarrollo de las personas
- Facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva
- Promover condiciones de trabajo adecuadas y proteger la salud de las personas
- Fomento de un ambiente de trabajo respetuoso y digno
- Compromiso con sus clientes
- Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras y socios de negocio
- Respeto a los derechos de las comunidades
- Promoción y sensibilización de los Derechos Humanos

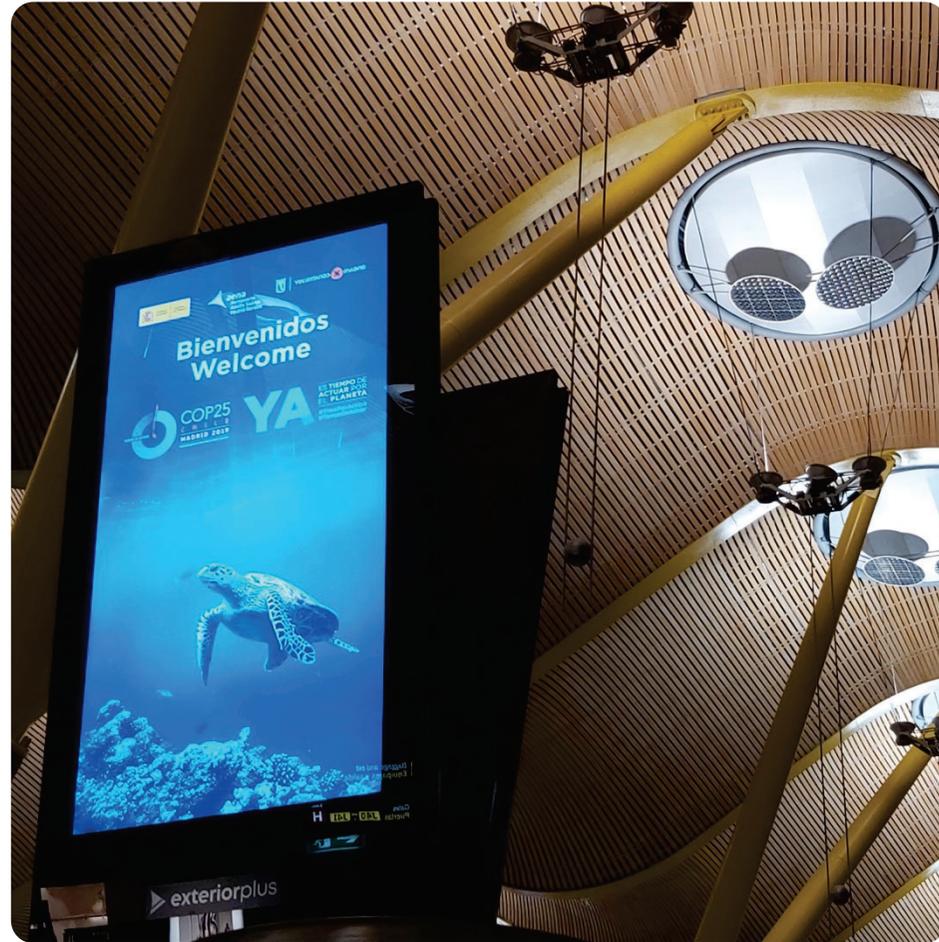
Principios y compromisos de Aena con los DDHH

La Política de Responsabilidad Corporativa de Aena incluye, entre sus principios de actuación, el respeto y promoción de los derechos humanos, la libertad sindical, el derecho de asociación y negociación colectiva, la inexistencia de trabajo infantil, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y cualquier otra práctica que suponga una vulneración a la dignidad individual o colectiva. La actualización, revisión e impulso de esta Política depende del Consejo de Administración a través de su Comisión correspondiente.

El Aeropuerto de Londres-Luton cuenta con una política de rechazo de cualquier forma de esclavitud o trabajo forzoso, una Política ética en los Negocios y en julio de 2020, aprobó asimismo un código de conducta que incluye, entre sus principios básicos, el respeto a los derechos humanos de todo el equipo de colaboradores de la empresa. Además, está trabajando para renovar la Política de Negocios Éticos, en línea con la expansión de sus operaciones.

Aena Brasil cuenta asimismo con un código de conducta propio, que recoge el principio de actuación conforme al respeto a los derechos humanos.

Asimismo, destacar que la Política Corporativa en materia de Derechos Humanos de Aena, aprobada en enero de 2020, es de aplicación a las sociedades en las que Aena tiene participación mayoritaria.



Fuera del ecosistema del Grupo, para el desarrollo de los principios de actuación establecidos, Aena colabora con organizaciones no gubernamentales y otras instituciones, buscando contribuir al desarrollo de proyectos con repercusiones sociales y al despliegue de políticas medioambientales teniendo en cuenta el derecho de todos a un medio ambiente limpio

Diligencia debida y prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos

Para el control del respeto y protección a los Derechos Humanos, Aena desarrolla un proceso continuo de debida diligencia en sus propias actividades, -y otras relacionadas con terceros-, recogido en la Política de Derechos Humanos y enfocado a identificar, prevenir, mitigar y dar respuesta a potenciales consecuencias negativas en este ámbito (trabajo infantil, trabajo forzoso, prácticas discriminatorias, etc).

Estos compromisos trascienden a las personas que forman parte de Aena, así como a quienes integran su cadena de valor, (desde los proveedores hasta los usuarios de los aeropuertos), y a todas las comunidades situadas en el entorno en que se desarrollan sus operaciones, incluidos los pueblos indígenas.

Para su protección, el Sistema de Cumplimiento Normativo establece los principios, mecanismos, procedimientos o controles dirigidos a prevenir, identificar y resolver las situaciones en que tengan lugar prácticas no éticas, antijurídicas, o incumplimientos normativos en el desarrollo de la actividad. El Sistema de Cumplimiento Normativo y el Sistema de Control y Gestión de riesgos, permiten la evaluación continua del nivel de riesgo, la identificación de posibles nuevos impactos y preocupaciones sociales y, en general, la salvaguarda del cumplimiento de leyes y normas aplicables, externas e internas.

Ante posibles vulneraciones de compromisos que la Compañía asume, y a los que se hace referencia en las políticas corporativas (por ejemplo, el compromiso de erradicación de trabajo infantil o forzoso u obligatorio incluidos en las políticas de derechos humanos o de responsabilidad corporativa), Aena pone en marcha un conjunto de mecanismos generales y específicos dirigidos a su prevención, detección y reacción:

- Control de prevención: deber de velar por parte de todos los miembros de la Organización por el cumplimiento de las políticas o reglamentos internos de la Sociedad, e identificar áreas de mejora que permitan implantar o corregir los procedimientos que se consideren convenientes.
- Control de actuación: obligación de informar sobre cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal, incumplimiento legal o irregularidad de las que tengan constancia a través de los canales establecidos al efecto, entre los que se incluye el Canal de Denuncias.
- Control de Supervisión: recayendo esta labor sobre el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento, y la Dirección de Auditoría Interna.

El Sistema de Control de Riesgos, el Convenio Colectivo, el Reglamento Interno de Contratación, o el Código de Conducta constituyen instrumentos adecuados para la prevención, control y seguimiento de acciones que puedan tener relación con la vulneración de Derechos Humanos (ver Capítulo 2).

El Aeropuerto de Londres-Luton, o Aena Brasil, incluyen los principios de protección de los derechos humanos en sus respectivos Códigos de Conducta, garantizando que todas las políticas corporativas que se desarrollen puedan tener en cuenta el cumplimiento y la protección de los mismos.

Denuncias por vulneración de Derechos Humanos

El Canal de Denuncias de Aena, cuyo funcionamiento se describe en el Capítulo 1, permite a los empleados del Grupo realizar consultas o informar de posibles riesgos o incumplimientos en diferentes materias, entre ellas, los referidos a la vulneración de los Derechos Humanos, incluidos los derechos adquiridos a través del Convenio Colectivo. Se exceptúan los relacionados con el acoso laboral, que disponen de un protocolo propio.

Durante 2020 no se han registrado denuncias referidas a incumplimientos en el ámbito de los Derechos Humanos.

Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor⁶

El Código de Conducta de Aena establece los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia que deben guiar la conducta de todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación, entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y en general, con todas aquellas personas y entidades, públicas y privadas, con las que se relacionen en el desarrollo de su actividad profesional, promoviendo

⁶ El Capítulo 4 relativo a la gestión responsable de la cadena de valor en Aena incorpora un apartado específico sobre ello (véase sección "Respeto de los derechos humanos").

asimismo el cumplimiento efectivo de las normas que aplican al conjunto de esas actividades bajo el principio de tolerancia cero de cualquier tipo de comportamiento ilícito.

De acuerdo con la legislación aplicable en materia de contratación, en todas las licitaciones se incluyen cláusulas relacionadas, entre otros, con el respeto a los Derechos Humanos. El Manual Interno de Contratación prevé mecanismos de seguimiento del grado de cumplimiento de las cláusulas de esta índole incluidas en los contratos y medidas sancionadoras (tal y como se detalla en el apartado 6.4). En 2020, todos los contratos suscritos por Aena con proveedores externos incorporaban cláusulas de respeto a los Derechos Humanos.

El Aeropuerto de Londres-Luton sigue igualmente la política de tolerancia cero hacia el tráfico humano y la esclavitud, que aplica en todas sus relaciones contractuales. Desde 2018, se incorporan consideraciones ambientales y de sostenibilidad en los procesos de adquisición. La documentación asociada a los procesos de licitación cuenta con un sistema de puntuación claro, utilizado como parte de la evaluación de proveedores y de los estándares sociales y ambientales establecidos. Asimismo, los criterios de sostenibilidad y sobre derechos humanos siguen siendo claves en la renovación de los contratos (trato ético, tolerancia cero hacia la esclavitud, igualdad y diversidad, salud y seguridad, resiliencia al cambio climático, estándares para la gestión de residuos y recursos naturales, etc.).

En cuanto a los aeropuertos de Aena en Brasil, tal y como se indica en el Capítulo 4, la alta tasa de externalización de servicios en los respectivos aeropuertos

es supervisada mediante controles y solicitud de documentación, registro de las horas laborales etc., lo que contribuye a mitigar el riesgo de trabajo forzoso u obligatorio. Asimismo, el riesgo de casos de trabajo infantil es considerado insignificante dada las características de la cadena de suministros de Aena Brasil.

Retos a futuro

La Compañía no realiza en la actualidad evaluaciones del impacto de sus actividades en materia de Derechos Humanos, si bien la Política de Derechos Humanos especifica que su contenido vincula y es de aplicación al conjunto de actividades y áreas geográficas donde opera con una participación mayoritaria.

Aena es consciente de que su vocación de expansión internacional puede acarrear periódicamente nuevos retos, por lo que la política de Derechos Humanos, aprobada en 2020, toma como referencia, entre otros, los principios recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas; los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”; las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales; la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo; y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En el contexto de emergencia sanitaria en que se ha desenvuelto 2020, Aena trabaja para garantizar en todo momento que:

- Las medidas de seguridad para hacer frente a la pandemia de covid-19 sean accesibles sin discriminación de ningún tipo por raza, color, discapacidad, edad, género, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedad, nacimiento, orientación sexual, identidad de género u otra condición.
- Se aplican los principios de prevención y se garantiza un entorno de trabajo seguro a todos los empleados, limitando su exposición a riesgos mediante el establecimiento de medidas de higiene, limpieza, reducción del contacto y adaptación de condiciones de trabajo.



Accesibilidad en la prestación de servicios

Aena integra entre sus objetivos estratégicos el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, entre las que destaca la mejora de la accesibilidad de los aeropuertos. Para ello, las Políticas y Planes de Acción de Aena cuentan con mecanismos de seguimiento que permiten la identificación de posibles riesgos y oportunidades, muchos de ellos relacionados con cuestiones sociales, facilitando el diseño de iniciativas y su propuesta al Consejo de Administración.

Para seguir cumpliendo los compromisos con la misma calidad, en 2020 ha sido especialmente importante la adaptación de las instalaciones para su uso seguro por personas con movilidad reducida de forma que se pueda dar respuesta adecuada a la implantación de las nuevas medidas de seguridad asociadas a la emergencia sanitaria y minimizar el riesgo sanitario. *(Para más información, pueden consultarse los Capítulos 5 y 6).*

4

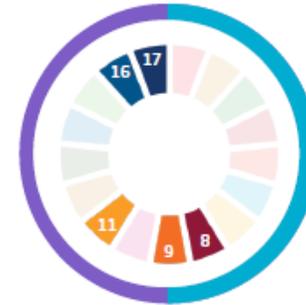
Gestión social de nuestra cadena de valor

El diálogo y cooperación que Aena mantuvo con sus proveedores durante la emergencia sanitaria, permitió ofrecer servicios seguros y eficientes cuando más se necesitaron.

La cadena de valor en Aena

- Infraestructura necesaria
- Operaciones
- Servicios a clientes
- Marketing, comunicación y relaciones con el entorno
- Actividades transversales y de apoyo

TRANSPARENCIA Y DIÁLOGO CON PROVEEDORES
GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE VALOR



Proceso de adquisición y compras sostenible

Evaluación del riesgo

- Código de conducta
- Criterios ESG en procesos de licitación y ejecución
- Medidas de mitigación del riesgo
- Código de Conducta
- Política de Responsabilidad Corporativa
- Política Contra la corrupción y el fraude
- Política de Derechos humanos
- Política de Gestión Integrada de calidad, medioambiente y eficiencia energética
- Política de Prevención de Riesgos laborales

Marco interno y externo

- Legislaciones de cada país
- Normativas y códigos internos
- Herramientas de evaluación y mejora
- Cultura ética



MEJORA CONTINUA: ACTUACIONES Y RESULTADOS

Compromiso con los ODS

- 8** ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- 9** ODS 9 Industria, Innovación e infraestructura
- 11** ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles
- 16** ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
- 17** ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

Aena está sujeta a las diferentes normativas aplicables en los países en los que opera, así como a su propio marco normativo interno. En España, las principales normas que rigen la contratación de proveedores de Aena son: el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante RDL 3/2020); y la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, sobre procesos de contratación (en adelante la Ley 9/2017). Además, tanto la Sociedad Concesionaria del AIRM como ADI tienen aprobadas sendas instrucciones Internas de contratación.

Paralelamente, la “Norma de Contratación comercial” de Aena regula los procedimientos de licitación de los espacios comerciales de los aeropuertos de la red, con pleno respeto a los principios y valores de transparencia, concurrencia, eficiencia, legalidad, publicidad, confidencialidad y sostenibilidad.

En cumplimiento de ambas normativas de contratación, los pliegos y demás documentación contractual, que rigen la contratación tanto de la sociedad matriz, como de las filiales españolas, recogen cláusulas en materia social y medioambiental que resultan de obligado cumplimiento tras su firma.

Cadena de valor de Aena



En el Reino Unido, la contratación pública está regulada por los Utilities Contracts Regulations de 2016, así como los Contractors Code of Practice (CCoP). En el caso de Brasil, aplica la Norma de contratación de 2019.

La Compañía persigue en todos sus procesos de contratación, tanto de proveedores como comerciales, la **eficiencia y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad, concurrencia, publicidad, confidencialidad e integridad**, todo ello de conformidad con la normativa aplicable, con el fin de que los contratos sean adjudicados al proponente que presente la mejor oferta.

La sostenibilidad es un elemento diferenciador en la gestión de la Compañía, transversal a todos los procesos, haciendo así extensibles sus compromisos y buenas prácticas a toda su cadena de valor.

La eficiencia, transparencia, legalidad y el respeto de la normativa externa e interna, que incluye cláusulas que exigen el respeto a criterios ambientales y sociales, son los pilares sobre los que Aena sienta las bases de sus relaciones con terceros.



Automatización de los procesos de contratación



Ahorro en costes económicos y administrativos, tanto para los operadores económicos como para las unidades de contratación de Aena



El conjunto de iniciativas que Aena pone en marcha con el fin de dar respuesta a las exigencias de las normativas y a la mejora continua de su cadena de suministro, se vertebran en función de los siguientes objetivos generales de la Compañía:



Cumplimiento y refuerzo de los principios generales de la contratación pública



Mejora de la eficacia de los procedimientos



Disminución de plazos de contratación

PLAN ESTRATÉGICO DE NEGOCIO RESPONSABLE

Además, en el Aeropuerto de Londres-Luton, el Plan Estratégico de Negocio Responsable contiene objetivos estratégicos en materia de contratación responsable. Entre otros se pueden citar la elaboración de un Código de Conducta para proveedores, mejora de la comunicación y el diálogo con proveedores, a través de la celebración de eventos y la mejora de Toolkit, favorecimiento de contratación de proveedores locales y progreso en el análisis de riesgos asociados al cambio climático y proveedores.

Medidas especiales con motivo de la emergencia sanitaria y principales resultados de 2020

En un escenario marcado por la emergencia sanitaria, Aena, por su condición de sociedad mercantil estatal cotizada que no obtiene ingresos de los Presupuestos Generales del Estado, se ha visto obligada a adoptar una serie de medidas en materia de contratación, con afección directa en la relación con sus proveedores y arrendatarios. Consciente del impacto que la situación ha generado en todos los ámbitos de actividad, en 2020 la Compañía ha primado la colaboración y cooperación estrecha con todos los agentes involucrados en la cadena de valor del transporte aéreo, tratando de minimizar sus efectos, y reconociendo la importancia del establecimiento de sinergias para una mejor gestión y eficiencia para contribuir a generar un escenario de nueva normalidad más próspero y fructífero.

En este sentido, en 2020 los contratos en ejecución, tanto de proveedores como de arrendamientos de espacios comerciales, se han tenido que adaptar temporalmente a la situación de hecho generada por la covid-19 y al marco normativo que ha surgido para combatirla, como es la aprobación, entre otros, del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo de 2020 por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19 y el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, y

demás normativa relacionada con la crisis sanitaria causada por la pandemia.

Entre las actuaciones y los nuevos desarrollos implantados en 2020 destacan:

- Análisis y aplicación de Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
- Elaboración y difusión de circulares ante las Disposiciones relacionadas con la crisis sanitaria por la pandemia Covid-19:
 - Circular interna (17 de marzo de 2020) relativa a contratación con motivo de la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo de 2020.
 - Circular interna relativa a contratación (20 de marzo de 2020). Suspensión de contratos y modificados con proveedores tras la entrada en vigor del real decreto 463/2020 (14 de marzo) (declaración estado de alarma covid-19).
 - Circular interna relativa a contratación comercial (25 de marzo de 2020). Criterios para tramitar solicitudes de modificación y suspensión de contratos comerciales tras la entrada en vigor del real decreto 463/2020 (14 de marzo) (declaración estado de alarma covid-19).
 - Circular interna relativa a contratación (6 de mayo de 2020). Real Decreto-ley 17/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueban medidas de apoyo
- al sector cultural y de carácter tributario para hacer frente al impacto económico y social de la covid-19.
 - Circular interna relativa a contratación (22 de mayo de 2020). Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el Estado de Alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19.
 - Circular interna relativa a contratación (4 de junio de 2020). Reanudación de contratos con proveedores, detallando los procedimientos de reanudación y modelos de acuerdos para los contratos de proveedores que se habían suspendido en el marco excepcional y temporal de la situación de hecho creada por la covid-19.
- Modificación de la Norma de Contratación comercial. Anexo de Procedimientos extraordinario y urgente. Aprobado por el Consejo de Administración en reunión celebrada el 30 de junio de 2020.
- Por su parte, en los Aeropuertos do Nordeste do Brasil, las principales actuaciones acometidas han sido:
 - Implantación de la norma de contratación.
 - Creación de modelos de contratos y de pliegos de condiciones particulares.
 - Inicio del proceso de diligencia debida de Proveedores.
 - Implantación de los procesos de contrataciones y gestión contractual.

Durante 2020, el volumen de contratación se ha visto significativamente alterado como consecuencia de la emergencia sanitaria de la covid-19, ante la cual la Compañía ha tratado de mantener en todo momento el compromiso con sus proveedores, buscando soluciones equilibradas. Para ello, Aena ha estudiado los efectos de la crisis en los distintos contratos, procediendo a negociar y acordar las suspensiones temporales de la ejecución de sus contratos necesarias, atendiendo a las circunstancias y riesgos específicos de cada contrato y teniendo en cuenta las distintas palan-

cas para la mitigación de riesgos. Además, como reflejo de la apuesta de la Compañía por la contratación de proveedores locales para el desarrollo de su actividad, los porcentajes alcanzados en 2020 fueron del 98,73% de proveedores en España (98,31% en 2019)¹, 32% en Luton (30% en 2019), y el 100% en Brasil (igual que en 2019).

De esta manera, se maximiza la contribución económica que la Compañía genera en las comunidades en las que opera, contribuyendo a potenciar el tejido industrial, así como el desarrollo social a través de la creación de empleos indirectos.

	ESPAÑA (incluye AENA SME, AIRM, ADI)		REINO UNIDO ****		BRASIL ****	
	2019*	2020	2019	2020	2019	2020
Proveedores (Nº)	3.764	2.734	3.543	3.679	N/A	341
De los cuales nuevos (Nº)	1.261	1.108	N/A	106	N/A	-
Expedientes gestionados (Nº)	1.146	1.281**	95	73	N/A	318
Importe adjudicado a expedientes (M€)	1.176,78	1.077,8	77,8	31,02	N/A	19,04
Correspondiente a servicios y obras (%)	68,1%	89,2%	52%	52%	N/A	-
Correspondiente a materiales y equipos (%)	31,9%	10,8%	48%	48%	N/A	-
Volumen de contratación centralizada (M€)	1.050,3	982,1	60,5	22,95	N/A	19,04
Volumen de contratación descentralizada (M€)	126,4	95,7	4,5	1,98	N/A	0,000021
Volumen total de contratación adjudicada relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial (M€)	111,19	32,4***	-	0,91	N/A	-
Adjudicación de contratos menores (M€)	22,02	15,7	15,57	6,2	N/A	0,000021

* Impuestos excluidos

** Centralizados 365 y descentralizados 916 expedientes adjudicados

***85 expedientes adjudicados.

**** Tipos de cierre al 31/12/2020 utilizados para cuentas del Balance:

EURvsGBP= 0,89903

EURvsBRL= 6,3735

¹ Porcentaje adjudicado.

4.1. Gestión sostenible de la cadena de valor

Proceso de adquisición y compras sostenible

Transparencia, concurrencia, eficiencia, legalidad, publicidad, confidencialidad, sostenibilidad y respeto de la normativa externa e interna.



Transparencia y diálogo

Aena actualiza de forma permanente la información relevante sobre los procesos de contratación en la página web de la Compañía y adapta su sistema de contratación a los requisitos de digitalización², poniendo a disposición de los licitantes los pliegos y demás documentación asociada a los expedientes licitados, tramitándose la práctica totalidad de los procedimientos de contratación de proveedores mediante formato electrónico.

Otras herramientas, como el manual de usuario, el centro de soporte o el buzón para consultas en tiempo real, refuerzan los mecanismos de digitalización de los procesos y tienen por objetivo facilitar la comunicación con los proveedores y arrendatarios y evitar posibles problemas derivados de la falta de familiaridad con los medios electrónicos.

- En España, Aena dispone de una página informativa [Portal de Contratación](#) y dos *landing page* específicas de gestión, [Aena Proveedores](#) y [Aena Empresas](#)³, que remiten a la Plataforma de Contratación del Sector Público. Además, los interesados tienen a su disposición buzones de correo específicos:
 - Proceso de participación en las licitaciones: la Compañía dispone del portalcontratacion@aena.es.
 - Expedientes: direcciones de contacto de las unidades responsables de los expedientes.

En línea con los requerimientos derivados del Esquema Nacional de Interoperabilidad al que Aena

ha de adaptarse, de cara a los próximos ejercicios, la Compañía tiene previsto finalizar la implantación del sistema de licitaciones y notificaciones electrónicas, así como un nuevo sistema de comunicación interna electrónica.

- AIRM: tiene su portal de contratación específico (<http://www.aeropuerto-de-murcia.es/Contratacion/index>). Para cualquier consulta relacionada con clientes y facturación, los proveedores pueden dirigirse a rmufacturacion@aena.es.
- Aeropuerto de Londres-Luton: dispone de su propio portal de contratación [In-tend](#), que enlaza con Diario Oficial de la Unión Europea ([Official Journal of the European Union - OJEU](#)) y el [portal/buscador de contratos del Reino Unido](#)⁴. Asimismo cuenta con una herramienta interactiva en la que pone a disposición de terceros toda la información y documentación relativa al proceso de contratación (www.knowledgemaps.co.uk/lla/Processes/2/11EBC208C5C48ECBC9E1B44A0A11C5E.htm), y organiza eventos de forma periódica para responder a cuestiones planteadas por empresas locales y pymes a las cuestiones y dudas que puedan surgir al respecto⁵.
- Los Aeropuertos do Nordeste do Brasil, debido a su reciente actividad, a fecha de este informe, no disponen de ninguna plataforma específicamente habilitada para la publicación de los expedientes de contratación, si bien se plantea su desarrollo de cara al próximo ejercicio 2021. Hasta la fecha, todas las comunicaciones con proveedores se realizaron por invitación directa.



Evaluación continua del riesgo de la cadena de valor

La evaluación de riesgos que puedan derivar del proceso de contratación y asociados a la cadena de suministro se incorpora a través del modelo de gestión y control de riesgos, como aspecto transversal y de forma implícita en todos los subprocesos, con el objetivo de garantizar la consecución de los objetivos de la Compañía y minimizar su impacto (ver capítulo “2020 Un reto sin precedentes”).

Durante 2020, los riesgos relacionados con la Salud y Seguridad de todos los usuarios de los aeropuertos han adquirido una relevancia mayor, por lo que Aena ha desarrollado una serie de mecanismos y medidas tendentes a minimizarlos (ver Capítulo “2020: un reto sin precedentes” y Capítulo 6 “Servicios seguros y de calidad”).

² En España vienen derivados de los requerimientos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

³ Además, en cumplimiento con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y Buen Gobierno, la Plataforma de

Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es>), publica toda la información relativa a la contratación de proveedores, contratos menores adjudicados o datos Estadísticos de contratos adjudicados.

⁴ También enlazará con el servicio de búsqueda de licitaciones que el Gobierno del Reino Unido lanzará después de Brexit.

⁵ Debido a la emergencia sanitaria, en 2020 no se ha podido celebrar ningún evento; si bien la propuesta se relanzará cara al próximo ejercicio.

Principales herramientas relacionadas con el control, supervisión y mitigación de posibles riesgos asociados a la cadena de suministro

Código de Conducta	Incluye los principios por los que debe guiarse la actuación de cualquier persona sujeta al Código en su relación con terceros, recogiendo una mención expresa a la Relación con clientes, proveedores y empresas colaboradoras a fin de evitar cualquier clase	de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad, debiendo actuar en dichos procesos de contratación evitando cualquier colisión de sus intereses personales con los de Aena.
Política de Responsabilidad Corporativa	Contempla entre sus principios generales de actuación trasladar los criterios de Responsabilidad Corporativa a la gestión de la cadena de valor, velando por el desarrollo de prácticas sociales y medioambientales	tales responsables en las empresas proveedoras y contratistas, y con ello minimizar posibles riesgos asociados.
Política contra la corrupción y el fraude	Establece que ningún proveedor deberá ofrecer o conceder a funcionarios públicos, a terceros o a cualquier empleado de Aena, en el contexto de la actividad empresarial desarrollada para o en nombre de esta, directa o indirectamente, regalos, obsequios u otras ventajas no autorizadas de conformidad con lo previsto en el Código de Conducta, con el objetivo de conseguir tratos de favor en la concesión o conservación de contratos o beneficios personales o para la empresa	proveedora. Asimismo, entre las medidas para prevenir la corrupción, se indica expresamente que la Compañía deberá elegir a sus consultores, socios, proveedores, clientes y representantes con la debida diligencia, entablando relaciones siempre que sea posible con entidades de reconocido prestigio y de primer nivel en su respectivo mercado. Si ello no es posible, se adoptarán procedimientos de diligencia debida acordes con el marco normativo al que está sujeta la Sociedad.
Política de Derechos Humanos	Promueve que sus proveedores, contratistas, socios de negocio y otras empresas colaboradoras formalicen su compromiso con los	Derechos Humanos y que, en el caso de no disponer de política propia, suscriban la de Aena.
Política de gestión integrada de calidad, medioambiente y eficiencia energética	Asume como principio comunicar la Política a todos los empleados y empresas que desarrollen su actividad en la Compañía y ponerla a disposición de las partes interesadas.	
Política de Prevención de Riesgos laborales	Asume el compromiso de cumplir, entre otros, con el objetivo de coordinar las actividades preventivas con terceras partes, entre ellos	concesionarios, contratistas y operadores aéreos, y cuidar de su salud y seguridad.
Inclusión de cuestiones ESG en los procesos de licitación	Incorporan cláusulas específicas de responsabilidad corporativa del proveedor, desempeño social, ambiental y de gobierno, y respeto de los derechos humanos. Incluye la obligación de las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad, prevención de	riesgos laborales y respeto medio ambiental. Especifica el rechazo a cualquier práctica fraudulenta o corrupción.
Inclusión de cuestiones ESG en los procesos de ejecución	Incluye requisitos específicos, en materia social, medioambiental y de gobierno, exigidos en la ejecución del contrato, cuyo incumplimiento	puede dar lugar a la imposición de penalidades o a la resolución contractual.

Medidas de mitigación

- Medidas de control en la contratación, junto con la implementación de medidas específicas para verificar la cualificación e integridad de cada proveedor y cliente antes de iniciar relaciones comerciales vinculantes; se requiere que los proveedores y clientes cuenten con protocolos y controles anticorrupción, en la medida de lo posible; y la suscripción de una cláusula anticorrupción, salvo que, por la naturaleza de la relación u otras circunstancias de que se trate se justifique que no se considere necesario por la unidad proponente del contrato.
- Obligatoriedad de cumplimiento de las cláusulas 39, 40, 41 y 42 incluidas en los pliegos de contratación, relativos a prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente, seguridad operacional y aeroportuaria, y otras entre las que se incluyen condiciones sociales y obligaciones laborales y sociales.
- Certificado de implantación del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001 o similar) o "Certificado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001 o similar), o la garantía de cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo entre los criterios de solvencia técnica.
- Sistema de evaluación de proveedores: evaluación de programas medioambientales y sociales implementado por los licitadores en el proceso de valoración técnica.
- Seguimiento del proveedor durante la vigencia del contrato y verificación del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.
- Póliza de responsabilidad civil y seguro de accidentes, estar al corriente de pagos de Seguro Social, Agencia Tributaria, Registro Civil, etc.
- Seguimiento de indicadores en materia de salud y seguridad.

Respeto de los derechos humanos. Adhesión al Pacto Mundial

De acuerdo con lo establecido en la Política de Derechos Humanos, aquellos proveedores que no dispongan de política en esta materia, han de suscribir la formulada por la Compañía, lo que implica la suscripción de los Principios del Pacto Mundial, - iniciativa de la que Aena forma parte y cuya observancia se recoge expresamente en la misma-, así como de los compromisos específicos relacionados con:

- Erradicar el trabajo infantil.
- Evitar prácticas de discriminación.
- Favorecer el desarrollo de las personas.
- Facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva.
- Promover condiciones de trabajo adecuadas y proteger la salud de las personas.
- Fomento de un ambiente de trabajo respetuoso y digno.
- Compromiso con clientes.
- Respeto a los derechos de las comunidades.
- Promoción y sensibilización de los Derechos Humanos.

Todo ello se refleja también en la Política de Derechos Humanos de la Compañía, prestando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo de vulneración, como se detalla en el capítulo 3 "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos".

En concreto, los aeropuertos de Aena en Brasil cuentan con una alta tasa de externalización de servicios en los respectivos aeropuertos cuya ejecución se controla y supervisa mediante auditorías externas (documentación, registro de las horas laborales etc.), lo que contribuye a mitigar el riesgo de trabajo forzoso u obligatorio. Por la naturaleza de su cadena de suministro, el riesgo de producirse casos de trabajo infantil es considerado insignificante. Por otro lado, el marco jurídico aplicable en las áreas geográficas en las que Aena opera favorece que no se hayan identificado riesgos significativos asociados a la vulneración de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.

Principio 3 del Pacto Mundial: Libertad sindical

Principio 5 del Pacto Mundial: Trabajo infantil

Principio 4 del Pacto Mundial: Trabajo forzoso

Adicionalmente, la Compañía dispone de una política de privacidad del personal de empresas colaboradoras en la que se informa del tratamiento que harán de los datos personales las empresas del Grupo Aena y, en su caso, los proveedores de servicios de las empresas del Grupo Aena, de acuerdo con la legislación vigente⁶. En relación a la protección de la salud y seguridad de los proveedores, los pliegos incorporan cláusulas específicas a través de las cuales el adjudicatario se compromete a cumplir las obligaciones impuestas derivadas de la ley⁷, y demás reglamentación y normativa aplicable. Asimismo, se incluye una Cláusula de Seguridad Operacional que tiene como principal objetivo fijar los requisitos que aplican a estos terceros para dar

cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, y determinar los criterios que rigen las relaciones entre el aeropuerto y los proveedores externos en esta materia.

En lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, la documentación de licitación incorpora una serie de cuestiones relativas a salud y seguridad, seguros, prohibición/rechazo a la esclavitud, medio ambiente, estabilidad financiera y capacidad técnica que son evaluados. Durante el periodo de vigencia del contrato, las áreas de servicio monitorean y supervisan los posibles riesgos derivados de su ejecución.

En Aena Brasil, una empresa externa se encarga de verificar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones laborales (relativos a seguridad, salud, y formación de los trabajadores), y de comprobar la correcta entrega de EPIS y de equipos de seguridad a los trabajadores en función del riesgo asociado. En relación a los aspectos medio ambientales se prevé que pueda ser auditada y esté completamente implantada de cara al próximo ejercicio.

Por último, cabe destacar que, en 2020, la Compañía no ha identificado ninguna contratación con proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación

⁶ Reglamento (UE) 679/2016 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos

datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.

⁷ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales

colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido, ni se tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por los motivos señalados. Tampoco se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo, ni se han registrado incidentes a través de los canales habilitados al efecto, que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del grupo por impactos sociales negativos.

El proceso de adquisición y compras

El compromiso de Aena con la sostenibilidad se traslada a lo largo de la cadena de valor incorporando consideraciones (cualitativas y/o cuantitativas) de índole social, -incluyendo el respeto de los derechos humanos-, medioambiental y de innovación y desarrollo, a lo largo todo el proceso de contratación, desde su fase inicial -licitación, en la que se define la necesidad-, hasta la fase en la que se ejecuta el contrato - proceso de ejecución del contrato-.

Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación

Determinación del objeto del contrato

En España, tanto el RDL 3/2020 como la Ley 9/2017, establecen que el objeto del contrato es determinado y se define en atención a las necesidades o funcionalidades concretas que se pretenden satisfacer -sin cerrar una solución única-, especialmente en aquellos

Proceso de adquisición y compras sostenible



Cumplimiento con la legislación vigente

Respetar la normativa vigente en cada uno de los países en los que opera la Compañía.

Objeto del contrato

Con especial consideración a aquellos contratos en los que se puedan incorporar innovaciones tecnológicas, sociales o ambientales.

Garantía definitiva

Posibilidad de eximir al adjudicatario de la obligación de constituir garantía definitiva.

Solvencia económica y financiera

Como medida para garantizar la capacidad de atender los compromisos adquiridos.

Solvencia técnica o profesional

Además de los criterios de obligado cumplimiento, se pueden incluir criterios de solvencia técnica adicionales, a elección por parte de la unidad proponente, como el "Certificado de implantación del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001 o similar)", el "Certificado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001 o similar)", o la garantía de cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

Criterios de exclusión

Indispensables y necesarios para la correcta ejecución del contrato.

Evaluación técnica

A través de criterios de valoración técnica con los que se procederá a la evaluación técnica de las ofertas, debiendo ser formulados de manera objetiva, con pleno respecto a los principios de igualdad, no discriminación, transparencia y proporcionalidad, incluyendo además criterios medioambientales y sociales.

Póliza de responsabilidad civil y seguro de accidentes, pagos de Seguridad Social, Agencia Tributaria, Registro Civil, etc

Necesario en ciertas contrataciones que den respuesta adecuada a las circunstancias.

contratos en los que se estima que pueden incorporarse innovaciones tecnológicas, sociales o ambientales que mejoren la eficiencia y sostenibilidad de los bienes, obras o servicios que se trata de contratar.

En esta línea, los pliegos de prescripciones técnicas se han de elaborar, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta criterios de accesibilidad para personas con discapacidad o el diseño para todos los usuarios, y aplicando criterios de sostenibilidad y protección medioambiental⁸, siempre que el objeto del contrato afecte o pueda afectar al medio ambiente.

En la Memoria de inicio del expediente debe quedar indicado, de forma obligatoria por parte del director del expediente, la posibilidad de reserva de contrato a Centros especiales de empleo y empresas de Inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre. En España, en 2020 se han licitado un total de 96 expedientes por un importe total de 73.059.546 euros para la contratación de servicios como la limpieza, reparación y mantenimiento o la venta y distribución a Centros Especiales de Empleo. De esta manera, la Compañía facilita la integración laboral de trabajadores con discapacidad, dándoles la posibilidad de realizar un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales.

El Aeropuerto de Londres-Luton también incluye estándares en sostenibilidad en el momento de la elaboración del objeto del contrato.

Criterios de solvencia técnica o profesional

De acuerdo con la normativa aplicable en España (incluye Aena SME, S.A., y AIRM), para acreditar la solvencia técnica, dentro de los criterios de adjudicación de los pliegos se pueden incorporar criterios cualitativos con consideraciones de tipo medioambiental o social. Por ejemplo:

- **Ámbito medioambiental:** la experiencia o el “buen hacer” se puede acreditar mediante la solicitud de certificados de gestión a las empresas licitadoras -certificado de implantación del Sistema de Gestión Ambiental o del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 14001, ISO 9001 o similar), para actividades similares al objeto del contrato, o emitido u homologado por una entidad acreditada a tal efecto por la legislación española o comunitaria-. En la contratación comercial los pliegos técnicos de arrendamientos, especifican que, en caso de la ejecución de obras, se deben incluir, entre otros aspectos, el seguimiento de procedimiento medioambiental, para lo que se presentará el Plan de Vigilancia Ambiental debidamente cumplimentado en el pliego del proyecto.
- **Asuntos sociales:** en algunos pliegos de suministros se puede requerir la garantía de cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo mediante declaración de compromiso de aplicación de los sistemas de gestión de la cadena de suministro.
- En el caso de **expedientes de suministros** se pueden solicitar certificados, expedidos por los institutos o servicios oficiales encargados del control de calidad de competencia reconocida, que acrediten la

conformidad de productos a determinadas especificaciones o normas técnicas.

Como parte del proceso de selección, el Aeropuerto de Londres-Luton incorpora un conjunto de requisitos técnicos relativos a acreditaciones, experiencia, referencias o metodologías en materia social y/o medioambiental que son objeto de análisis y evaluación (avalada en algunos casos por certificaciones externas (ISO 14001/EMAS)).

Aena Brasil realiza el denominado proceso de “homologación”, consistente en la realización de un *Back Ground check* de las prácticas y registros anteriores del proveedor, en el que se analizan si ha sido demandado por motivos de corrupción, prácticas de esclavitud, o incumplimiento de obligaciones laborales (materializadas en un número alto de procesos y condenas), etc. Posteriormente, se lleva a cabo el denominado proceso de “movilización”, mediante el que se comprueban si los vínculos laborales entre empresario y trabajador son regulares y dan cumplimiento a la legislación vigente. Por ejemplo, si el trabajador recibe la formación obligatoria para ejecutar los trabajos (especialmente los expuestos a alto riesgos), o si ha recibido todos los EPIS requeridos para la correcta realización de sus funciones.

⁸ Arts. 3 y 4 del Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación.

Evaluación técnica

La adjudicación de los contratos se realiza en función de la mejor relación calidad-precio (criterios económicos y cualitativos⁹). En aquellos casos en los que para acreditar la solvencia técnica no se hayan incluido criterios cualitativos de índole social o ambiental, en la fase de evaluación técnica se pueden incluir consideraciones de tipo social, como por ejemplo la inserción de personas con discapacidad, igualdad de género, conciliación, estabilidad laboral y mejora salarial, entre otros, de innovación y desarrollo, u otros medioambientales (como reducción de emisiones, ahorro energético o renovables).

En el caso de expedientes de obras, esta inclusión es obligatoria. En concreto, para la valoración de este tipo de licitaciones se requerirá:

- Programa de actuaciones ambientales, para lo que se solicita un estudio de posibles unidades con impacto medioambiental y medidas correctoras a proyectar, así como propuestas de tecnologías para mejorar la sostenibilidad de la infraestructura, incluyendo sistemas de ahorro energético, aislamientos, utilización de materiales reciclados, la disposición de un sistema de gestión medioambiental de la empresa.

- Memoria de seguridad y salud, que requiere la revisión del estudio de seguridad y salud con indicación de alternativas o posibles mejoras aplicables a la obra. Aplicación concreta del sistema de Seguridad y Salud del contratista y de los subcontratistas propuestos, a los capítulos afectados de la obra.

Ambos criterios suponen un 30% de la evaluación total (15% cada uno), necesitando un mínimo para la aprobación técnica de 70 puntos, resultando por tanto evidente la importancia que en las licitaciones de obra adquieren este tipo de criterios medioambientales y laborales.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton incluye un conjunto de cuestiones en sus pliegos de contratación en materia de sostenibilidad y medioambiental. Asimismo, también se evalúan y puntúan la adecuación y el ajuste de los proveedores a las especificaciones y objetivos clave de rendimiento.

• Inclusión de cláusulas de desempate

En España, cuando dos o más ofertas han obtenido la misma puntuación (con oferta económica similar), el artículo 147 de la Ley 9/2017 y el artículo 66.11 del RDL 3/2020 prevén cláusulas de desempate, a través de la cual se beneficia a las empresas que garanticen la puesta en marcha de prácticas sostenibles y responsables en su desempeño y gestión habitual.

• Exención a la constitución de garantía definitiva

De acuerdo a la legislación vigente en España, en determinados casos, el Órgano de Contratación de la Compañía tiene la posibilidad de eximir al adjudicatario de la obligación de constituir garantía definitiva. Esto afecta especialmente a suministros de bienes consumibles cuya entrega y recepción deba efectuarse antes del pago del precio, y a contratos que tengan por objeto la prestación de servicios sociales o la inclusión social o laboral de personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social.

⁹ En el caso de haberse requerido, la solicitud de certificaciones de calidad (ISO 9000 o similar) y de certificados medioambientales (ISO 14001 o equivalente) del oferente como solvencia técnica, no pueden valorarse en los criterios de evaluación.

Inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales en los procesos de ejecución

Condiciones especiales de ejecución del contrato

En España, con el fin de cumplir lo establecido en la ley, Aena ha adaptado sus procesos de licitación incorporando condiciones especiales de ejecución relacionadas con condiciones de tipo social, laboral, ético o medioambiental en los pliegos de contratación, que son de obligado cumplimiento por parte de los proveedores. Estas condiciones, que se deben indicar tanto en el anuncio de licitación como en el PCP (pliego de cláusulas particulares), no pueden ser directa ni indirectamente discriminatorias y han de ser compatibles con el derecho comunitario.

100%

de las contrataciones de Aena incluyen, entre las condiciones especiales de ejecución del contrato, cláusulas de carácter ambiental, laboral o social que pueden dar lugar a penalizaciones en caso de incumplimiento o pueden tener atribuido el carácter de esenciales, por lo que su incumplimiento puede dar lugar a la resolución del contrato. Será la unidad proponente la responsable de supervisar la correcta ejecución del expediente, conforme a lo establecido en las condiciones especiales de ejecución.

Condiciones especiales de ejecución del contrato

Incluyen aspectos como: el porcentaje mínimo de trabajadores fijos en la empresa o de trabajadores con discapacidad o con exclusión social; pago puntual de salarios a los trabajadores; reducción, reutilización y reciclado de residuos; gestión sostenible del agua; sistema de vigilancia medioambiental; o estar al corriente de pago con subcontratistas o suministradores



Obligaciones laborales y sociales

Incorpora cuestiones como: hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, en un porcentaje superior al que exige la legislación nacional; promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, en particular de las personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social; eliminar las desigualdades entre hombre y mujer en dicho mercado.



Obligaciones de prevención de riesgos laborales

Cumplimiento de aspectos obligatorios en prevención de riesgos laborales de acuerdo con la legislación vigente, con el fin de garantizar la seguridad y salud en el trabajo y el cumplimiento de convenios sectoriales; así como la implementación de medidas para prevenir la siniestralidad laboral.



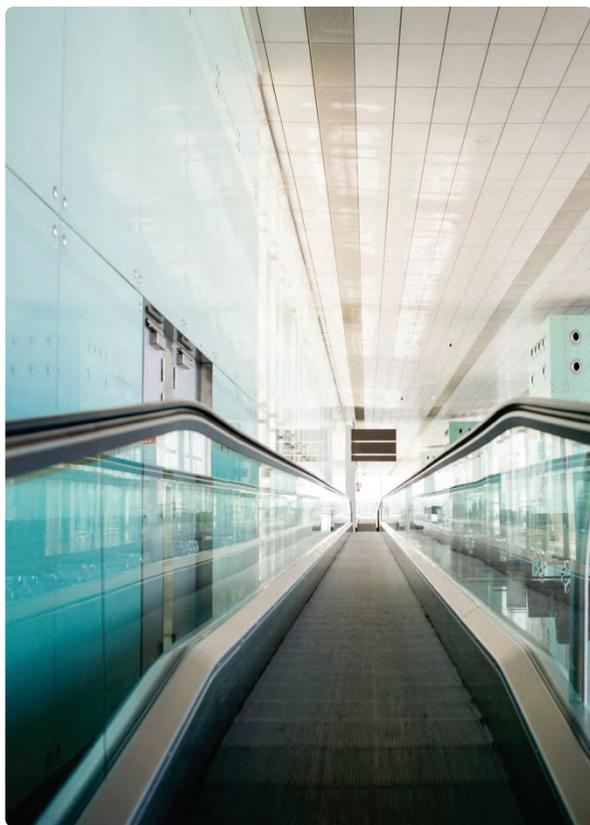
Obligaciones medioambiente

Incluyen aspectos relativos a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero; el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato; una gestión más sostenible del agua; el fomento del uso de envases reutilizables; la promoción del reciclado de productos.

Algunos ejemplos de condiciones especiales de ejecución que figuran en los pliegos de licitación

- Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20%.
- Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadoras que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sea igual o superior a la media nacional en el sector de la construcción, siempre que la disponibilidad del mercado laboral de la construcción lo permita.
- Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social superior al 1%, siempre que la disponibilidad del mercado de la construcción lo permita.
- Pago puntual de los salarios al personal y cumplimiento de las condiciones salariales derivadas del convenio colectivo que resulten de aplicación.
- Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadoras que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sean igual o superior a la media nacional en el sector de las empresas de X (ingeniería y oficinas de estudios técnicos, etc.).
- Estar al corriente de pago el contratista con los subcontratistas o suministradores que participen en los contratos.
- Ejecutar la obra cumpliendo estrictamente la legislación sobre prevención de riesgos laborales.
- Proveer, a los trabajadores que ejecuten la obra, de la información y formación adecuada sobre los riesgos de la actividad que desempeñen, de las medidas preventivas y equipos de protección individual u otros medios de protección precisos para su realización.
- Fomento de la reducción, reutilización y reciclado de los residuos.
- Establecimiento de un sistema de vigilancia ambiental que garantice el cumplimiento de las indicaciones y medidas protectoras y correctoras, relacionadas con el objeto del contrato. El contratista establecerá una serie de indicadores que proporcionen la forma de estimar la realización de estas medidas y sus resultados.
- Reciclado de productos y el uso de envases reutilizables.
- Gestión sostenible del agua.

La normativa de contratación establece los controles a aplicar en relación con el cumplimiento de las condiciones de los contratos públicos, e incorpora la posibilidad de establecer, en caso de incumplimiento, penalidades económicas que pueden derivar incluso en la resolución del contrato.



Formalización del contrato

Al firmar el contrato, y aceptar con ello el contenido de los pliegos, en el que se encuentran, entre otras disposiciones, las condiciones especiales de ejecución, prevención de riesgos laborales, o protección del medio ambiente¹⁰, el 100% de los adjudicatarios asumen una serie de obligaciones:

- **Protección del Medio Ambiente:** cumplir la legislación en materia de Medio Ambiente, así como las condiciones establecidas en los pliegos en relación a la correcta gestión de residuos, almacenamiento de materiales y sustancias peligrosas, condiciones de utilización de vehículos / maquinaria, emisiones a la atmósfera o vertidos.
- **Obligaciones laborales y sociales:** disponer de porcentajes mínimos de trabajadores fijos en plantilla, empleados con discapacidad, cumplimiento de las condiciones salariales de los trabajadores conforme al convenio colectivo sectorial que resulte de aplicación, o el cumplimiento de la legislación en materia laboral, de seguridad social, seguridad y salud.
- **Prevención de riesgos laborales:** cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención¹¹, dirigida a garantizar que los proveedores desarrollen obras, suministros y servicios de gran calidad y sostenibles.
- **Seguridad operacional** (ver Capítulo 6 “Servicios seguros y de calidad”).

En relación a la contratación comercial, al firmar el contrato el adjudicatario se compromete a cumplir la normativa medioambiental vigente y expresamente mencionada en los pliegos jurídicos, a cumplir toda la normativa aplicable a los trabajadores en materia de trabajo, seguridad social y prevención de riesgos laborales y a observar cuantas disposiciones le sean de aplicación en materia de seguridad aeroportuaria. Su incumplimiento da lugar a penalizaciones.

Paralelamente, la Compañía pone a disposición de terceros (servicios de limpieza, restauración, locales comerciales, etc) buenas prácticas en materia medioambiental (ahorro energético, consumo de agua, generación de residuos, etc) con el objetivo de fomentar la mejora continua de los productos/servicios prestados por la Organización y la contribución al desarrollo sostenible, compatibilizando la actividad de la organización con la conservación del entorno.

Los Aeropuertos do Nordeste do Brasil, en los pliegos y/o los documentos contractuales exponen las obligaciones requisitos, laborales y medioambientales y establecen expresamente, en caso de incumplimiento por parte del proveedor, la posibilidad de suspender y/o retener los pagos hasta que se dé cumplimiento al contrato. En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton el desempeño de los proveedores se supervisa mediante acuerdos sobre el nivel de servicios prestados o de indicadores clave de rendimiento. Asimismo, todos los proveedores han de cumplir con la normativa vigente en el Reino Unido en materia laboral (esclavitud, salario mínimo, igualdad, etc) y medioambiental.

¹⁰ Con carácter general, se recogen en las cláusulas 39, 40, 41 y 42 de los pliegos de contratación correspondientes a RDL 3/2020 y 42, 43, 44 y 45 de los regidos por Ley 9/2017.

¹¹ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales demás reglamentación y normativa, aplicable en el ámbito de esta Prevención.



Seguimiento y evaluación de proveedores

Valoración de la calidad de los servicios

En España, los pliegos determinan los mecanismos de seguimiento de cumplimiento de las cláusulas de los contratos, así como la imposición de penalidades en caso de incumplimiento. El Director del Expediente, responsable del seguimiento del contrato en ejecución, tiene como función vigilar, supervisar y comprobar que se cumplen los requisitos y niveles de calidad definidos en el pliego de prescripciones técnicas del expediente. Además, revisa y verifica la valoración que emite el contratista, y genera la correspondiente certificación de conformidad de ejecución, con la periodicidad establecida en el contrato.

En Aena Brasil se lleva a cabo una supervisión mensual de la ejecución de los trabajos. A tal efecto, el contratista remite, por vía digital, comprobantes de estar al

corriente del pago de impuestos, y demás obligaciones incluidas en el contrato. En caso de incumplimiento, el contrato prevé la posibilidad de que se le retenga el pago.

En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton esta supervisión la llevan a cabo las áreas de servicio (Services Areas) que, a la finalización del contrato deben informar sobre el desempeño del proveedor. Este informe incluye además la valoración de la calidad de los servicios, suministros y obras ejecutados en el ejercicio.

Impactos negativos en la cadena de suministro

El sistema de evaluación de la Compañía permite identificar proveedores que pueden causar o causan un impacto negativo significativo a nivel ambiental o social, y actuar en consecuencia, de acuerdo con lo estipulado en los contratos, implementando medidas para mitigar estos impactos, que pueden ir desde un acuerdo de mejora con el proveedor hasta la finalización del contrato con el mismo.

Estudio de satisfacción de proveedores y clientes

El procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente de Aena describe la sistemática seguida en las unidades/ centros de la Compañía para evaluar el grado de satisfacción de los clientes, incluidos arrendatarios y contratistas. La principal herramienta empleada para la evaluación es la realización de encuestas, tras cuya valoración, se determinan e implementan las correspondientes acciones de mejora.

El Aeropuerto de Londres-Luton, desarrolla un sistema de mejora continua de sus procesos acreditado por el Instituto Colegiado de Suministros de Adquisiciones (CIPS). En 2020 ha recibido el premio al Equipo Nacional de Adquisiciones del Reino Unido.

5

Cuestiones sociales y relativas al personal

Aena ha mantenido su firme compromiso de proporcionar un entorno de trabajo de calidad y bienestar.

Igualdad de oportunidades y diversidad

Mecanismos específicos

- Plan de Igualdad
- Política de Discapacidad
- Código de Conducta
- Política de Responsabilidad Corporativa
- Política de selección de candidatos a Consejeros
- Manual del empleado del Aeropuerto de Londres-Luton
- Política de Discapacidad del Aeropuerto de Londres-Luton
- Estrategia de negocio responsable del Aeropuerto de Londres-Luton
- Código de Conducta Aena Brasil
- Plan de Igualdad Aena Brasil

Conciliación

- Mejoras sobre el mínimo legal: vacaciones, permisos por enfermedad grave o por nacimiento
- Flexibilidad horaria: padres con hijos con discapacidad o cambios de turno
- Ayudas al empleado: Programa de Atención al Empleado (PAE), ayudas económicas, programa de asistencia a empleados del Aeropuerto de Londres-Luton
- Medidas de desconexión laboral y trabajo a distancia

HITOS



Premio Vocento a la Igualdad
Participación en encuentros por la igualdad de género en el sector aeronáutico



Firma de protocolo LGTBI con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, y REDI



Prácticas académicas para la inserción laboral juvenil
Participación en Ferias de Empleo de universidades

33% MUJERES EN EL CONSEJO

18 CONVENIOS EN VIGOR CON UNIVERSIDADES Y CENTROS DOCENTES

Salud y bienestar de los trabajadores

- Medidas específicas emergencia sanitaria
- Seguridad en el trabajo: trabajo a distancia y adaptación de los centros.
 - Prevención y cuidado: kits personales de protección, pruebas diagnósticas, evaluación médica a personal vulnerable
 - Apoyo psicológico: creación del programa "Despegando Recursos"

+77.300 HORAS DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD EN 2020

SIGNIFICATIVO DESCENSO EN 2020 EN EL NÚMERO DE ACCIDENTES

Promoción del talento y formación

- Plataforma de autoaprendizaje y aula virtual
- Decálogo "liderazgo en tiempos de crisis"
- Cursos de teletrabajo
- Formación preventiva covid-19
- Programa de *Mentoring*
- Programa de *Coaching*

Políticas que rigen el área de Recursos Humanos en materias de:

- Prevención de Riesgos Laborales
- Formación
- Comprobación de la Competencia
- Viajes
- Política de representación de directivos y gasto en combustible
- Política de Viviendas de directivos
- Compensación y beneficios del personal expatriado
- Bases del Sistema de Gestión del Desempeño
- Código de buenas prácticas: Externalización de servicios
- Discapacidad

Compromiso con los ODS

3
ODS 3 Salud y bienestar

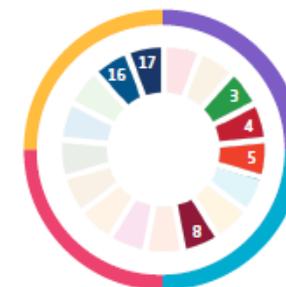
4
ODS 4 Educación de calidad

5
ODS 5 Igualdad de género

8
ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

16
ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

17
ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

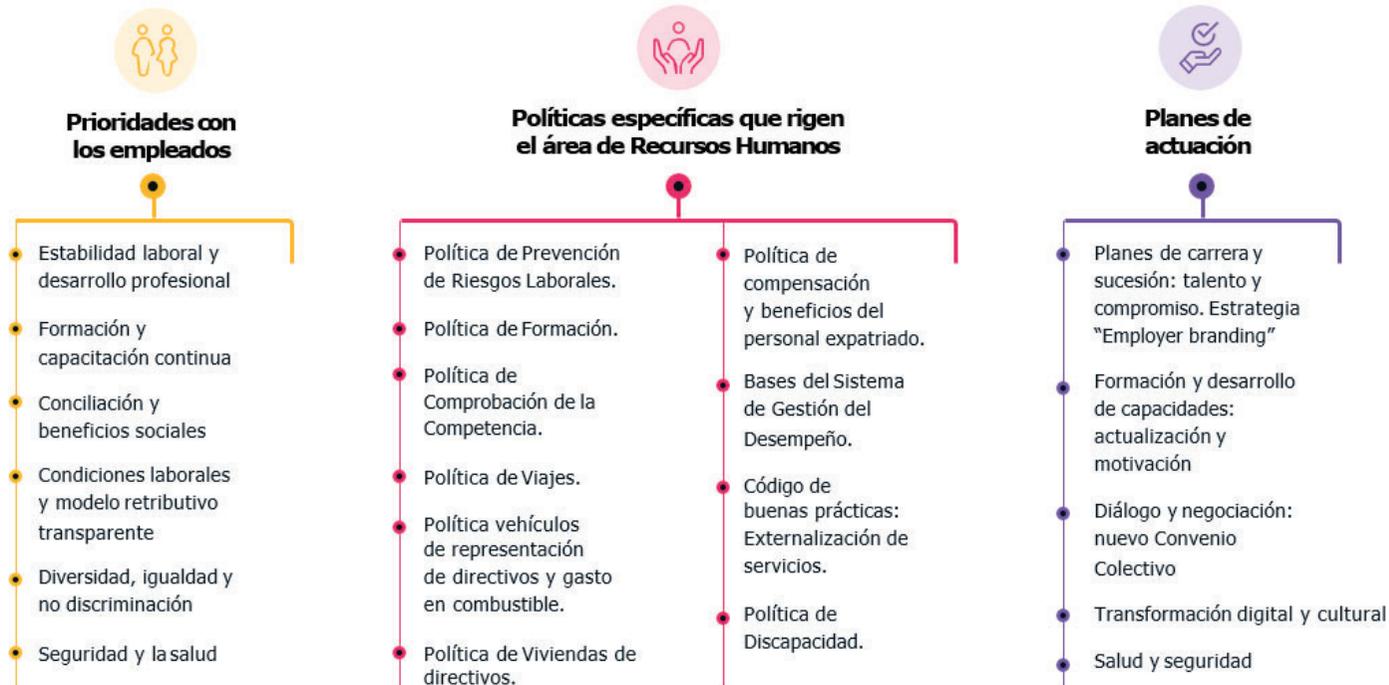


Ante la gravedad de la crisis ocasionada por la pandemia, en 2020 la Compañía ha decidido participar de forma activa en la búsqueda de soluciones adaptadas a las circunstancias, aprovechando esta situación como una oportunidad para reforzar sus medidas de prevención, trabajo a distancia y digitalización, entre otras.

La Compañía ha volcado todos sus esfuerzos para garantizar la salud y seguridad –física y emocional- de los trabajadores, promover la conciliación de la vida laboral y personal, y minimizar el impacto de la pandemia en todos sus profesionales. La gestión del “talento”, ha constituido igualmente una prioridad y un pilar básico para la gestión y desempeño de la organización.

El equipo ha estado al máximo de su capacidad para garantizar la actividad aeroportuaria, demostrando, una vez más, su compromiso, flexibilidad y preparación.

Aena encara la nueva normalidad –en la que repuntan el desarrollo de nuevas tecnologías y formas de trabajar- asimilando y reforzando lo aprendido.



La Dirección de Organización y Recursos Humanos es la responsable de promover un entorno laboral de calidad y coordinar todas las actuaciones en relación a la gestión de personas para mantener los más altos niveles de motivación y compromiso, retener el talento y asumir los nuevos retos de la Compañía, para lo que se dispone de distintas herramientas:

- Aena S.M.E., S.A. y SCAIRM. Además de la legislación en materia laboral, resulta de aplicación el I Convenio Colectivo de Grupo Aena¹, vigente hasta el 31 de diciembre de 2021 (BOE de 20 de diciembre de 2011) y el Sistema de Gestión Integrado de Aena.
- Aena Desarrollo Internacional. Resulta de aplicación el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.
- Aeropuerto de Londres-Luton. Todos los empleados del aeropuerto se rigen por diversas políticas de recursos humanos, el código de conducta y un manual que cubre todos los aspectos del empleo. Todas estas políticas se han creado conforme a la legislación de Reino Unido, principalmente la Ley de Derechos laborales de 1996.
- Aeroportos do Nordeste de Brasil. Resulta de aplicación el Primer Acuerdo Colectivo, firmado el 23 de julio de 2020.

Para abordar los retos actuales de carácter técnico (transformación digital, talento, salud y seguridad, etc.) o regulatorios, el Plan Estratégico 2018-2021 contiene una línea específica de actuación en materia de recur-

sos humanos que pone el foco en la captación y retención del talento, el desarrollo de las capacidades necesarias, y el apoyo a la transformación digital.

A lo largo del año 2020, la evolución y desarrollo de los objetivos corporativos de este Plan se han visto parcialmente alterados por la irrupción de la covid-19 y los consecuentes requerimientos impuestos por la nueva realidad laboral, que han servido a la Compañía para desplegar multitud de actuaciones especialmente enfocadas en la protección de la salud y seguridad y el impulso de la transformación digital y cultural de los empleados. Todo ello ha permitido progresar en los compromisos que ya habían sido planteados, y en los surgidos fruto de la situación.

La Dirección de Organización y Recursos Humanos lleva a cabo las correspondientes tareas teniendo en cuenta las limitaciones originadas por la condición de Aena de empresa pública estatal, lo que supone restricciones a la contratación de personal y talento, tal y como se recoge en el mapa de riesgos de la Compañía. En este sentido la compañía, además del Plan de Sucesiones, cuenta con los Programas de Detección de Potencial y Employer Branding para mitigar los mencionados riesgos, entre otras medidas.



¹ El I Convenio Colectivo de Grupo Aena (BOE de 20 de diciembre de 2011) finaliza su vigencia el 31 de diciembre de 2021. Durante dicho año se va a llevar a cabo la negociación colectiva del II Convenio Colectivo de

la entidad, que de acuerdo con la normativa española no podrá ser inferior en su conjunto al actual.

Empleo, igualdad y diversidad²

Ante la irrupción de la covid-19 en 2020, Aena ha priorizado el mantenimiento de los puestos de trabajo de sus empleados, una decisión alineada con el compromiso de la Compañía de proporcionar un entorno de trabajo de calidad. Esto viene avalado por los datos de plantilla total a finales de 2020, compuesta por 8.771 profesionales, 1,2% menos que el año anterior, de los

que el 94,3% de los puestos son de carácter fijo, y el 96% realiza su trabajo a jornada completa. Además, del total de la plantilla, el 36,1% son mujeres.

La mayoría de los empleados se concentran en España -Madrid, Canarias, Cataluña, Andalucía, Baleares- y en Reino Unido -Londres.



Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (a 31 de diciembre)*

	2019					2020				
	Plantilla total	Fijo		Temporal		Plantilla total	Fijo		Temporal	
		Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa		Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa
Aena, SME, S.A. (España)	7.867	218	6.850	80	719	7690	165	7.031	51	443
Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)	80	0	76	0	4	79	0	76	0	3
ADI, SME, S.A. (España)	24	2	18	1	3	24	1	21	0	2
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	851	77	774	0	0	706	123	583	0	0
Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)	56	0	56	0	0	272	0	270	0	2
Total	8.878	297	7.774	81	726	8.771	289	7.981	51	450

(*) Todos los trabajadores –salvo aquellos que disponen de reducción de jornada- tienen contratos a jornada completa.

² Todos los datos presentados corresponden a cierre de ejercicio, 31 de diciembre de 2020, salvo en aquellos casos en los que se especifique expresamente otra fecha. Asimismo, en aquellos casos en los que no ha sido posible su consolidación, se indica de forma específica su alcance.

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional (a 31 de diciembre)

2020

	Aena, S.M.E., S.A. (España)						Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)						ADI, S.M.E., S.A. (España)						TOTAL ESPAÑA					
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Alta Dirección	0	0	1	2	4	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	5
Directivos y Titulados	0	0	390	458	443	558	0	0	2	3	3	9	0	0	1	3	3	9	0	0	393	464	449	576
Coordinadores	0	0	70	171	256	669	0	0	0	1	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	70	172	257	675
Técnicos	0	0	430	1.225	965	1.621	0	0	8	19	4	18	0	0	0	0	0	0	0	0	438	1.244	969	1.639
Personal de apoyo	0	0	100	74	122	127	0	0	0	1	1	2	0	0	4	0	3	1	0	0	104	75	126	130
Total	0	0	991	1.930	1.790	2.979	0	0	10	24	9	36	0	0	5	3	6	10	0	0	1.006	1.957	1.805	3.025

2020

	Aeropuerto de Londres-Luton						Aena Brasil						Total					
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4	5
Directivos y Titulados	0	0	9	26	7	18	0	0	5	16	3	4	0	0	407	506	459	598
Coordinadores	0	0	4	12	8	11	0	0	11	33	0	2	0	0	85	217	265	688
Técnicos	0	0	7	27	7	25	0	0	16	81	0	3	0	0	461	1.352	976	1.667
Personal de apoyo	20	16	145	196	67	101	5	2	39	42	1	9	25	18	288	313	194	240
Total	20	16	165	261	89	155	5	2	71	172	4	18	25	18	1.242	2.390	1.898	3.198

Promedio anual de contratos según su tipología* por sexo, edad, y clasificación profesional en 2020 (consolidada)

	2019						2020**					
	FIJO		TEMPORAL		TOTAL		FIJO		TEMPORAL		TOTAL	
	Tiempo completo	Tiempo parcial										
Masculino	4.909	151	457	24	5.366	175	5.239	122	320	20	5.559	142
Femenino	2.528	270	299	53	2.827	322	2.782	235	199	45	2.981	280
Total por sexo	7.437	421	756	77	8.193	497	8.021	356	519	65	8.540	422
Alta dirección	11	0	0	0	11	0	12	0	0	0	12	0
Otros directivos y titulados	1.645	52	90	3	1.735	55	1.897	32	41	0	1.938	32
Coordinadores	1.129	32	1	0	1.130	31	1.236	19	1	0	1.237	19
Técnicos	3.782	161	574	56	4.356	217	3.953	118	416	48	4.369	166
Personal de Apoyo	870	176	91	18	961	194	923	188	61	17	984	205
Total por categoría profesional	7.437	421	756	77	8.193	497	8.021	356	519	65	8.540	422
Mayores de 45 años	4.292	183	205	22	4.497	205	4.658	165	174	23	4.832	188
25 a 45 años	3.072	217	545	54	3.617	271	3.330	174	344	42	3.674	216
Menores de 25 años	73	20	6	1	79	21	33	17	1	0	34	17
Total por edad	7.437	420	756	77	8.193	497	8.021	356	519	65	8.540	422

(*) Nota: Datos agregados de la plantilla total consolidada.

(**) En el cálculo de la plantilla media de Aena SME SA (7.779) se han tenido en cuenta los empleados que se encontraban en Expediente de Regulación Temporal de Empleo durante el año 2020, al estar percibiendo nómina de Aena hasta completar el 100% de sus retribuciones. La plantilla media, aplicando el criterio recogido en la respuesta 221/20 del ICAC, asciende a 7.766.

Tasa de rotación* de personal por edad, sexo y región

Tasa de rotación (%)	AENA S.M.E. SA			SCAIRM			ADI			LLA			Aena Brasil		
	2020														
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total
Mayores de 45	0,83%	1,63%	1,33%	0%	2,86%	2,38%	0%	0%	0%	17,9%	40,0%	26,0%	0,00%	1,04%	0,73%
Entre 25 y 45	0,76%	1,85%	1,46%	0%	3,85%	2,63%	0%	0%	0%	15,5%	26,4%	19,8%	7,50%	10,41%	9,55%
Menores de 25	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	32,6%	26,5%	29,2%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	0,80%	1,72%	1,39%	0%	3,28%	2,50%	0%	0%	0%	17,0%	31,0%	22,60%	7,5%	11,5%	10,3%

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



Respondiendo a razones de fuerza mayor derivadas de la emergencia sanitaria, Aena ha realizado un ERTE que afecta a menos del 0,5% de los puestos de trabajo -directamente vinculados al incremento de la actividad que se registra normalmente en la temporada de verano y que, en 2020, por las circunstancias sanitarias, no se ha producido-. En cualquier caso, Aena complementó los ingresos de las personas trabajadoras afectadas por el expediente de regulación de empleo hasta el 100% del importe equivalente a su salario habitual.

Expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE)

	Temporal		Fijo		Total	% sobre plantilla total
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre		
Aena, SME, S.A. (España)	4	5	4	18	31	0,4%
Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)	0	0	0	0	0	0
ADI, SME, S.A. (España)	0	0	0	0	0	0
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	0	0	0	0	0	0
Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)	0	0	0	0	0	0
Total	4	5	4	18	31	0,4%



Despidos por sexo, edad, categoría profesional y región

2019*

	Aena, SME, S.A. (España)						Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)						Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)						Total						
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Directivos y Titulados	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Coordinadores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Técnicos	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
Personal de apoyo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	
Total	0	0	2	2	0	0	0	0	0	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	2

(*) En 2019 no se produjo ningún despido ni en SCAIRM, ni en ADI.

2020*

	Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)						Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)						TOTAL												
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años								
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M							
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Directivos y Titulados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Coordinadores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnicos	0	0	3	0	1	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	10	0	1	0	0	1	0	0	0
Personal de apoyo	0	1	6	7	4	2	0	0	5	2	0	0	0	0	0	1	11	9	4	2	0	4	2	0	2
Total	0	1	9	7	5	2	1	0	11	2	1	0	0	1	0	1	21	9	6	2	0	6	2	0	2

(*) En 2020 no se produjo ningún despido en Aena, SCAIRM, ni en ADI.

Contrataciones por sexo, edad, categoría profesional y región*

2020

	Aena, SME, S.A. (España)						Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)						ADI, SME, S.A. (España)						Total España						
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Alta Dirección	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Directivos y Titulados	0	0	29	32	8	5	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	30	32	9	5
Coordinadores	0	0	1	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	3
Técnicos	0	0	73	27	27	13	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76	27	27	13
Personal de apoyo	0	0	12	11	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	12	11	0	4	
Total	0	0	115	70	39	24	0	0	3	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	119	70	40	26	

549
NUEVAS CONTRATACIONES EN EL GRUPO CONSOLIDADO

255
NUEVAS CONTRATACIONES EN ESPAÑA

50
NUEVAS CONTRATACIONES AEROPUERTO LONDRES-LUTON

244
NUEVAS CONTRATACIONES AENA BRASIL

2020

	Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)						Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)						TOTAL					
	< 25 años		25 - 45 años		> 45 años		< 25 años		25 - 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Directivos y Titulados	0	0	1	2	1	0	0	0	7	2	3	0	0	0	38	36	13	5
Coordinadores	0	0	1	0	0	2	0	0	28	6	3	0	0	0	30	6	7	5
Técnicos	0	0	1	0	0	0	0	0	75	18	4	0	0	0	152	45	31	13
Personal de apoyo	2	4	10	13	9	4	2	4	45	39	7	1	4	8	67	63	16	9
Total	2	4	13	15	10	6	2	4	155	65	17	1	4	8	287	150	67	33

(*) La información relativa a las nuevas contrataciones en 2019 puede consultarse en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Aena 2019, disponible en http://www.aena.es/csee/ccurl/234/232/Libro_SPA_interactivo_v4_VF.pdf

Modelo retributivo y brecha salarial

El modelo retributivo de la Compañía está basado en los principios de igualdad y no discriminación -entendiéndose ésta en su término más amplio (sexo, edad, nacionalidad, etc)-, en las normas legales aplicables, e incorpora los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.

Este sistema combina:

- Salario fijo, establecido de acuerdo al nivel profesional, la ocupación, y la función y el nivel de responsabilidad individual.
- Variable a corto plazo, ligado a los resultados de la evaluación del desempeño y los logros alcanzados por los empleados.

La Compañía a través de su sistema de retribuciones promueve un trato igualitario para los empleados, no instaurando diferencias por razón de género ni personales de cualquier otro tipo.

En Brasil en 2020, la remuneración variable se debió al logro de las metas establecidas en el SGD, Sistema de Gestión de Desempeño. Se definieron metas de la empresa, metas del puesto y metas de valores para todos los empleados que ejercen las funciones de coordinador, gerentes y directores.

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

Paralelamente, la Compañía ofrece a sus profesionales productos como seguro médico, seguro de vida, plan de pensiones, y cheques restaurante, entre otros. En 2020, en la sociedad dominante se han destinado un total de 1,4 millones de euros a ayudas sociales para empleados destinadas a cubrir gastos de ayudas estudios hijos, a la conciliación (campamentos y escuelas infantiles), a la salud, nacimientos y discapacidad excepcional, etc. En el Aeropuerto de Londres-Luton los empleados tienen derecho a una cobertura médica privada que puede incluir cobertura para hasta 6 hijos dependientes.

La remuneración por categoría profesional en AENA S.M.E., SA, SCAIRM es pública y puede consultarse en las tablas salariales recogidas en el Anexo II del Convenio Colectivo de Aena³. Como se detalla en el Anexo II de Convenio Colectivo, a este salario se unen otros complementos aplicables (ocupación nocturnidad, jornada, etc.). Esta remuneración se aplica independientemente del sexo, y edad; es decir, a misma clasificación profesional, corresponde igual valor.

En el caso de ADI, es igualmente pública y puede consultarse en las tablas salariales recogidas en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid. A este salario publicado en el Anexo I de Convenio Colectivo, se unen otros complementos aplicables (actividad, disponibilidad, etc.).

En cuanto al Aeropuerto de Londres-Luton, dentro de cada categoría se engloban diferentes ocupaciones. Cada una de ellas tiene un salario base igual para hombres y mujeres y rangos de edad. Se hace un pago de bonificación de la misma cantidad para cada empleado, independientemente de la ocupación, una vez que se alcanzan los 2 años de servicio.

A pesar de la crisis provocada por la pandemia en el mercado laboral y la fuerte caída de la actividad de la Compañía, Aena ha mantenido intactas las condiciones salariales de sus empleados

³ <https://www.boe.es/boe/dias/2019/10/30/pdfs/BOE-A-2019-15581.pdf>

Remuneraciones medias y su evolución por clasificación profesional

Categoría profesional	AENA SME Y SCAIRM*			ADI		
	Nivel profesional*	Importe anual		Nivel profesional	Importe anual	
		2020**	2019		2020	2019
Directivos y Titulados	A	24.056,64	24.056,64	1	18.095,00	18.095,00
	B	20.240,16	20.240,16	2	17.497,38	17.497,38
Coordinadores	C	17.960,64	17.960,64	-	-	-
Técnicos	D	15.803,52	15.803,52	-	-	-
Personal de apoyo	E	14.987,40	14.987,40	5	14.997,48	14.997,48
	F	14.302,80	14.302,80	6	14.399,87	14.399,87

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

(**) Se encuentra pendiente de aplicación la revisión salarial recogida en el Real Decreto-Ley 2/2020, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector.

En 2020, a pesar de la crisis provocada por la pandemia en el mercado laboral, y la fuerte caída de la actividad de la Compañía, Aena ha realizado un esfuerzo para garantizar las condiciones salariales de la plantilla.

El Aeropuerto de Londres-Luton no ha implementado un aumento salarial para noviembre de 2019-20 y desde noviembre de 2020. Se propone que las negociaciones salariales se retomen nuevamente con el sindicato en mayo de 2021. Para Aena Brasil, al ser 2020 el primer año de operación, no se calcula dicho incremento.

Retribución variable

Asimismo, existe un porcentaje de retribución variable en función de los objetivos, cuyo cumplimiento es evaluado mediante un Sistema de Gestión del Desempeño. Este sistema contiene, entre otros, objetivos de eficiencia y rentabilidad, sociales y ambientales (Capítulo IX). El porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo ha ascendido en 2020 al 14% sobre el total de la plantilla.

AENA S.M.E., S.A: en el caso del personal de estructura (conformado por los mandos intermedios y directores) la retribución variable alcanza un 4,85% sobre el total de su retribución bruta. Para el resto de personal se sitúa en el 2,23%.

SCAIRM: en el caso del personal de estructura retribución variable alcanza un 4,78% sobre el total de su retribución bruta. Para el resto de personal se sitúa en el 2,24%.

ADI: la retribución variable alcanza un 9,79% en el caso de personal de estructura y un 7,02% para el resto del personal.

Aeropuerto de Londres-Luton: actualmente, no tiene formalizado un sistema de gestión del desempeño, será una prioridad para los próximos años.

Aena Brasil: en los aeropuertos de Aena en Brasil, la remuneración variable tiene distintos porcentajes por categoría de puestos, desde el 10% al 40% de la retribución anual del empleado.

Brecha salarial

En Aena no existen diferencias retributivas por razones de sexo. El modelo retributivo de Aena y las tablas salariales que se recogen en el I Convenio Colectivo de la Compañía incluyen las retribuciones de los empleados, garantizando la no discriminación por razón de sexo, o ninguna otra razón.

El Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres incluye, entre otras, las normas generales sobre la valoración de puestos y el registro retributivo. En este sentido, Aena, está trabajando en analizar y desarrollar las herramientas necesarias para la aplicación de dicho Real Decreto, que entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado, es decir, el 14 de abril de 2021.

En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, de la tabla de retribuciones medias por sexo, edad y categoría profesional, se extrae una brecha salarial del 26%. No obstante, como ha sido indicado, aunque los datos cuantitativos de media salarial arrojen la existencia de dicha brecha, no existe discriminación salarial por razones de sexo, ni edad⁴

De la diferencia de retribuciones medias, de los datos de Brasil, se desprende una brecha salarial del 8,1%.

Remuneraciones medias por sexo, edad, categoría profesional y región (euros)

Aeropuerto de Londres-Luton	2019							
	Mujer				Hombre			
	< 25 años	Entre 25 y 45 años	> 45 años	Remuneración media	< 25 años	Entre 25 y 45 años	> 45 años	Remuneración media
Directivos y Titulados	0	67.724	69.622	68.809	56.961	64.171	65.199	64.342
Coordinadores	37.535	45.406	40.617	41.424	37.893	51.875	52.569	51.661
Técnicos	0	0	0	0	37.028	51.633	43.435	45.924
Apoyo	20.012	25.268	21.383	22.488	22.857	27.482	29.163	28.037
Total general	14.387	34.600	32.906	33.180	38.685	48.790	47.592	47.491

Aeropuerto de Londres-Luton	2020							
	Mujer				Hombre			
	< 25 años	Entre 25 y 45 años	> 45 años	Remuneración media	< 25 años	Entre 25 y 45 años	> 45 años	Remuneración media
Directivos y Titulados	0,00	86.424,13	68.246,49	78.471,41	0,00	73.982,71	93.151,05	82.139,45
Coordinadores	0,00	45.755,68	41.624,00	43.001,23	0,00	50.814,59	52.224,98	51.489,13
Técnicos	0,00	45.035,43	30.559,35	37.797,39	0,00	46.650,01	53.049,75	49.593,89
Personal de apoyo	16.873,17	23.499,14	27.218,52	24.002,07	19.276,40	30.497,01	29.238,47	29.514,18
Total	16.873,17	28.384,62	32.003,08	28.719,71	19.276,40	37.600,68	42.649,84	38.733,62

Nota: Tipo de cambio Euro/Libra en 2019: 0,8778

Tipo de cambio Euro/Libra en 2020: EURvsGBP= 0,88970

⁴ El gobierno británico requiere a las empresas informar sobre la brecha entre los salarios de hombres y mujeres, sin embargo, en referencia a los datos de 2020, debido a la pandemia de la covid-19, este requisito de momento se encuentra suspendido).

Puede consultarse en la página del gobierno de Reino Unido y en la página del Aeropuerto de Londres-Luton.

- <https://gender-pay-gap.service.gov.uk/Employer/MZGnz73Q>
- <https://www.gov.uk/government/news/employers-do-not-have-to-report-gender-pay-gaps>

Remuneraciones medias por sexo, edad, categoría profesional y región (euros)

Aena Brasil	2020 (*)							
	Mujer				Hombre			
	< 25 años	Entre 25 y 45 años	> 45 años	Remuneración media	< 25 años	Entre 25 y 45 años	> 45 años	Remuneración media
Alta Dirección	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Directivos y Titulados	0,00	60.053,64	37.308,08	51.524,05	0,00	54.430,65	63.374,49	56.219,42
Coordinadores	0,00	22.980,20	0,00	22.980,20	0,00	23.328,99	21.581,56	23.229,13
Técnicos	0,00	4.480,05	0,00	4.480,05	0,00	4.480,05	4.480,05	4.480,05
Personal de apoyo	6.431,73	8.276,42	6.273,42	8.026,94	7.928,84	10.095,52	12.467,18	10.416,49
Total	6.431,73	13.345,23	29.549,41	13.723,35	7.928,84	14.114,20	23.461,44	14.926,07

EURvsBRL= 5,8943

(*) Debido a la adquisición en marzo de 2019 de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil (ANB) y su puesta en marcha en enero de 2020, no se puede facilitar información detallada sobre este extremo respecto al ejercicio 2019.

Comparación entre el salario mínimo Aena y salario mínimo interprofesional⁵

Actualmente, el salario mínimo de Aena es superior al salario mínimo en todos los países en los que opera el grupo:

- En España, Aena supera la cuantía establecida legalmente para el salario mínimo interprofesional, que está establecido en el Real Decreto 231/2020, de 4 de febrero, en 13.300 €. De acuerdo con las tablas salariales recogidas en el Anexo II del Convenio Colectivo, y tomando como referencia el im-

porte del salario de nivel profesional correspondiente a la categoría profesional más baja (multiplicado por 12 pagas y añadiéndole la cuantía adicional de 2 pagas extras), se obtiene un salario anual de 17.489,42 €, lo que representa un 31,5% sobre el Salario Mínimo Interprofesional. Cabe además destacar que los trabajadores perciben los complementos salariales y extrasalariales que les correspondan dependiendo de su antigüedad, ocupación, centro de trabajo y tipo de jornada.

Por su parte, el Aeropuerto del Londres-Luton cumple con todos los requisitos de salario mínimo

y digno (*minimum&living wage*) establecidos por el gobierno de Reino Unido, que actualmente está establecido en:

- **Salario mínimo nacional (por hora):** 4,55 £ si es menor de 18 años; 6,45 £ si tienes entre 18 y 20 años; 8,20 £ si tienes entre 21 y 24 años.
- **Salario digno nacional:** 8,72 £ para cualquier persona mayor de 25 años

Además, el Aeropuerto se ha comprometido a conseguir la acreditación a través de la Real Living Wage Foundation. El *real living wage* no es obligatorio según la legislación del Reino Unido, sin embargo, se considera un compromiso claro para

⁵ Nota: Excepto persona mejor pagada.
Nota: Tipo de cambio Euro/Libra en 2020: EURvsGBP= 0,88970
Nota: Tipo de cambio Euro/ Real Brasileño en 2020: 5,8943

Nota: Se consideran ubicaciones con operaciones significativas todos aquellos países en los que Aena tiene presencia, es decir, aquellos en los que se ubican todas las empresas participadas sobre las que Aena tiene el control de la gestión.

mejorar el salario de los peor pagados. En 2020, el salario vital real se fijó en £ 9,50 por hora.

Actualmente, a todos los empleados del Aeropuerto de Londres-Luton se les paga por encima de esta cantidad, y actualmente se está trabajando para garantizar el cumplimiento a través de la cadena de suministro, lo que conduciría a obtener la acreditación.

- En Brasil, el salario interprofesional es R\$ 1.100,00 y en Aena Brasil el salario más bajo es R\$ 1.981,00.

Oportunidades de movilidad interna

Además de los cambios temporales de ocupación para la realización de funciones de superior categoría, existen procesos de provisión interna que posibilitan la promoción de las personas trabajadoras de Aena. Estos procesos de promoción interna vienen regulados en el Convenio Colectivo y ofrecen la posibilidad a todos los trabajadores de progresar en su carrera profesional, ofertando la totalidad de las plazas autorizadas de niveles C al F (coordinadores, técnicos y apoyo) a la promoción y desarrollo interno de los trabajadores antes de acudir a la selección en fuentes externas, y en el caso de niveles A y B (titulados), el 51% de las plazas ofertadas. Con carácter general, cada dos años se realizan convocatorias de promoción interna.

El Aeropuerto de Londres-Luton garantiza que todos los empleados tengan acceso a todas las vacantes internas, que son enviadas por correo electrónico, se comunican en los briefings semanales y más recientemente en el sistema de comunicación interna.

Para ello, se solicita a los trabajadores que completen un formulario de solicitud interno, con el respaldo de su gerente de línea y, si el empleado tiene las

habilidades y experiencia requeridas, se incluye en el proceso de evaluación y entrevista.



Conciliación

Para materializar el compromiso con la igualdad y la búsqueda del equilibrio entre la vida profesional y personal, la Compañía cuenta con medidas específicas de conciliación en los diferentes países en los que opera.



Permisos

- Mejora de los permisos retribuidos por nacimiento, enfermedad grave de familiares, lactancia.
- Mejora de los días de vacaciones (23 días laborables).
- Compensación de festivos que coincidan en sábado.
- Días de asuntos propios / Asuntos propios por horas (personal de jornada normal).
- Días de vacaciones por antigüedad. (A partir de los 20 años de servicio, un día adicional por cada 5 años de servicio).
- Permiso retribuido del 24 y 31 diciembre.

En el Aeropuerto de Londres-Luton:

- Licencia pagada por maternidad, paternidad y adopción.
- Vacaciones anuales que incluyen 5 días por encima de los requisitos exigidos por el gobierno.
- Licencia parental de emergencia de hasta 5 días, más cumplimiento de la licencia parental exigida por el gobierno.

Todas estas actuaciones han sido acordadas con los representantes legales de los trabajadores. En lo que respecta a las medidas ya asentadas en la empresa, destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de sus deberes por parte de ambos progenitores, destacan:



Flexibilidad horaria

- Jornada intensiva en periodo vacacional (tres meses).
- Dos horas de flexibilidad diaria para padres con hijos con discapacidad.
- Horario flexible de entrada y salida.
- Posibilidad de cambios de servicio para el personal de jornada a turnos.

En el Aeropuerto de Londres-Luton:

- Posibilidad de solicitar trabajo flexible, que puede incluir trabajo a tiempo parcial, trabajar desde casa o trabajar en horarios de inicio y finalización modificados.



Ayudas al empleado

- Retribución flexible (*tickets* restaurante).
- Seguro médico. Seguro de vida y accidentes.
- Reconocimientos médicos.
- Ayudas económicas para estudios, salud, discapacidad, campamentos, guarderías, anticipos reintegrables.

En el Aeropuerto de Londres-Luton:

- Los beneficios incluyen seguro médico privado para toda la familia.

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

En todas las sociedades del Grupo se dispone asimismo de protocolos de actuación para atender situaciones especiales, como las incluidas en el Programa de Apoyo Emocional y Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas, o para resolver de forma dialogada posibles conflictos de índole laboral.

Durante el año 2020, en contexto covid-19, a través del Programa de Atención al Empleado se han atendido demandas específicas de los empleados relacionadas con situaciones familiares, asesoría médica, gestión de cancelaciones de viajes y contratos de servicio doméstico, orientación emocional a menores, orientación jurídica y de consumo, gestión documental y apoyo emocional en situaciones de duelo, así como otros requerimientos destinados en cualquier caso a mejorar el bienestar físico o emocional de los empleados.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton cuenta con un programa de asistencia disponible para todos los empleados y sus familias. Se trata de un servicio confidencial que incluye asesoramiento personal y asistencia legal si es necesario.

Empleados que se han acogido a permisos de paternidad/maternidad

	AENA S.M.E., S.A.				SCAIRM				ADI				LLA				Aena Brasil				Total		
	2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019	2020	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Maternidad	0	49	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	15	0	0	0	0	1	67	50
Paternidad	131	0	133	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	15	0	11	0	0	0	10	0	148	155
Adopción/ acogimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Descanso Paternal	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
Total	135	49	138	34	2	0	1	0	0	0	0	0	0	15	18	11	15	0	0	10	1	219	210

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

	AENA S.M.E., S.A.				SCAIRM				ADI				LLA				Aena Brasil				Total		
	2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019	2020	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F			
Maternidad	0	35	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	15	0	0	0	0	53	45	
Paternidad	113	0	111	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	11	0	0	0	10	0	130	132
Adopción/ acogimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Descanso Paternal	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
Total	117	35	116	30	2	0	15	18	11	15	0	0	10	0	187	182							

87%

Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental por sexo en 2020

	N° empleados regresaron al trabajo			N° empleados deben regresar al trabajo			Tasa de regreso al trabajo*		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total (%)
Maternidad	0	45	45	0	50	50	-	90%	90%
Paternidad	132	0	132	155	0	155	85,2%	-	85%
Adopción/ acogimiento	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Descanso Paternal	5	0	5	5	0	5	100,0%	-	100%
Total	137	45	182	160	50	210	85,6%	90,0%	87%

(*) Tasa de regreso al trabajo: (Cifra total de empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental/ Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental)x100.

Organización del tiempo de trabajo

- **AENA S.M.E., SA, y SCAIRM:** la organización del tiempo de trabajo está regulada por el I Convenio Colectivo, en el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y por el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo.
- **Aeropuerto de Londres-Luton:** cumple con toda la legislación relacionada con las horas de trabajo, incluido el Reglamento de tiempo de trabajo de 1998. Esto permite a los empleados limitar su tiempo de trabajo a 48 horas por semana. Los empleados pueden solicitar trabajo flexible a través de las políticas favorables a la familia, que pueden incluir la reducción de las horas de trabajo. En algunos departamentos operativos, incluidos Seguridad y Carga, se permite la opción de contratos de horas mínimas que respaldan una mayor flexibilidad laboral en torno a los compromisos familiares.
- **Aena Brasil:** en lo relativo a la actividad de Aeroportos do Nordeste do Brasil, actualmente, se aplica lo establecido en la legislación brasileña, y en el primer Convenio Colectivo, que se firmó el 23 de julio de 2020.

Registro de la jornada y desconexión laboral

Como reflejo del compromiso de la Compañía con el cumplimiento de la jornada laboral y el control de la permanencia de sus empleados en el trabajo más allá de la jornada/horarios establecidos, antes de la aprobación del Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo⁶, Aena ya tenía establecido un sistema de registro de jornadas para España.

El Aeropuerto de Londres-Luton cumple con toda la legislación vigente relacionada con las horas de trabajo, incluido el Reglamento sobre el Tiempo de Trabajo de 1998. Esto permite a los empleados limitar su tiempo de trabajo a 48 horas por semana.

Durante 2020, la Compañía ha avanzado en el diseño de una aplicación, a la que los empleados en España pueden acceder desde la intranet para registrar diariamente la jornada realizada (fichaje de entrada y salida), consultar los movimientos diarios y extraer el histórico por períodos. Para hacer más accesible el enlace al portal, se les han facilitado varios documentos aclaratorios y un enlace directo.

En relación a la desconexión laboral y al trabajo a distancia, Aena está trabajando en la definición de ambas políticas internas.

Durante la pandemia, en Aena se han establecido medidas relacionadas con la desconexión laboral y el trabajo a distancia por motivos sanitarios. Igualmente, durante la crisis sanitaria, el Aeropuerto de Londres-Luton ha mantenido el compromiso de permitir a sus empleados trabajar de manera flexible siempre que ha sido posible, introduciendo niveles adicionales de flexibilidad (los empleados que no trabajan en áreas operativas han trabajado desde sus hogares, ofreciendo los equipos necesarios para garantizar su desempeño de manera eficaz y segura).

Por su parte, Aeroportos do Nordeste do Brasil está trabajando en la definición de la política de teletrabajo.



⁶ Artículo 10 del Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo, disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-3481>

Diversidad y no discriminación

Aena se adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), trasladando a la gestión los Diez Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y laborales, medio ambiente y anticorrupción.

El compromiso y la apuesta por la diversidad y la inclusión se entiende desde el sentido más amplio y plural. La Compañía suscribe un fuerte compromiso con la defensa de la identidad, dignidad e igualdad, tanto a nivel interno con sus trabajadores, como externo, haciéndolo extensible a su cadena de suministro y en los servicios que ofrece, y la eliminación de la discriminación en el empleo.

Este compromiso con la diversidad y la no discriminación, en todas sus vertientes, queda reflejado en el propio modelo de gestión de la compañía, que promueve la defensa de principios básicos como la identidad, la singularidad, y la dignidad de todas las personas, y la erradicación de la discriminación en el empleo. Dicho modelo de gestión está reforzado con distintas normas y herramientas, que constituyen el marco de actuación en estas materias, y entre las que se pueden destacar:



Empleados

- Rechazo ante cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, edad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquiera otra condición personal, física o social.
- Equipos caracterizados por sus múltiples competencias, habilidades, experiencias, conocimientos, valores y actitudes.
- Especial atención a colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad, para lo que se llevan a cabo actuaciones específicas, como la integración de los jóvenes en el mercado laboral, o la contratación de servicios a centros especiales de empleo.
- Se incorporan todas las recomendaciones que resulten objetivamente necesarias para que los trabajadores con discapacidad puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones.



Cadena de suministros

- Respeto de los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores.
- Aena exige que todos los profesionales y contratistas se adhieran a las prácticas de salud y seguridad de la Compañía, promuevan la igualdad de oportunidades en sus compañías, y asuman el compromiso de superar el salario mínimo en la retribución profesional de todos sus empleados, entre otros.



Servicios

- Adaptación de las instalaciones aeroportuarias para hacerlas de todos y para todos.
- Servicio de calidad que garantiza que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo, sea cual sea su grado de discapacidad.
- Lenguaje inclusivo a través de la megafonía.

Asimismo, en materia de diversidad y no discriminación, asume el compromiso con la aplicación, entre otros, del contenido de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)



Medidas contra la discriminación

- AENA SME, SA, AIRM
- AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON
- AENA BRASIL

Plan de Igualdad

Incluido en el propio Convenio, y supervisado por la Comisión Paritaria, formada a partes iguales por Aena y los sindicatos mayoritarios, presta especial atención a la prevención del acoso sexual, disponiendo de un protocolo específico para la gestión de denuncias.

Política de selección de candidatos a Consejeros

Vela, favorece y asegura una correcta selección de candidatos para el Consejo de Administración, en el que prevalezca y se priorice la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Política de Responsabilidad Corporativa

Incluye, entre los principios de actuación en los que se fundamenta la responsabilidad corporativa de la organización: (i) proporcionar 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; (ii) trasladar los criterios de responsabilidad corporativa a la gestión de la cadena de valor, fomentando la inclusión de cláusulas sociales, entre ellas en materia de igualdad y diversidad, en la contratación, así como las prácticas responsables en las empresas proveedoras y contratistas.

Código de Conducta

Establece el compromiso por proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, rechazando cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquiera otra condición personal, física o social de las personas".

Normativa aplicable en materia de contratación (Ley 9/2017)

Prevé la inclusión de cláusulas de diversidad en las licitaciones, así como mecanismos de seguimiento del grado de cumplimiento de las mismas (y medidas sancionadoras en su caso).

Manual del empleado y las obligaciones derivadas de la ley británica de igualdad de 2010

Reflejan el compromiso de la Compañía con la diversidad:

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

Política de Discapacidad del Aeropuerto de Londres-Luton

Muestra el compromiso del Aeropuerto por, entre otros, promover los intereses de las personas con necesidades especiales, ya sean usuarios, visitantes o empleados, o por garantizar el acceso al empleo de cualquier persona independientemente de su condición.

Estrategia de Negocio Responsable

Incluye entre sus objetivos el fomento de la diversidad y la inclusión, especialmente centrado en diversidad de género.

Código de conducta

Establece el compromiso por proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, rechazando cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquiera otra condición personal, física o social de las personas".

Plan de Igualdad

La ley brasileña establece la igualdad de derechos para hombres y mujeres. El Convenio Colectivo de Aena Brasil tiene una cláusula para proteger a las mujeres del acoso sexual.

Diversidad de género

Las mujeres suponen el 36,1% de la plantilla del Grupo, representan el 33% en el Consejo, y el 43,9% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados.

Entre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en materia de diversidad de género en 2020, destacan:

- **Jornada del Día de la Mujer:** con motivo del Día Internacional de la Mujer, se organizó junto con Mujeres&Cía una conferencia dirigida por Mercedes Wullich, fundadora de Mujeres&Cía y creadora del ranking Top 100 Mujeres Líderes, seguida de una entrevista coloquio con tres mujeres referentes en distintos entornos laborales, en los servicios centrales de Aena.
- **Premio Vocento a la Igualdad:** El grupo Vocento ha otorgado a Aena un premio por su compromiso con la igualdad. Este reconocimiento pone en valor las iniciativas de Aena para garantizar la igualdad de oportunidades, potenciar la presencia de mujeres en puestos directivos y desarrollar el lenguaje inclusivo en la megafonía de los aeropuertos.
- Participación, con representación de Aena en diversos foros y encuentros, como **“Mujeres Líderes en el Transporte. Fomentando la Igualdad”**, organizado por el Ilustre Colegio de Abogados, “Mujeres en Movimiento. Liderazgo femenino en el transporte y la Sostenibilidad” y “Ellas vuelan alto”.
- Diversos actos llevados a cabo en diferentes aeropuertos, con motivo del **Día Internacional contra la violencia de género**.

- Formación a empleados en contenidos relacionados con la igualdad entre mujeres y hombres: 514 horas de formación, 257 empleados participantes. En el Aeropuerto de Londres-Luton se ha iniciado un programa de formación en noviembre de 2020, contando con 60 horas de formación y 39 empleados participantes.

Denuncias por acoso

El Convenio Colectivo incluye un Plan de Igualdad, que presta especial atención a la prevención del acoso sexual, e incluye un protocolo específico que incorpora un programa para gestionar posibles denuncias. Durante 2020 se recibió una denuncia por acoso a través del canal específico, accesible a todos los empleados en España, Reino Unido y Brasil:

- 1 denuncia, fecha activación protocolo: 20/02/2020, fecha finalización: 05/08/2020, se archiva después de que una vez practicadas las actuaciones oportunas, no quedara acreditada la existencia de una situación de acoso laboral.
- El Aeropuerto de Londres-Luton no ha recibido quejas a través de los sistemas formales (ver capítulo 1).
- En Brasil no habido ninguna denuncia de acoso en 2020.

Además, se activó en el Protocolo de Intervención de Situaciones Estructurales en los aeropuertos y centros siguientes:

- En el Aeropuerto de Barcelona, Tenerife Sur y Vigo se realizaron intervenciones durante este año centradas en mejoras en aspectos de trabajo en equipo, gestión de conflictos y liderazgo.
- En otros centros se han realizado seguimientos de actuaciones realizadas en 2019; en ámbitos relacionados con coordinación de equipos de trabajo, *feedback* individuales, prevención de conflictos y mejoras de comunicación. Los centros que han recibido este seguimiento han sido La Palma, Valencia y una Dirección de Servicios Centrales.

Aena apuesta por la generación de alianzas que tengan como objetivo destacar el papel de la mujer trabajadora y el fomento de la igualdad, principalmente en el sector aeronáutico.

La Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton recoge objetivos específicos en materia de fomento de la igualdad en la organización, que se materializará en una futura estrategia con metas y acciones específicas.

Porcentaje de mujeres/hombres sobre plantilla (a 31 de diciembre)

2019

	Aena, S.M.E., S.A. (España)		Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)		ADI, S.M.E., S.A. (España)		Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)		Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Aena Brasil)		TOTAL	
	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla
Masculino	4.995	63,49%	61	76,25%	12	50,00%	520	61%	40	71,43%	5.627	63,40%
Femenino	2.872	36,51%	19	23,75%	12	50,00%	333	39%	16	28,57%	3.251	36,60%
Total	7.867	100%	80	100%	24	100%	853	100%	56	100%	8.878	100%

2020

	Aena, S.M.E., S.A. (España)		Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)		ADI, S.M.E., S.A. (España)		Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)		Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Aena Brasil)		TOTAL	
	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla
Masculino	4.909	63,8%	60	76%	13	54%	432	61%	192	71%	5.606	63,9%
Femenino	2.781	36,2%	19	24%	11	46%	274	39%	80	29,41%	3.165	36,1%
Total	7.690	100%	79	100%	24	100%	706	100%	272	100%	8.771	100%

Accesibilidad universal al empleo de las personas con discapacidad

Aena ofrece oportunidades laborales para personas con capacidades diferentes. En sus convocatorias de empleo, la Organización favorece la participación de personas con capacidades diferentes, realizando las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas de selección de una manera adecuada.

En 2020, la Compañía contó con 123 personas con diversidad funcional en su plantilla, un 1,4%. Las instalaciones y centros de trabajo de Aena se encuentran habilitados para facilitar y potenciar el acceso de empleados, clientes, proveedores, en definitiva, cualquier otro usuario, contando con un servicio específico en los aeropuertos para personas con movilidad reducida (PMR). Además, en el caso de que sean objetivamente necesarias nuevas adaptaciones en el entorno laboral, Aena las desarrolla para garantizar el desarrollo profesional en igualdad de condiciones.

Paralelamente, de forma bianual, en España Aena lanza una convocatoria dirigida a entidades sociales, fundaciones o asociaciones que realicen acciones de inserción laboral o de creación de empleo por un importe máximo de 100.000 €/anuales. Actualmente, 6 entidades sociales se benefician de estas ayudas.

Asimismo, la Organización mantiene alianzas con las principales organizaciones españolas del sector como CERMI o la Confederación de Autismo de España, que refuerzan el compromiso de la compañía en pro de la accesibilidad de personas con discapacidad, u otras específicas en el Reino Unido.

Entorno de trabajo diverso e inclusivo

En junio de 2020, Aena y el resto de las empresas públicas del grupo Mitma⁷ se sumaron a la firma de un protocolo entre el Ministerio de Transportes, Movilidad

y Agenda Urbana, y REDI (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI).

Con la firma de este protocolo se busca fomentar la **diversidad e inclusión del colectivo LGBTI** en el ámbito del Sector Público Estatal y favorecer la sensibilización y el ambiente apropiado para llevar a cabo iniciativas en este sentido entre los empleados del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, y sus entidades y empresas dependientes.

Este protocolo supone un gran avance político y social, al reivindicar la visibilización del colectivo LGBTI en el ámbito laboral y defender sus derechos civiles. A través del mismo, Aena reafirma su compromiso contra la discriminación y favorece la sensibilización y el ambiente apropiado para la inclusión efectiva de este colectivo en el entorno laboral.

Empleados con discapacidad*	Efectivos			% s / Total Plantilla**	
	2019	2020	2020	2019	2020
Aena, S.M.E., S.A.	111	108	7.690	1,41%	1,40%
SCAIRM S.M.E S.A	6	7	79	7,5%	8,86%
ADI, S.M.E S.A	0	0	24	0%	0%
Aeropertos do Nordeste do Brasil, S.A.	-	8	272	-	2,94%
TOTAL	117	123	709		1,4%

(*) Actualmente el Aeropuerto de Londres-Luton no registra personal con discapacidad, el gobierno de Reino Unido no lo exige.

(**) Dato de Aena S.M.E., S.A. correspondiente al año 2018. Dato de Aena S.M.E., S.A. correspondiente número efectivo de empleados con discapacidad en plantilla a 21 de diciembre, sin considerar el número equivalente resultante de medidas compensatorias. De acuerdo a la legislación vigente, el porcentaje de empleados con discapacidad se calcula en función del número efectivo de personas con discapacidad en plantilla a 31 de diciembre, y el número equivalente de personas resultado de las medidas compensatorias aprobadas por Resolución de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) sobre la Declaración de excepcionalidad y adopción de medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad).

El número efectivo de empleados con discapacidad a 31 de diciembre 2019 es de 115 personas y en 2020 de 108. Sin embargo, a fecha de publicación del presente informe, no se dispone de la Resolución del órgano competente relativa a la Declaración de excepcionalidad presentada correspondiente al ejercicio 2019 que permita incluir el porcentaje de empleados con discapacidad en el ejercicio 2019, ni en 2020.

⁷ Adif, Adif-AV, ENAIRE, INECO, Puertos del Estado y Renfe Operadora.

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Aena fortalece la interrelación, multiplicidad e inclusión de los miembros del equipo Aena, así como la atracción y desarrollo de talento y compromiso.

Enmarcado en las iniciativas de la estrategia “Employer branding” (“marca empleador”) se pretende crear una red de embajadores de marca y diversidad, que buscará, entre otros cometidos, poner en valor la heterogeneidad de la Compañía.

Para ello, se busca la máxima diversidad en las personas seleccionadas: abarcando todas las ocupaciones y áreas, diversidad de género, edad, antigüedad en la empresa, cultural, etc.

	Mujer					Hombre				
	Rango de edad (%)			Grupos minoritarios (%)		Rango de edad (%)			Grupos minoritarios (%)	
	<25	>45	25-45	Personas con discapacidad	Personas con nacionalidad de país no miembro de la U.E	<25	>45	25-45	Personas con discapacidad	Personas con nacionalidad de país no miembro de la U.E
Sociedades radicadas en España (Aena S.M.E., ADI, SCAIRM)										
Consejo de Administración	0,00%	66,67%	33,33%	0%	0%	0,00%	73,68%	26,32%	0%	5,26%
Alta dirección	0,00%	80,0%	20,0%	0%	0%	0,00%	71,4%	28,6%	0,00%	0,00%
Otros directivos y titulados	0,00%	53,3%	46,7%	1,19%	0,36%	0,00%	55,4%	44,6%	1,63%	0,10%
Coordinadores	0,00%	78,6%	21,4%	0,31%	0,31%	0,00%	79,7%	20,3%	1,77%	0,24%
Técnicos	0,00%	68,9%	31,1%	2,35%	0,00%	0,00%	56,9%	43,2%	1,14%	0,03%
Personal de Apoyo	0,00%	54,8%	45,2%	0,43%	0,43%	0,00%	63,4%	36,6%	2,44%	
Total por categoría profesional	0,00%	64,2%	35,8%	1,60%	0,18%	0%	60,7%	39,3%	1,41%	0,08%
Aeropuerto de Londres-Luton										
Alta dirección	0,00%	0,00%	0,00%	ND	ND	0,00%	0,00%	0,00%	ND	ND
Otros directivos y titulados	0,00%	43,75%	56,25%	ND	ND	0,00%	40,91%	59,09%	ND	ND
Coordinadores	0,00%	66,67%	33,33%	ND	ND	0,00%	47,83%	52,17%	ND	ND
Técnicos	0,00%	0,00%	0,00%	ND	ND	0,00%	48,08%	51,92%	ND	ND
Personal de Apoyo	8,62%	28,88%	62,50%	ND	ND	5,11%	32,27%	62,62%	ND	ND
Total por categoría profesional	7,30%	32,48%	60,22%	ND	ND	3,70%	35,88%	60,42%	ND	ND
Aeropuertos do Nordeste do Brasil										
Alta dirección	0,00%	0,00%	0,00%	ND	ND	0,00%	0,00%	0,00%	ND	ND
Otros directivos y titulados	0,00%	37,50%	62,50%	ND	ND	0,00%	80,00%	20,00%	ND	ND
Coordinadores	0,0%	0,00%	100,00%	ND	ND	0,00%	94,29%	5,71%	ND	ND
Técnicos	0,00%	0,00%	100,00%	ND	ND	0,00%	96,43%	3,57%	ND	ND
Personal de Apoyo	11,11%	2,22%	86,67%	ND	ND	3,77%	79,25%	16,98%	ND	ND
Total por categoría profesional	6,25%	5,00%	88,75%	ND	ND	1,04%	89,58%	9,38%	ND	ND

Diversidad generacional y fomento de la integración laboral de los jóvenes

La correcta gestión de la diversidad generacional en una plantilla como la de Aena, en la que el 58% de los empleados son mayores de 45 años, es fundamental. Esto se une a la realidad del propio contexto social, que incita a realizar un esfuerzo importante por activar e incrementar la contratación de jóvenes, y ofrecerles nuevas oportunidades de inserción en el ámbito profesional. En este sentido, destacan:

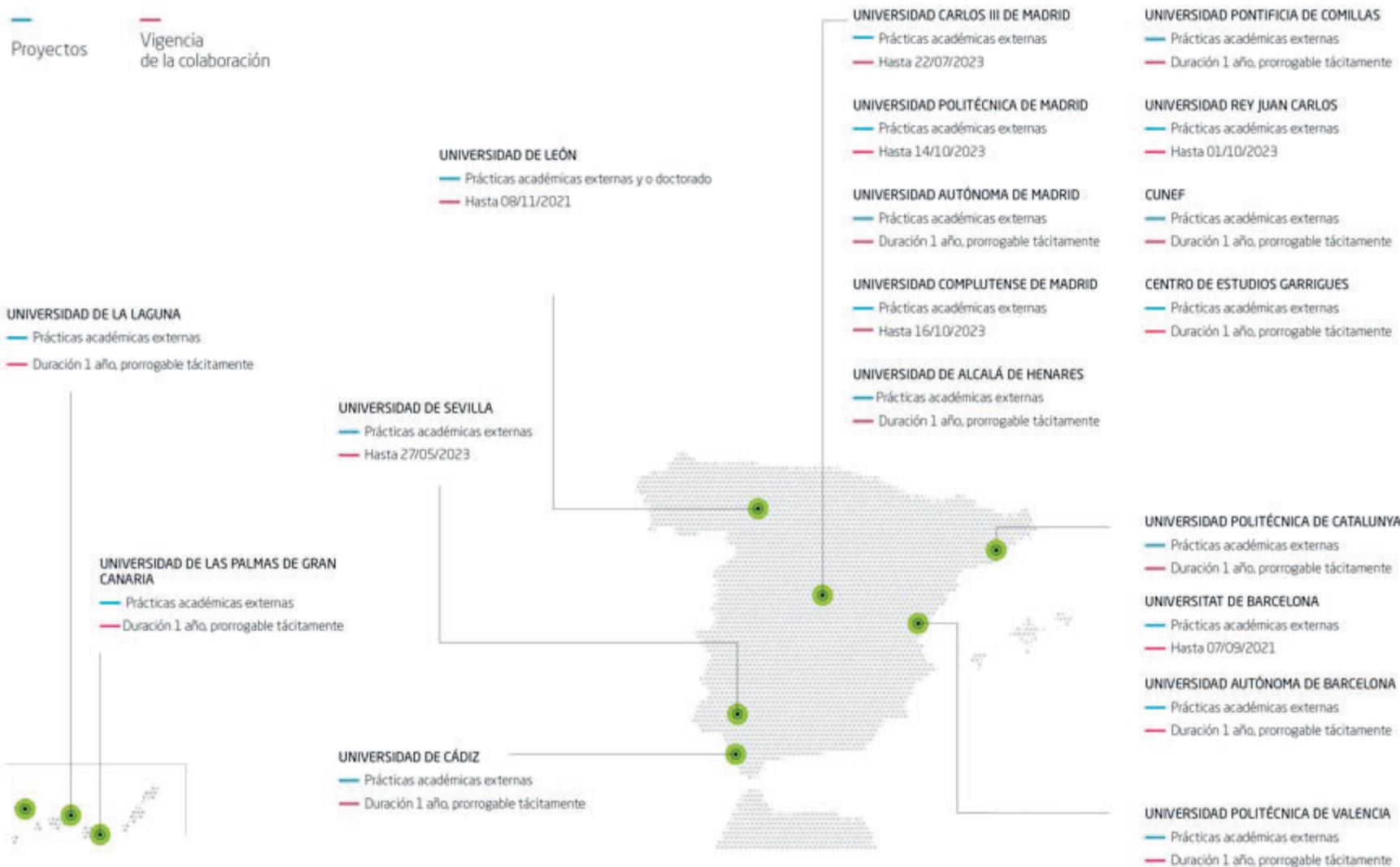
- Convenios con universidades (públicas y privadas), escuelas de negocio y otros centros docentes, para fomentar la integración laboral de la juventud, a través de prácticas académicas externas (curriculares y extra-curriculares) con estudiantes de grado y/o de máster en la compañía. A través de esta iniciativa:

- A pesar de la situación vivida en este 2020, con varios meses de confinamiento, más de 55 estudiantes de grado o máster han realizado prácticas curriculares o extracurriculares durante 2020 en España (96 en 2019).
- 18 convenios en vigor en 2020 con universidades y centros docentes.
- Si bien el Aeropuerto de Londres-Luton actualmente no tiene acuerdos formales vigentes con respecto a prácticas académicas, está trabajado en estrecha colaboración con Cranfield University y London Business School en proyectos relacionados con la aviación y oportunidades de mejora de negocio.

Además, en 2020, Aena ha participado en las siguientes Ferias de Empleo de diferentes centros formativos:

- Feria empleo UCM (facultad de Informática).
- XV Foro de Empleo UAM.
- Feria de Empleo Virtual: XXII Foroempleo Comillas.
- Feria de Empleo Virtual: Foroempleo 20 Universidad Carlos III.





Talento y formación

La Compañía ha avanzado en su Estrategia de Employer Branding, bajo la cual Aena establece planes de actuación para, entre otros:

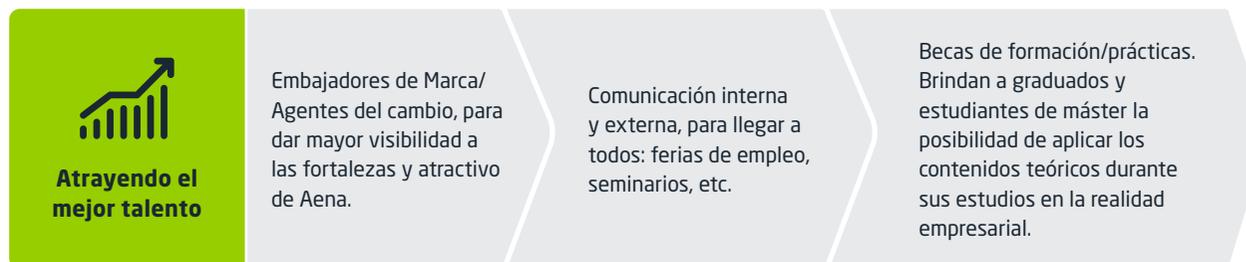
- Mejorar la difusión de las convocatorias de empleo, los procesos de selección, y la comunicación interna y potenciar la imagen de marca de Aena.
- Reforzar el sentimiento de orgullo y pertenencia en la plantilla.
- Lograr una mayor atracción de talento y localizar a los perfiles más adecuados, tanto a nivel externo como interno, de forma que se identifica el potencial de la organización, se ofrecen a los empleados mejores oportunidades para su desarrollo, se cubren las necesidades de puestos vacantes de estructura y se gestionan los procesos con los niveles adecuados de calidad y garantía. Además, Aena trabaja en planes de carrera y de sucesiones para personal clave.

Por su parte, la Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton incluye, entre otros objetivos, desarrollar nuevas estrategias para la atracción y captación de talento y garantizar el desarrollo profesional de los empleados, así como contribuir a la *Luton Council's training academy* y ampliar el programa de aprendizaje.

Formación

Con el objetivo de adaptar de mejor forma los planes de formación y hacer partícipes a los propios trabajadores, en 2020 se lanzó una encuesta de “necesidades formativas”, dando la oportunidad al empleado de trasladar a la organización sus inquietudes en materia de formación y desarrollo y, junto con su responsable, abordar de forma más participativa el diseño de su plan de formación.

La imparable evolución tecnológica constituye un elemento clave de la estrategia de recursos humanos para el desarrollo de las competencias de los trabajadores. Con la política de formación, que se detalla más adelante, y el plan Estratégico 2018-2021 se impulsan acciones, programas y actuaciones encaminadas a atraer y retener el talento, al tiempo que se contribuye a la transformación de la cultura organizativa, al aumento de la motivación, compromiso e implicación de los empleados y al desarrollo de sus capacidades profesionales.



Con el objetivo de acompañar y orientar a los líderes de la organización, que son las personas que acompañan y apoyan a su vez a todos los demás, y para conseguir mantener la motivación y la resiliencia en situaciones adversas, se elaboró el Decálogo “liderazgo en tiempos de crisis”, que se envió a todos los directores y directivos de la Compañía.

Empleados que reciben evaluaciones de desempeño profesional por sexo, categoría profesional y región

2019

	Aena S.M.E., S.A.			ADI			SCAIRM			Aeropuerto de Londres-Luton			Aena Brasil			Total agregado	
	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)
Alta dirección	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	88%	100%
Otros directivos y titulados	63%	61%	63%	64%	50%	59%	50%	60%	53%	0%	0%	0%	91%	100%	94%	61%	60%
Coordinadores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	60%	100%	80%	0%	1%
Técnicos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Personal de Apoyo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	13%	17%	14%	58%	25%	42%	10%	16%	11%	0%	0%	0%	33%	69%	43%	12%	16%

2020

	Aena S.M.E., S.A.			ADI			SCAIRM			Aeropuerto de Londres-Luton			Aena Brasil			Total agregado	
	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)	Total	H (%)	M (%)
Alta dirección	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	86%	100%
Otros directivos y titulados	62%	60%	61%	92%	100%	94%	50%	60%	53%	0%	0%	0%	95%	88%	93%	61%	59%
Coordinadores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	77%	73%	76%	3%	2%
Técnicos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Personal de Apoyo	0%	0%	0%	0%	71%	63%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Total	13%	18%	15%	85%	82%	83%	10%	16%	11%	0%	0%	0%	24%	19%	22%	13%	17%

Actuaciones relevantes en 2020 en materia de formación⁸

El compromiso con el desarrollo y la formación de los empleados está recogido en la Política de Formación de Aena, que tiene como principales objetivos:

- Desarrollar las competencias técnicas de los trabajadores para favorecer un correcto desempeño de su puesto de trabajo, así como potenciar su desarrollo profesional y humano.
- Facilitar la actualización de los conocimientos de los trabajadores en base a los cambios normativos, tecnológicos u organizacionales que se produzcan.
- Elevar los niveles de productividad, eficacia y eficiencia.
- Contribuir a proyectar una excelente imagen de Aena a través de sus profesionales.

Durante 2020, la Dirección de Organización y Recursos Humanos, con el objetivo de contribuir a la minimización del impacto de la pandemia en los profesionales de Aena, ha aunado esfuerzos con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para hacer posible que sus actividades más habituales continúen desarrollándose.

En línea con ese objetivo, y con el reto ya iniciado en 2019 de impulsar el cambio cultural y la transformación digital, se han puesto en marcha iniciativas que implican la utilización de nuevas herramientas que agilizan y permiten la formación y los encuentros virtuales a toda la plantilla, además de fomentar la cultura del autoaprendizaje.

Las actividades desarrolladas en 2020, puestas en marcha en un tiempo récord, se han planteado en su mayor parte con el propósito de mantener la formación obligatoria y también para contribuir en lo posible a que otras empresas que prestan servicio a Aena pudieran continuar trabajando. Así, se establecieron los mecanismos para realizar **de forma virtual la formación** que hasta el inicio del confinamiento venía realizándose de forma presencial.

Otro aspecto importante que se ha puesto en marcha, con la idea de contribuir al sostenimiento de la formación en Aena, es la bonificación por la FUNDAE de la formación en Aula Virtual.

Desarrollo de nuevos proyectos

- **Procedimiento de adaptación e implantación de la formación presencial a Aula Virtual:** con el objetivo de continuar con la impartición de la formación, las Unidades de Formación establecieron un procedimiento para esta adaptación, inicialmente prevista para la formación centralizada y de carácter obligatorio, ampliándose posteriormente a acciones formativas de otras características.
- **Itinerario de Transformación Digital y Cultural:** la propuesta de cambio cultural y transformación digital en Aena toma como pilar fundamental la formación y desarrollo en elementos que lo promuevan en el medio-largo plazo. Para ello, se han empezado a desarrollar acciones formativas en esta materia, dirigidas a diferentes colectivos de todas las áreas de la organización, impulsando así esta transformación.

- **Plataforma de autoaprendizaje:** Aena cuenta con una herramienta de autoaprendizaje que permitirá a toda la plantilla de Aena acceder, con carácter voluntario, a formación online variada, dinámica y novedosa. Entre las materias a las que se puede acceder cabe destacar la formación en habilidades, bienestar y seguridad, la herramienta de comunicación, productividad y competencias digitales, etc. Todas ellas contribuyen al interés de Aena por reforzar sus medidas de prevención, conciliación, digitalización y nuevas formas de trabajar.

Esta formación estará disponible además en varios idiomas, entre ellos el inglés, para que los trabajadores puedan mejorar y practicar sus conocimientos y realizar píldoras monográficas de *Business English*.

- **Desarrollo y ejecución de la nueva metodología de detección de necesidades formativas:** se ha puesto en marcha este año un nuevo cuestionario de detección de necesidades para todo el personal de Aena, de manera que se recojan las peticiones con carácter global, y se pueda realizar de manera más ágil la gestión de toda la formación.
- **Comprobación de la competencia:** se ha finalizado el primer ciclo de comprobación de la competencia con las pruebas específicas asociadas a los colectivos del Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios, Operaciones en el Área de Movimiento y Mantenimiento Aeroportuario.
- **Implantación de mejoras en el aplicativo de gestión de la formación (SAP-SIGIF)** para facilitar el

⁸ A lo largo del documento se detallan los cursos de formación impartidos en las diferentes materias (*compliance*, igualdad, calidad de los servicios, medioambiente, seguridad, protección de datos, etc).

control de los cursos de los itinerarios formativos auditados por la AESA en el proceso de certificación de aeropuertos.

Actualización/adaptación de acciones formativas

- **Formación Online:** en la línea de las convocatorias ordinarias en formación online, se ha mantenido durante el Estado de Alarma y meses siguientes la formación estratégica habitual en la plataforma de cursos online.
- **Formación de idiomas: inglés y portugués.** La formación en idiomas ha tenido especial protagonismo en 2020 debido a la rapidez en la adaptación a la modalidad virtual. Durante todo el curso se han mantenido las clases programadas de los diferentes programas.

Se han desarrollado actuaciones de formación específica en algunas materias claves de la Compañía, como cumplimiento normativo.

Adicionalmente, se han desarrollado 21 nuevos cursos y se han actualizado 68 cursos ya existentes, para personal de los niveles C al F.

En Aena Brasil destaca la siguiente formación:

- Capacitación para iniciar operaciones en los Aeropuertos de Recife, Maceió, Joao Pessoa y Aracajú.
- Formación AVSEC.
- Formación de sistemas.

Acciones específicas motivadas por la pandemia de la covid-19

- **Nuevos cursos:** aspectos generales y medidas preventivas en Aena (covid-19) y curso de Teletrabajo. Estos cursos surgen en el contexto de la pandemia, con el objetivo de formar y trasladar información de carácter relevante para toda la plantilla, y personal de oficinas, en formato *on line*.
- Elaboración de un protocolo de actuación para el reinicio de la formación presencial con medidas de prevención asociadas a la covid-19.

En 2020, Aena destinó un total de 1.359.225 € a la inversión en programas de formación y capacitación

	2019					2020					Total	
	Aena S.M.E, S.A.	ADI	SCAIRM	LLA	Aena Brasil	Aena SME, S.A.	ADI	SCAIRM	LLA	Aena Brasil		
Inversión en programas de formación y capacitación a empleados (€)	1.987.120 *			315.473,88	18.651,20	1.099.064,8 *			250.905,9	9.254,1	1.359.224,8	
Inversión en formación por empleado (€)	249	-	-	371	333	141,0	-	-	355,4	34,0	155,0	
Empleados que han recibido formación (%)	Mujer	100%	75%	100%	ND	-	100%	100%	100%	ND	100%	95%
	Hombre	100%	83%	100%	ND	-	100%	100%	100%	ND	100%	95%
Media de formación al año por empleado (horas)	Mujer	46,4	33,4	25,7	ND	-	27,0	31,8	27,8	ND	40,3	25,0
	Hombre	64,4	40,8	44,3	ND	-	49,3	35,8	50,9	ND	62,3	46,0

(*) Total Gasto en Formación en España.
NOTA: El Aeropuerto de Londres-Luton no registra las horas de Formación

Horas de formación por sexo, categoría profesional y región*

2020

Horas de formación	AENA S.M.E., SA			SCAIRM			ADI			Aena Brasil			TOTAL		
	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total
Masculino	163.492,4	78.749,5	242.241,8	2.600,0	452,5	3.052,5	79,0	387,0	466,0	2.970,0	8.985,5	11.955,5	169.141,4	88.574,5	257.715,8
Femenino	53.942,9	21.179,0	75.121,9	467,0	61,0	528,0	66,0	283,6	349,6	863,5	2.361,0	3.224,5	55.339,4	23.884,6	79.224,0
Total por sexo	217.435,2	99.928,5	317.363,7	3.067,0	513,5	3.580,5	145,0	670,6	815,6	3.833,5	11.346,5	15.180,0	224.480,7	112.459,1	336.939,8
Alta dirección	12,0	505,0	517,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12,0	505,0	517,0
Directivos y titulados	34.804,9	19.982,6	54.787,5	341,0	67,0	408,0	74,0	519,5	593,5	357,0	77,0	434,0	35.576,9	20.646,1	56.223,0
Coordinadores	32.235,8	14.327,0	46.562,8	418,0	77,0	495,0	-	-	-	1.105,5	561,5	1.667,0	33.759,3	14.965,5	48.724,8
Técnicos	143.181,5	63.333,3	206.514,8	2.203,0	351,5	2.554,5	-	-	-	988,0	9.348,0	10.336,0	146.372,5	73.032,8	219.405,3
Personal de Apoyo	7.201,0	1.780,6	8.981,6	105,0	18,0	123,0	71,0	151,1	222,1	1.383,0	1.360,0	2.743,0	8.760,0	3.309,7	12.069,7
Total por categoría profesional	217.435,2	99.928,5	317.363,7	3.067,0	513,5	3.580,5	145,0	670,6	815,6	3.833,5	11.346,5	15.180,0	224.480,7	112.459,1	336.939,8

NOTA: El Aeropuerto de Londres-Luton no registra las horas de Formación

(*) Puede consultarse la información relativa a la formación en 2019 en la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2019, disponible en: http://www.aena.es/csee/ccurl/234/232/Libro_SPA_interactivo_v4_VF.pdf

Actualmente, el Aeropuerto de Londres-Luton no registra la capacitación por horas, género o categoría profesional. La formación obligatoria y reglamentaria se gestiona dentro de los departamentos individuales y se registra localmente. Anualmente, los empleados de Luton realizan toda la formación necesaria y esto generalmente incluye a más del 85% de los empleados que realizan capacitación en un solo año, y el 100% de los empleados realizan capacitación en las áreas de Seguridad, Bomberos, Operaciones y Servicios técnicos.

Programas de desarrollo

- **Programa de Mentoring**

"Líderes desarrollando líderes".

En 2020 continúa desarrollándose la VIII edición compuesta por 24 parejas mentor/a – mentee (48 participantes en total), desde marzo en formato virtual, debido a la imposibilidad de desplazamientos y reuniones. El lanzamiento de la IX edición, previsto para marzo se ha pospuesto al próximo año debido al estado de alarma y la situación producida por la pandemia de la covid-19.

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

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

- **Programa de Coaching.**

Iniciado en 2007 mediante *coaches* externos y en 2011 a través de *coaches* internos, como estrategia de desarrollo que se focaliza en potenciar las competencias conductuales (de interacción social, directivas, autogestión y eficacia personal fundamentalmente).

En 2020 se ha reducido en torno al 18% el número de horas de coaching acumuladas y en torno al 16% el número de clientes, ascendiendo a 145,5 las horas acumuladas, de procesos realizados a 16 clientes: 11 mujeres y 5 hombres (10 de ellos con *coaches* internos y 6 con *coaches* externos).

Relaciones laborales

Aena garantiza a sus empleados los derechos de libertad de asociación, sindicación, y negociación colectiva en el marco de la normativa laboral vigente y del convenio colectivo que resulte aplicable:

- Aena S.M.E., SA, y SCAIRM: este diálogo social está articulado en el I Convenio Colectivo del Grupo de empresas Aena, en su Capítulo XIX. Los trabajadores de las entidades y/o sociedades que constituyen el Grupo Aena, incluidos en el ámbito de aplicación (Sección 3ª - Art. 161 del I Convenio Colectivo del Grupo Aena), tienen como órgano representativo a la Coordinadora Sindical Estatal (C.S.E.).
- Aeropuerto de Londres-Luton: todos los empleados tienen la oportunidad de unirse a un sindicato reconocido por la empresa, o cualquier otro sindicato

con fines de representación en los procesos de la empresa, no incluyendo la negociación de pagos y beneficios.

- Aeroportos do Nordeste do Brasil. en julio se firmó el primer Convenio Colectivo de Aena Brasil, y se iniciaron las negociaciones para el desarrollo del mismo.

Además, la Política de Derechos Humanos de Aena, que aplica a todas las sociedades del grupo, refrenda el compromiso corporativo con el derecho de libertad de asociación y negociación colectiva de sus trabajadores:

"Aena reconoce, sin interferencias, el derecho de sus empleados a constituir o participar en organizaciones para la defensa y promoción de sus intereses, a través de la representación sindical o en las formas de representación elegidas de conformidad con la legislación y las prácticas vigentes en los distintos países donde se desarrolle la relación laboral."

Asimismo, Aena reconoce el valor de la negociación colectiva como instrumento preferente para la determinación de las condiciones contractuales de sus empleados, así como para la regulación de las relaciones entre la dirección y los sindicatos".

Con el objetivo de desarrollar y tratar materias específicas del Convenio Colectivo, tal y como se explica a lo largo del informe, se han creado las correspondientes comisiones paritarias, compuestas por los sindicatos presentes en la Coordinadora Sindical Estatal y la empresa.

- Comisión Paritaria de Formación.
- Comisión Paritaria de Promoción y Selección.
- Comisión Paritaria de Igualdad.
- Comité Estatal de Seguridad y Salud.

- Comisión Paritaria de Acción Social.
- Comisión de interpretación, vigilancia, conciliación y arbitraje y solución voluntaria de conflictos.

Como representantes legales de los empleados, Aena mantiene reuniones bilaterales permanentes con todas las comisiones paritarias previstas en el Convenio, para la gestión de sus respectivas materias. A través de ellas se canalizan las dinámicas de información, participación, consulta y negociación de las representaciones sindicales. En definitiva, la participación de los trabajadores en la gestión de la empresa a través de sus representantes legales (comités de centro y delegados de personal) es amplia dado que ésta se extiende a los principales aspectos de la relación laboral, sobre la base de unas condiciones laborales muy estables y garantistas, como consecuencia de la naturaleza pública de la empresa y del Convenio Colectivo aplicable.

En 2020, la relación con la representación social ha estado marcada por la negociación de todas las medidas implantadas para la seguridad y salud de los trabajadores, así como la garantía de los servicios esenciales públicos de transporte aéreo, con importancia destacada de la Coordinadora Sindical Estatal para la adopción de acuerdos en el ámbito de las empresas del Grupo, y el Comité Estatal de Seguridad y Salud, como consecuencia de la covid-19. En este sentido los Planes de Recuperación operativa de los Centros de Trabajo de Aena, han sido consensuados con la representación laboral.

Aena dispone de diversos canales de comunicación para asegurar y facilitar una relación fluida con los empleados, compartir los nuevos propósitos de la Compañía y fomentar su implicación. Como muestra de

ello, en 2020 se lanzó el nuevo portal del empleado, SAP SuccessFactors, más dinámico e interactivo, accesible desde cualquier navegador web y dispositivo móvil, en la que se pone a disposición del trabajador no solo su información personal, sino que está especialmente enfocado a fomentar la comunicación e interacción entre los trabajadores.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de sus propios canales de comunicación interna. Como, por ejemplo, “Engage Co: Lab”, se trata un grupo de trabajo interno que persigue la colaboración, el debate y la búsqueda de soluciones eficaces para la mejora de la comunicación, de forma bidireccional, fomentando el sentimiento de orgullo de pertenencia y la participación regular de los empleados. A finales de 2020, Londres-Luton lanzó “LLA Hub”. Se trata, junto a Yammer, de una herramienta para permitir a los empleados revisar la información de la empresa, compartir experiencias y solicitar información a compañeros y gerentes. Debido a la pandemia, se interrumpió la comunicación habitual, si bien se llevaron a cabo durante el año diferentes encuestas.

Igualmente, las oficinas de las sedes centrales de Aena han sido recientemente renovadas con el fin, entre otros, de promover las metodologías de trabajo colaborativo, así como de dinamizar e impulsar la creatividad y la innovación.

Asimismo, con motivo de la emergencia sanitaria, la Compañía ha explotado todos los canales de los que dispone para transmitir mensajes corporativos, fomentar el diálogo con la alta dirección, y anunciar las medidas sanitarias que se han ido adoptando, entre otros.

Aena utiliza todas estas herramientas para comunicar, compartir y hacer llegar a todos los empleados todas las políticas y normas de la Compañía, incluyendo las relativas a asuntos laborales (Convenio Colectivo, Código de Conducta, etc.). De forma específica, en la intranet y en la web de Aena están a disposición de los empleados las políticas y normas corporativas para su consulta en cualquier momento por los trabajadores.



Newsletter

Publicadas diariamente, y a disposición de todos los empleados para canalizar sus cuestiones, peticiones, sugerencias, etc

Despegando Recursos

Ofrece recursos psicológicos para abordar las situaciones de estrés, ansiedad, incertidumbre, etc. provocadas por la pandemia a los empleados



Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo por país:

Gran parte de los colectivos de empleados están cubiertos por las regulaciones colectivas laborales en los diferentes países en los que opera Aena.



Cambios operacionales

En relación a los cambios operacionales, el procedimiento para realizar las Modificaciones Sustanciales de las Condiciones de Trabajo, tanto individuales como colectivas, ya se encuentra establecido en el Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, Aena no puede modificarlo de ningún modo.

En Brasil, el procedimiento de cambio de trabajo está garantizado en la Consolidación de las Leyes Laborales brasileñas (CLT).

Libertad de asociación y negociación colectiva en operaciones y proveedores

En España y el Aeropuerto de Londres-Luton, no se han identificado riesgos significativos asociados a la vulneración de los derechos de libertad de asociación

y negociación colectiva en las operaciones, proveedores, o en la cadena de suministro (esto último, por su carácter eminentemente local).

Salud y seguridad en el empleo

Proteger la salud y seguridad –física y emocional- de los trabajadores y usuarios de las instalaciones, reducir la siniestralidad, y desarrollar y potenciar una cultura preventiva son objetivos permanentes y prioritarios para Aena, tal y como se refleja en su Política de Salud y Seguridad. Para ponerlo en práctica, la Compañía dispone de un sistema de herramientas y gestión perfectamente articulado -con las que se pretende ir más allá del cumplimiento legal-. Para su correcta puesta en marcha, todas las áreas de la Compañía y, por supuesto los empleados, juegan un papel fundamental.

El contexto global de emergencia sanitaria no ha hecho sino reforzar la relevancia de estos asuntos en la Organización. Por ello, se han desarrollado multitud de actuaciones específicas para asegurar la salud y el bienestar de los empleados.

Política, Sistema de gestión de prevención y Plan de Prevención

Aena dispone de un **Sistema de Gestión de Riesgos Laborales**, basado en la normativa aplicable (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención). Sobre este se definen las responsabilidades y se estructura la prevención propiciando su correcto funcionamiento, así como el cumplimiento de las directrices contenidas en la Política de Prevención de Riesgos Laborales. Este Sistema está regulado por medio del Manual de Gestión

de Prevención de Riesgos Laborales, los Procedimientos e Instrucciones que lo desarrollan, las actividades y los órganos preventivos de las entidades y/o sociedades del Grupo Aena.

El Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales se audita cada 4 años por una empresa externa certificada para la realización de auditorías conforme a la Legislación aplicable. En la última auditoría realizada al Sistema de Gestión (año 2019), el resultado fue de un **cumplimiento alto** en materia de Prevención de Riesgos Laborales, una **buena integración** de la actividad preventiva en la empresa y una **buena eficacia** para prevenir, identificar, evaluar, corregir y controlar los riesgos laborales en todas las fases de la actividad de la empresa. En el Servicio Mancomunado el 100% de los empleados propios están cubiertos por el sistema.

Actualmente, se está realizando una revisión exhaustiva del sistema de gestión de prevención, con una puesta al día de los procedimientos más relevantes, en aras de poder valorar la posibilidad de certificar el sistema de gestión bajo el estándar OHSAS u otro similar. El Sistema integra la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa, lo que implica la atribución a todos ellos y la asunción por estos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad y decisión.



A través de la Política de Prevención de Riesgos laborales, Aena asume el compromiso de cumplir con los siguientes objetivos:

- Desarrollar su gestión bajo el compromiso de prevenir los daños y el deterioro de la salud, y fomentar la mejora continua.
- Cumplir con la normativa interna y externa aplicable.
- Establecer canales de información adecuados.
- Garantizar la participación, información y formación de los trabajadores.
- Difundir, explicar y mantener actualizada la Política.
- Coordinar las actividades preventivas con terceras partes, entre ellos concesionarios, contratistas y operadores aéreos.

100%
de los empleados
propios están
cubiertos por el
sistema

Por su parte, a través del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Aena asegura que el funcionamiento de la actividad preventiva de la organización se adecúe con la Política de Prevención de Riesgos Laborales, definiendo los objetivos de la prevención, en los que se tienen también en cuenta las situaciones de emergencia y las actividades de terceros (contratistas, concesionarios, etc). Dichos objetivos son:

- Compromiso con la prevención de daños y del deterioro de la salud, y con la mejora continua en la gestión y desempeño de la seguridad y salud en el trabajo, estableciéndose objetivos cuantitativos de siniestralidad laboral cada año (dichos objetivos se indican en la página 149).
- El cumplimiento de los requisitos suscritos por la organización además de los requisitos legales aplicables.
- El establecimiento de los canales de información adecuados en materia de PRL.
- La participación, información y formación de los trabajadores en materia de PRL.
- La difusión y actualización de la Política de PRL.
- La coordinación de actividades preventivas con concesionarios, contratistas, operadores aéreos y Organismos de la Administración.

Estas herramientas contemplan también acciones de formación, comunicación y sensibilización de las obligaciones y responsabilidades a los empleados, fundamental para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, y materializar el compromiso que toda la plantilla ha de sellar con este propósito.

Para minimizar y/o erradicar posibles incidentes y fatalidades, la Compañía realiza revisiones y mejoras

continuas sobre los sistemas de gestión de salud y seguridad, los procedimientos de supervisión establecidos y las instalaciones.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton ha implementado un robusto Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, basado en la regulación aplicable (*Health and Safety at work Act 1974 and Management of Safety at Work Regulations 1999*), cuya naturaleza se define en su Política de Salud y Seguridad. A través de esta Política, el Aeropuerto muestra su firme compromiso por la adopción de un enfoque proactivo en su cultura de seguridad, prácticas de *reporting* abiertas y transparentes, y la intención de enfocarse en alcanzar una mejora continua en su desempeño, entre otros.

La Política de Salud y Seguridad del Aeropuerto de Londres-Luton puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.london-luton.co.uk/corporate/health-safety-matters>

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ISO 45001 proporciona una estructura para una gestión eficaz de la salud y la seguridad en todo el Aeropuerto. Esto cubre aspectos de los que son directamente responsables y cuya influencia pueden controlar razonablemente. Entre otros:

- Identificación de peligros.
- Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño.
- Evaluación de cumplimiento.
- Oportunidad de mejora continua.
- Análisis y evaluación del desempeño.
- Inspecciones.

Entre los objetivos en materia de Salud y Seguridad, definidos en la Estrategia de Negocio Responsable 2020-2025 del Aeropuerto de Londres-Luton, se encuentran la revisión y mejora de las operaciones para atajar los problemas de manera proactiva, poniendo en el foco no solo en los empleados, sino también en clientes y proveedores. El fin es claro: incorporar una cultura de seguridad y de gestión de riesgos excelente en todo el todo el aeropuerto. Para ello, se han planteado las siguientes actuaciones:

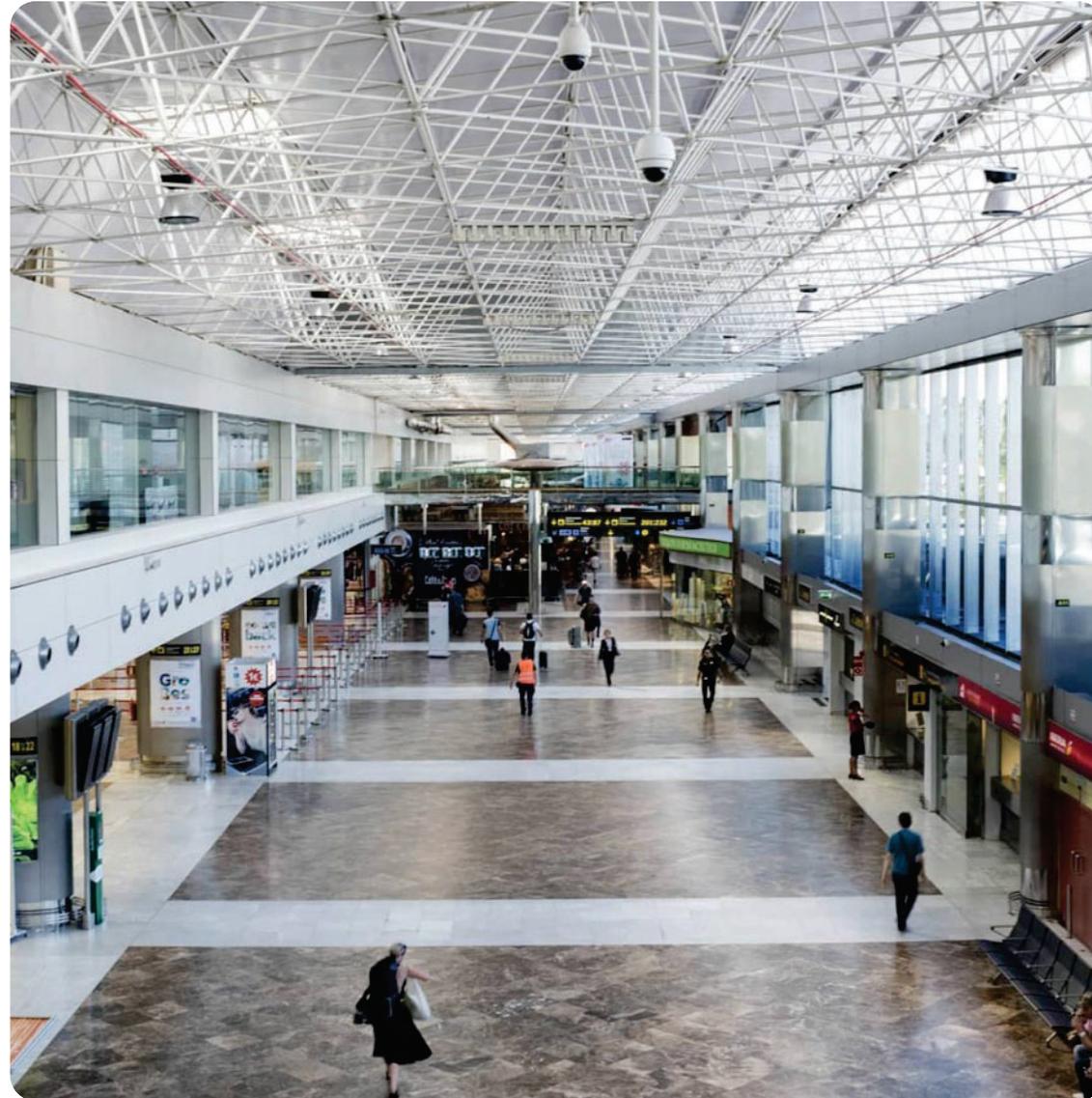
- A lo largo de 2020, compartir el aprendizaje de al menos el 90% de las investigaciones en materia de salud y seguridad para poder aprender de eventos pasados y prevenir así otros futuros de la misma naturaleza.
- La realización de al menos cuatro tours de formación en materia de salud y seguridad por parte de los directivos seniors, así como completar la formación sobre "Seguridad. Diferente" (54%, se suspendió del primer al tercer trimestre debido a la pandemia).
- Asistencia de directivos y gerentes a, al menos, el 75% de las reuniones sobre gestión de riesgos durante el año (67% de las reuniones programadas a principios de 2020, 89% de las reuniones se realizaron por prioridades relacionadas con la covid-19 y cambio de personal).
- Trimestralmente, realización de evaluaciones preventivas en cada departamento para identificar oportunidades de mejora.
- Trimestralmente, tours en mejora continua de la seguridad para proveedores clave en el aeropuerto.

En Aeroportos do Nordeste do Brasil, en 2020 se han implementado los principales programas relacionados

con la salud y seguridad de los empleados. Se han llevado a cabo el Programa de Prevención de Riesgos Ambientales (PPRA) y el Programa de Control de Medicina del Trabajo (PCMSO) para los seis aeropuertos. También se establecieron comisiones internas de prevención de accidentes (CIPA), formadas por representantes de la empresa y mediante la elección de representantes de los empleados en todos los centros de trabajo de Aena Brasil (servicios corporativos y aeropuertos).

A lo largo del año también se llevaron a cabo diversas acciones de sensibilización de los empleados sobre cómo evitar riesgos en su actividad laboral.

El Aeropuerto de Londres-Luton obtuvo en 2019 el certificado ISO 45001, con una excelente valoración por parte del evaluador en lo que respecta al compromiso de la alta dirección para garantizar y mejorar la estrategia en materia de Seguridad y Salud, los recursos destinados y las ejemplares prácticas de *reporting*



Órganos para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo

La Organización de la empresa, así como las funciones y responsabilidad están establecidas de manera que se mantiene una línea constante de comunicación entre los distintos niveles.

Desde 2019, Aena S.M.E., ADI y SCAIRM cuentan con el **Servicio de Prevención Mancomunado (SPMA)**, integrado en la Dirección de Organización y Recursos Humanos de Aena S.M.E., para atender eficazmente a todos los centros de trabajo de las empresas que lo constituyen en materia de prevención de riesgos laborales, realizando su actividad de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de

los Servicios de Prevención y en normativa concordante. Este Servicio de Prevención cuenta con todas las especialidades o disciplinas preventivas: higiene industrial, seguridad en el trabajo, ergonomía y psicología aplicada y medicina del trabajo⁹ y garantiza las condiciones de prevención y protección de todos los trabajadores, independientemente de su grado de exposición. El SPMA está compuesto por un equipo de 53 personas con un personal de apoyo de 20 personas, entre los que se contabilizan jefes de servicio, jefes del departamento Coordinador, responsables de áreas, técnicos de PRL, médicos del trabajo, ATS, y administrativos, todos ellos trabajadores de Aena S.M.E., ADI y/o SCAIRM. Entre sus funciones se encuentran la de vigilar la salud de las personas trabajadoras en relación con los riesgos derivados del trabajo y llevar a cabo la investigación de accidentes laborales y estadísticas de siniestralidad.

Asimismo, Aena dispone de diversos comités expertos en materia de salud y seguridad, que se conforman, cumpliendo con lo establecido por la normativa vigente, -Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales-, como órganos paritarios y colegiados de participación, destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. En la actualidad, se cuenta con el Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS) y los Comités Locales de Seguridad y Salud (CLSS) de los centros de trabajo. Estos se constituyen como los órganos de participación y consenso entre los representantes de los trabajadores y la Organización.

En cuanto al modelo de gobernanza, supervisión y revisión de los riesgos asociados a la salud y seguridad de



⁹ Procedimiento PPRL/03.05. Comités de Seguridad y Salud. Convenio de Grupo.

los empleados, al estar incorporado en el Mapa de Riesgos de la Compañía, les resulta de aplicación el mismo modelo de gobernanza que a todos los restantes. El Consejo de Administración define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos implantada en Aena y establece el nivel de riesgo aceptable. Posteriormente, y supervisado por el Comité de Auditoría, el Comité de Dirección de Aena actualiza anualmente el mapa de riesgos a partir de la información mensual proporcionada por las diferentes direcciones corporativas.

En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, el CEO tiene la máxima responsabilidad en materia de seguridad y salud, contando con el apoyo de otros altos directivos, gerentes y supervisores, y asesorados y asistido por el Consejo (integrado por Aena y AMD). Por su parte, el responsable de Salud, Seguridad y Medio Ambiente garantiza líneas de comunicación efectiva y directa con todos los implicados en aspectos de Salud y Seguridad Ocupacional, y con otras áreas del aeropuerto. En el propio sistema se define los roles y responsabilidades de cada una de las unidades de los aeropuertos en la materia, incluyendo la de los empleados.

En Aena Brasil, la responsabilidad corresponde a un comité conjunto establecido a través de representantes de la empresa y representantes de los empleados elegidos mediante elecciones directas. Los elegidos y nombrados están debidamente capacitados en materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

% empleados representados en el Comité de Seguridad y Salud



Identificación de peligros, evaluación de riesgos, investigación de accidentes y acciones correctivas

AENA S.M.E., S.A, ADI y SCAIRM

En el Manual de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales se define el sistema de evaluación de los riesgos asociados a la actividad laboral. La Compañía dispone de un procedimiento¹⁰ específico para mantener los más altos niveles de seguridad y minimizar la exposición al riesgo. En concreto, el proceso está compuesto de las siguientes etapas:

- Identificación y registro de requisitos legales
- Evaluación del riesgo, que conlleva el desarrollo del:
 - Análisis del riesgo, que implica la identificación del peligro y la estimación del riesgo (tipo y gravedad).
 - Valoración del riesgo.

Esta evaluación consiste en un proceso dinámico, de forma que es revisada continuamente para dar cumplimiento a nuevos requisitos normativos, detectar posibles daños en la salud de los empleados, ante la introducción de nuevas tecnologías o condiciones laborales (métodos de trabajo, organización, etc). A partir de la evaluación de estos riesgos se determina la necesidad de adoptar medidas preventivas.

- Control del riesgo, para eliminar o reducir los riesgos y realizar un control periódico.

Una vez se ha realizado esta evaluación inicial del riesgo, el Servicio de Prevención de Riesgos Mancomunado, como órgano responsable de la prevención, planifica las acciones preventivas. En 2020 se han realizado 213 evaluaciones generales, evaluaciones específicas y estudios, habiéndose ejecutado 1.651 medidas preventivas de un total de 1986, lo que representa el 83,13% de las mismas.

Más del 75% de los riesgos evaluados tienen consideración de tolerables, enfocando las principales medidas preventivas en los riesgos considerados como importantes (20%) y para los cuales, una vez identificados, se proponen medidas de control del riesgo de carácter urgente, minimizando las posibles consecuencias derivadas de dichos riesgos.

Dentro de las 213 evaluaciones generales, específicas y estudios indicados, se incluyen las inspecciones de seguridad que se han realizado.

La gestión de riesgos en el Aeropuerto de Londres-Luton se basa en una estructura de gobernanza de riesgos claramente definida y que forma parte del sistema de gestión. Está diseñado para asegurar la implementación efectiva de las políticas de Seguridad y Salud de LLAOL (*London Luton Airport Operations Limited*), el Sistema de Gestión de Seguridad (SMS) de LLAOL y los Sistemas de Gestión Ambiental / Energética (EMS / ENMS). El objetivo principal de los acuerdos de gobernanza es proporcionar un marco adecuado para que la dirección gestione y lidere la gestión de Seguridad y Salud en el Aeropuerto de Londres-Luton.

La evaluación de riesgos se lleva a cabo tanto a nivel local como aeroportuario. La evaluación continua de Seguridad y Salud se lleva a cabo a nivel de departamento por evaluadores de riesgos designados por los jefes de departamento y por miembros del equipo de Seguridad y Salud. A nivel de aeropuerto, los riesgos estratégicos se documentan en el Registro de riesgos del aeropuerto, que se revisa periódicamente según se define en el procedimiento HSMP001 "Gestión de riesgos".

El registro de riesgos aeroportuarios se ha revisado trimestralmente durante 2020. De los riesgos aeroportuarios, los registros de riesgos departamentales se han revisado mensualmente.

Las evaluaciones de riesgos locales se revisan:

- Antes de emprender por primera vez una nueva tarea o actividad laboral.
- Después de cualquier accidente, lesión o cuasi accidente importante.
- Antes de que se utilice o almacene por primera vez cualquier equipo o sustancia nueva.
- Después de cualquier cambio de rol, material o proceso.
- Después de cualquier cambio requerido por la legislación.
- Después de cualquier cambio de ubicación para una tarea específica.
- Anualmente.

¹⁰ PPRL/04.02

En el caso de Aena Brasil, tal y como requiere la legislación brasileña se han implementado los siguientes programas, el Programa de Prevención de Riesgos Ambientales (PPRA), el Programa de Control de Medicina del Trabajo (PCMSO) y también se han establecido las Comisiones internas de prevención de accidentes (CIPA).

Notificación, registro e investigación de la accidentalidad

En lo que respecta al reporte de la accidentalidad, Aena cuenta con un sistema perfectamente definido para la notificación de daños a la salud¹¹, que conlleva, en caso de que se produzca un accidente laboral, tanto la comunicación interna a RRHH y al SPMA (mediante el Portal del Empleado o en papel), como su registro a través del Sistema DELTA y de la aplicación SAP-PRESAL.

Tras la notificación, se procede a la investigación del accidente. Durante este proceso, se recaba toda la información necesaria para establecer las causas, a fin de prevenir posibles situaciones idénticas futuras. Con ello se eleva un informe que recoge, además, propuestas de acciones correctivas y/o preventivas.

Aena mantiene actualizada la relación de accidentes/incidentes que se producen anualmente. Estos datos son reportados en los Informes de Siniestralidad, a efectos de uso y seguimiento interno, y a la autoridad laboral y sanitaria a través del sistema DELTA.

Durante el año 2020 se informó de 41 accidentes laborales con baja, todos ellos leves excepto dos. En todos ellos se investigaron sus causas y se pusieron en marcha acciones preventivas y/o recomendaciones al trabajador/a, de acuerdo al procedimiento de prevención PPRL/07.10 Procedimiento de Notificación, Registro e Investigación de Accidentes e Incidentes Laborales consensuado en el Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS) y disponible en la intranet corporativa.

En caso de accidente grave se sigue el mismo procedimiento, debiéndose notificar a la autoridad laboral y sanitaria en un tiempo inferior a 24 horas.

En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton todos los eventos (accidentes / incidentes / cuasi accidentes) se informan a través del sistema de gestión utilizando la plataforma “opscom” y se inicia una investigación.

Todas tienen la responsabilidad de informar de cualquier suceso no planificado a su superior jerárquico. Esto debe hacerse tan pronto como sea razonablemente posible sin exponerse a ningún riesgo adicional. En 2020, se registraron un total de 94 accidentes, esto incluye empleados (32 en total), pasajeros y terceros. 4 de los accidentes de nuestros empleados se registraron como RIDDOR para el HSE. Todos los accidentes fueron investigados según el HSP004.

En Brasil, cualquier accidente laboral debe ser informado al organismo supervisor a través del CAT, Comunicación de Accidentes Labores.

Aena establece sus objetivos en materia de accidentalidad como muestra de su compromiso con la reducción de la siniestralidad y el desarrollo de una cultura preventiva. Estos objetivos son revisados y actualizados anualmente

En el año 2020, se establecieron los siguientes objetivos:

- Número de accidentes: **62**.
- Índice de incidencia: **8,35**. [Índice de incidencia de siniestralidad laboral = (Número de accidentes x 103) / Plantilla media acumulada].

En esta tabla se muestran las metas establecidas y resultados obtenidos entre 2016 y 2021, del Índice de Incidencia.

		2016	2017	2018	2019	2020	2021
Índice de Incidencia Siniestralidad	Meta	8,46	8,46	8,35	8,35	8,35	7,71
	Resultado	10,11	8,93	6,77	7,24	5,27	

¹¹ PPRL/07.10 Procedimiento de Notificación, Registro e Investigación de Accidentes e Incidentes Laborales

Accidentalidad (personal propio)

	Aena S.M.E., S.A*				Aeropuerto de Londres-Luton**				Aena Brasil***		
	2018	2019	2020	Δ 20/19	2018	2019	2020	Δ 20/19	2019	2020	Δ 20/19
Accidentes (nº)****	163	151	100	-34%	52	55	33	-42%	0	3	0
Hombre	89	85	60	-29%	-	-	-	-	0	3	0
Mujer	74	66	40	-39%	-	-	-	-	0	0	0
Con baja	51	56	41	-27%	-	-	-	-	0	0	0
Hombre	35	45	30	-33%	-	-	-	-	0	0	0
Mujer	16	11	11	0%	-	-	-	-	0	0	0
Sin baja	112	95	59	-38%	-	-	-	-	0	3	0
Hombre	54	40	30	-25%	-	-	-	-	0	3	0
Mujer	58	55	29	-47%	-	-	-	-	0	0	0
Con fallecimiento	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Leves	162	150	98	-35%	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	87	84	58	-31%	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	75	66	40	-39%	0	0	0	0	0	0	0
Graves*****	1	1	2	100%	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	1	1	2	100%	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de fallecimientos*****	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0

(*) PPRL/07.10 Procedimiento de Notificación, Registro e Investigación de Accidentes e Incidentes Laborales.

Índices de salud y seguridad laboral de AENA SME, ADI, SCAIRM calculados según normativa española.

(**) El Aeropuerto de Londres-Luton no registra los accidentes diferenciando entre hombres y mujeres.

Aquellos índices no reportados por el Aeropuerto en 2020, serán publicados en 2021.

(***) Aena resultó adjudicataria de la concesión del Grupo Aeroportuario do Nordeste de Brasil en marzo de 2019.

(****) El registro de accidentes se realiza basándose en la legislación española.

(*****) Se consideran graves todos aquellos accidentes que hayan tenido grandes consecuencias, sin incluir los fallecimientos.

(******) Tasa de fallecimientos= Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral/ Número de horas trabajadas × (200.000)

	Aena S.M.E., S.A*				Aeropuerto de Londres-Luton				Aena Brasil		
	2018	2019	2020	Δ 20/19	2018	2019	2020	Δ 20/19	2019	2020	Δ 20/19
Número de días perdidos	1.768,00	2.162,00	1.620,00	-25%	-	-	84	-	0	0	-
Hombre	888,00	1.506,00	1.215,00	-19%	-	-	-	-	0	0	-
Mujer	880,00	656,00	405,00	-38%	-	-	-	-	0	0	-
Índice de incidencia de siniestralidad laboral**	6,76	7,24	5,27	-27%	-	28,07	-	-	0	11,02	-
Hombre	7,12	9,11	6,06	-33%	-	-	-	-	0	11,02	-
Mujer	5,95	3,94	3,89	-1%	-	-	-	-	0	0	-
Índice de frecuencia***	3,92	4,23	3,08	-27%	-	17,01	23,90	-	0	6,4	-
Hombre	4,16	5,32	3,54	-33%	-	-	-	-	0	9,1	-
Mujer	3,478	2,3	2,27	-1%	-	-	-	-	0	0	-
Índice de gravedad****	0,14	0,16	0,12	-26%	-	-	0,06	-	0	0	-
Hombre	0,11	0,18	0,14	-19%	-	-	-	-	0	0	-
Mujer	0,19	0,14	0,08	-39%	-	-	-	-	0	0	-

NOTA:

- ADI no presenta accidentes en 2018, 2019 y 2020.
- SCAIRM presenta en 2019, dos accidentes sin baja.
- Aena Brasil: Aena resultó adjudicataria de la concesión del Grupo Aeroportuario do Nordeste de Brasil en marzo de 2019. Con respecto a 2020, Aena Brasil presenta tres accidentes sin baja. Como consecuencia, el Índice de gravedad es 0.

Aeropuerto de Londres-Luton: no registra los accidentes diferenciado entre hombres y mujeres, lo registrará a partir de 2021.

(*) PPRL/07.10 Procedimiento de Notificación, Registro e Investigación de Accidentes e Incidentes Laborales.

Índices de salud y seguridad laboral de AENA SME, ADI, SCAIRM calculados según normativa española.

(**) Índice de incidencia de siniestralidad laboral = (Número de accidentes x 10³) / Plantilla media acumulada.

(***) Índice de frecuencia= (Número de accidentes con baja x 10⁶) / (Número total de horas efectivamente trabajadas), siendo:
Número total de horas efectivamente trabajadas = (Plantilla media acumulada x 1.711 h/año).

Para el aeropuerto de Londres Luton y para ANB, se ha calculado el Índice de Frecuencia teniendo en cuenta el total de accidentes.

(****) Índice de gravedad= (Nº jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja x 10³) / (Nº horas efectivamente trabajadas)

Absentismo (personal propio)

	Aena S.M.E., S.A. ¹				Aena Desarrollo Internacional (ADI)				SCAIRM				Aeropuerto de Londres-Luton ²				Aena Brasil ³
	2018	2019	2020	Δ 20/19	2018	2019	2020	Δ 20/19	2018	2019	2020	Δ 20/19	2018	2019	2020	Δ 20/19	2020
Nº de horas perdidas por absentismo	669.071,18	754.854,41	789.310,64	4,6%	-	1.727	539,15	-69%	6.847,15	8.231,35	4.964,10	-40%	78.555,63	87.582,31	59.413,98	32%	4.335,00
Hombre	362.094,97	431.243,29	454.667,04	5,4%	-	1.618	491,00	-70%	5.488	3.270,10	3.833,80	17%	46.088,63	51.798,00	23.884,02	54%	2.250,00
Mujer	306.976,21	323.611,12	334.643,60	3,4%	-	109	48,15	-56%	1.359,15	4.961,25	1.130,30	-77%	32.467,00	35.784,31	35.529,95	-1%	2.085,00
Índice de absentismo	6,05	6,59	7,14	8,3%	-	4,83	1,59	-67%	5,91	6,77	4,65	-31%	5,4	5,51	3,84	30%	-
Hombre	5,11	5,94	6,55	10,3%	-	8,44	2,71	-68%	6,43	3,71	4,91	32%	6,36	5	3,57	29%	-
Mujer	7,72	7,72	8,14	5,4%	-	0,66	0,3	-55%	4,46	14,87	3,94	-74%	4,89	6,45	4,31	33%	-

¹ Aena S.M.E., S.A., ADI, AIRM: Número de horas perdidas por absentismo = número de horas acumuladas en el año de absentismo por bajas IT y situaciones asimiladas, faltas no justificadas, justificadas no recuperables y pendientes de justificar por cada hora de trabajo programada

² Aeropuerto de Londres Luton: Índice de absentismo= Número de accidentes x10⁹/número de horas trabajadas (Número de horas trabajadas anualmente x número de trabajadores).

³ Aena Brasil no calcula el índice de absentismo.

Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral

Aena establece una comunicación activa y bidireccional con todos los empleados de la organización, con la que trata de concienciar sobre la importancia del cumplimiento de la política de prevención, y detectar y conocer las inquietudes de los empleados en los asuntos relacionados con salud y seguridad, tal y como queda definido en el procedimiento elaborado para tal fin¹². Entre las herramientas disponibles se pueden citar el portal de recursos humanos de la intranet, la *newsletter* de la Compañía y las notas informativas, entre otras.

Además, los empleados pueden trasladar sus inquietudes a través del buzón de correo electrónico del SPMA y de la comunicación directa con los delegados

de Prevención y los comités expertos en materia de salud y seguridad que, como se menciona anteriormente, se constituyen como los órganos de participación y consenso entre los representantes de los trabajadores y la Organización.

Los Comités de Seguridad y Salud son órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de PRL, y están compuestos por los representantes designados por la Dirección de la Organización por una parte, y de los representantes de los trabajadores, por otra, para participar en las siguientes actuaciones:

- Identificación de los peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Investigación de accidentes.

- Desarrollo y revisiones de las políticas y objetivos en materia de PRL
- Consulta cuando haya cualquier cambio que afecte a la PRL
- Representación en los temas de PRL

Los comités de Seguridad y Salud, tanto Estatal como Local en los diferentes centros, se reúnen periódicamente cada 3 meses. Su composición es paritaria entre la parte social o representantes de los trabajadores especializados en PRL (Delegados de Prevención) y los representantes de la empresa. A los comités de seguridad y salud acuden los miembros de SMPRL como asesores expertos en la materia. Los temas a tratar son los específicos de PRL y se consensuan mediante el correspondiente orden del día. Las actas de cada reunión, una vez consensuadas y firmadas por todos

¹² PPRL/03.01. Comunicación

los integrantes del comité de seguridad y salud, se publican en la web de Aena, siendo así accesibles a todos los trabajadores.

En el marco de gestión de la seguridad y salud durante la pandemia de la covid-19, Aena ha mantenido de forma permanente el contacto y la coordinación con las autoridades sanitarias y con los trabajadores y sus representantes, con el fin de ir implantando nuevas medidas en función de la legislación vigente y de la evolución de la emergencia sanitaria. Entre estas medidas, cabe destacar el diseño de un protocolo de actuación (PRO) alineado con las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y puesto a disposición de toda la plantilla donde se incluyen todas las medidas que se han puesto en marcha para salvaguardar la salud de los trabajadores en los centros de trabajo.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton dispone de su propio procedimiento de consulta y participación de los trabajadores, en el que se muestra cómo el aeropuerto establece, implementa y mantiene procesos de consulta y participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones, y donde existen representantes de los trabajadores para el desarrollo, la planificación, ejecución, y evaluación del desempeño y oportunidades de mejora del sistema de gestión de salud y seguridad. Para ello, parten de la base de que la “seguridad no es la ausencia de accidentes, si no la presencia de verdad, el compromiso y la positividad”, utilizando una metodología de “investigación de la seguridad apreciativa”. De esta manera prácticamente todos los miembros de la organización se involucran con el objetivo

de actualizar y mejorar, surgiendo así oportunidades de mejora.

Asimismo, el Aeropuerto tiene su propio procedimiento de comunicación interna y externa sobre sus sistemas de gestión y desempeño, en lo que respecta a salud y seguridad, medio ambiente y energía. Internamente, a través de cursos de capacitación y la distribución de procedimientos. A nivel externo, el aeropuerto se compromete a la difusión de la documentación (políticas) a través de la web, y la organización de reuniones con partes interesadas.

En Aeroportos do Nordeste do Brasil, la comunicación se realiza a través de boletines de difusión de información sobre salud y seguridad, a todos los empleados.

Formación en materia de salud y seguridad laboral

Tal y como viene definido en el procedimiento¹³ creado para tal fin, Aena garantiza que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación –independientemente de la modalidad o duración de su contrato-, como ante cambios organizativos, en las funciones que desempeñe, o la introducción de nuevas tecnologías o equipos de trabajo.

Para ofrecer una formación centrada específicamente en el puesto que ocupa cada trabajador, de forma periódica, cuando se realizan las revisiones de las evaluaciones de riesgos de las tareas de cada trabajador, se identifican las necesidades de capacitación en materia de salud y seguridad. Estos cursos, que son de carácter obligatorio y computan a efectos de la retribución variable anual, se imparten dentro de la jornada laboral.

Para el Aeropuerto de Londres-Luton resulta fundamental la formación y capacitación en la materia. La Política de salud y seguridad describe el compromiso con la capacitación de los empleados y el procedimiento de capacitación y competencia HMSP005 indica cómo trabajar en este sentido.

Tal y como se indica, para garantizar que los empleados reciben un nivel de formación adecuado, a todos ellos inicialmente se les proporciona una iniciación general sobre Salud y Seguridad, Medioambiente y Energía en la que se les da a conocer el perfil de riesgos asociados, peligros, medidas de control, posibles impactos asociados con su puesto de trabajo específico, etc. Además, dicha formación ha de complementarse con ejercicios de aprendizaje específicos.

En Aena Brasil todos los empleados se forman en aspectos relacionados con los riesgos y la prevención de accidentes laborales, cuando son contratados. Esta formación es parte de la integración del empleado a la empresa. Adicionalmente, se ha impartido formación a los miembros de la comisión interna de accidentes - CIPA.

	2020				
	AENA S.M.E.	SCAIRM	ADI	LLA	AINB
Número de actividades formativas	54	7	3	-	3
Número de empleados	7.638	81	24	-	272
Número horas	75.550	805	95	-	873

¹³ PPRL/03.02 “Formación y sensibilización”

Fomento de la salud y el bienestar de los trabajadores

La actividad de vigilancia de la salud de los empleados comprende, entre otros elementos, la promoción de la salud integral del trabajador con acciones encaminadas a mejorar sus condiciones, y la vigilancia de la salud de los trabajadores para detectar precozmente e individualizar los factores de riesgo y deterioro que pueden afectar a su salud, tal y como viene definido en el Procedimiento elaborado para tal fin¹⁴. En este sentido, Aena desarrolla y contempla una amplia gama de actividades de prevención y promoción de la salud de sus trabajadores. Estas actuaciones, elaboradas por los técnicos, son sometidas a consulta y participación en el Comité Estatal de Seguridad y Salud previamente a su aprobación. Entre ellas, además de la realización de reconocimientos médicos¹⁵ y de la provisión de los equipos de protección que precisen de acuerdo a los riesgos de cada puesto de trabajo, se abordan otro tipo de programas preventivos, la difusión de la cultura sanitaria, el seguimiento de enfermedades profesionales, etc.

Entre otras de las actuaciones en relación al fomento de la salud y seguridad de los empleados en 2020 destacan:

- Mantenimiento del Servicio de Prevención Mancomunado (Sociedad dominante, Aena Desarrollo Internacional, Aena Sociedad Concesionaria Aeropuerto Internacional Región de Murcia).
- Continuación de la implantación del protocolo de colaboración con centros, orientado a identificar e implantar áreas de mejora en competencias de comunicación, gestión de conflictos, toma de decisiones y liderazgo de una manera dialogada, colaborativa y con acuerdos de seguimiento, evaluación e impacto, en respuesta a los resultados de la encuesta de clima laboral.
- Medidas de Gestión en Seguridad y Salud, Equipos de Protección Individual (EPI's).
- Servicios de asesoramiento a toda la plantilla.
- Incremento de la divulgación a los empleados, -a través de la Intranet corporativa- de las fichas de riesgos de cada ocupación.
- Gestión de más de 11.740 expedientes de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
- Realización de más de 8.807 pruebas médicas (reconocimientos, análisis clínicos, certificados de aptitud, etc.).
- Además de las actuaciones de formación en la materia, a través de los canales de comunicación interna la Compañía distribuye entre los empleados información relevante para prevenir accidentes y

preservar la seguridad y salud, y fomentar los hábitos de vida saludable. La intranet, los boletines, el correo electrónico, las pantallas digitales en el edificio son algunos ejemplos, a los que se suma el programa “Despegando recursos”.

- Garantizar la salud de trabajadores, personal subcontratado y pasajeros: adopción de medidas sanitarias tendentes a evitar la propagación de la covid-19 y proteger la salud de los trabajadores, proveedores y personal externo. Para ello, se ha facilitado el trabajo no presencial y la asistencia presencial parcial cuando ha sido posible, reorganizando los turnos y siguiendo todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias –distancia mínima de seguridad, desinfección de instalaciones, reducción de concentraciones de personas, etc.
- La experiencia del teletrabajo, implantada en un escaso intervalo de tiempo, y aplicada en un porcentaje elevado la plantilla, con puestos y perfiles diferentes, y con garantía en la prestación de los servicios, ha constituido un verdadero reto sin precedentes superado con éxito.

¹⁴ PPRL07/04. Vigilancia de la salud

¹⁵La confección de estos reconocimientos se realiza por una empresa externa autorizada por el Ministerio de Trabajo, y los resultados son analizados y supervisados por los Servicios Médicos de Aena, y puestos asimismo a disposición de los trabajadores.

Medidas implantadas en Aena en 2020 para la seguridad de sus empleados ante la covid-19*



Seguridad en el trabajo

Teletrabajo presencial/ Trabajo a distancia: teletrabajo en aquellos puestos en los que es posible, y rotaciones y ubicaciones presenciales limitadas y duplicadas para preservar los puestos esenciales.

Cierre de cantinas y cafeterías de los centros de trabajo.

Adaptación de los centros de trabajo para reforzar la higiene, la ventilación y la distancia.

Aeropuerto de Londres-Luton

Trabajo no presencial.

Desinfectantes en las oficinas y el aeropuerto.

Distanciamiento social.

Pantallas colocadas en oficinas, escritorios, seguridad, etc

Higienización de bandejas.

Burbujas de trabajo.

Mejora en el régimen de limpieza.



Prevención y cuidado

Facilitación de kits personales de protección a cada empleado: mascarillas, toallitas y guantes.

Realización de dos **fases de pruebas diagnósticas** (en la reincorporación y tras las vacaciones).

Posibilidad de **realizar pruebas diagnósticas en cualquier momento**, con la prescripción del servicio médico de la empresa.

Evaluación médica específica al **personal vulnerable** para adaptar medidas específicas a su caso (como prórrogas de teletrabajo).

Campaña de vacunación contra la gripe.

Comunicaciones periódicas sobre la importancia de la prevención.

Uso obligatorio de mascarilla en todos los puestos de trabajo.

Aeropuerto de Londres-Luton

Promoción de las pruebas semanales del personal.

Distribución de Equipos de Protección Individual.

Prueba de temperatura.

Aeroportos do Nordeste do Brasil

Se han distribuido *kits* y mascarillas.

Se han realizado pruebas a los empleados y todos los empleados son monitoreados diariamente.



Apoyo psicológico

Creación del portal "**Despegando Recursos**" con el fin de ofrecer recursos para abordar las situaciones de estrés, ansiedad o incertidumbre provocadas por la pandemia.

Este recurso facilita al empleado orientación e información relacionada con el factor humano. Como abordamos las situaciones de incertidumbre, miedo, procesos de adaptación y cambios en nuestro entorno personal familiar y laboral.

Aeropuerto de Londres-Luton

Comunicaciones regulares.

Reuniones de revisión de salud y bienestar.

Plan de bienestar para gerente de línea.

Apoyo a los trabajadores a domicilio con evaluaciones DSE.

Cada semana los empleados reciben un **artículo informativo** a través de email junto con un enlace a otros recursos complementarios como videos, lecturas, música relacionados con aspectos biopsicosociales de la persona.

Un equipo de seis personas del ámbito de la psicología, sociología y trabajo social ofrecen este recurso a todos los empleados de Aena.

Aeroportos do Nordeste do Brasil

Se informa constantemente a los empleados sobre acciones para mitigar los riesgos de contaminación y la aplicación de protocolos de seguridad.

*Se incluyen algunos ejemplos de las últimas medidas acordadas con la Subcomisión de la Coordinadora Sindical Estatal, recogidas en el Marco General del Plan de Recuperación Operativa de los Centros de Trabajo de Aena.

Cabe resaltar que con motivo de la pandemia de la covid-19, todos los trabajadores de la Compañía han realizado un curso de los aspectos generales y medidas preventivas de la enfermedad, y medidas de prevención para el bienestar del empleado en modalidad de teletrabajo.

AENOR ha concedido la Certificación de los Protocolos de Actuación frente a la Covid-19 de los lugares de trabajo de AENA. Este certificado es el resultado del trabajo realizado para la puesta en marcha de todas las medidas y protocolos contemplados en los Planes de Recuperación Operativa (PROs) de cada centro de trabajo, su adecuación a las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y la eficacia de las mismas. Un certificado que corrobora el esfuerzo de Aena por adecuar los lugares de trabajo a las nuevas circunstancias y que avala todo el trabajo realizado para crear un entorno laboral seguro para los empleados

Nº enfermedades profesionales por región

Durante el ejercicio 2020 se ha registrado las siguientes enfermedades profesionales declaradas por la mutua:

	Aena S.M.E., S.A			Aena Desarrollo Internacional (ADI)			SCAIRM			Aeropuerto de Londres-Luton			Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Aena Brasil)	
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2019	2020
Nº de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0
Nº casos de dolencias o enfermedades laborales	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0

Compromiso con las empresas (externas/concurrentes)

En materia de seguridad y salud laboral con las empresas externas/concurrentes, y dando cumplimiento a la normativa vigente, Aena cuenta con un sistema de Coordinación de Actividades Empresariales en funcionamiento en todos los centros de trabajo, donde se comunican los riesgos de las empresas que trabajan en las instalaciones de Aena, fomentando así la coordinación entre todas ellas.

Esta Coordinación de Actividades Empresariales con terceros se desarrolla de acuerdo al procedimiento PPRL 03-03 Coordinación actividades Empresariales, en el que se establecen los requisitos y mecanismos de coordinación en materia de Prevención de Riesgos Laborales entre Aena S.M.E., S.A. y todas aquellas empresas que desarrollan algún tipo de actividad en las instalaciones gestionadas por Aena S.M.E., S.A. La finalidad es mejorar las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales y cumplir puntualmente con las obligaciones establecidas en el artículo 24 de la Ley 31 de 1995, de Prevención de Riesgos Laborales, y de su posterior desarrollo mediante el Real Decreto 171 de 2004, y demás legislación concordante.

Por lo tanto, es un compromiso de Aena S.M.E., S.A, como entidad de derecho público, asumir la iniciativa y promover la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales, en todos los ámbitos y en todas las actividades que se desarrollen en sus centros de trabajo. La relación entre Aena y las empresas externas puede que sea por una

vinculación directa (al haberse establecido una contratación de trabajos, arrendamiento, cesión de instalaciones o cualquier otra modalidad que formalice una relación contractual entre Aena y dicha empresa externa), o bien por medio de una vinculación indirecta, de tal modo que no habiendo ningún tipo de relación contractual entre Aena S.M.E., S.A y cualquier otra empresa, ésta desarrolle su actividad empresarial en su totalidad o en parte de ella en las instalaciones de Aena S.M.E., S.A.

Este compromiso se articula mediante el intercambio y de información relativa a la generación de riesgos a terceros producidos por la actividad de las empresas concurrentes en el centro de Aena. Dicho intercambio se genera en la página web <http://www.aena.es/es/corporativa/prevencion-riesgos-laborales.html>. En ella las empresas proceden a descargarse el documento "Mapa de riesgos del centro" en el que están recogidas, en tiempo real, las declaraciones de riesgos generadas por las empresas que en ese momento están realizando alguna actividad en el centro de Aena. A continuación, las empresas proceden a declarar los posibles riesgos a terceros que genere su actividad. Esta información pasa a formar parte "Mapa de riesgos del centro", para que las demás empresas puedan obtenerla de manera actualizada y en tiempo real; todas las empresas tienen el deber de transmitir a sus trabajadores esta información.

El Aeropuerto de Londres-Luton trabaja en colaboración con los proveedores para garantizar que los riesgos a los que estén expuestos terceros y empleados se reduzcan tanto como sea posible.

Se llevan a cabo reuniones periódicas con los grupos de interés para revisar riesgos y si pueda tener un impacto en el negocio se escala a través de la estructura de gobierno de riesgos.

Cualquier comunicación que sea relevante para nuestros proveedores se comparte a través de nuestra aplicación comunitaria a la que tienen acceso. Esto incluye cualquier consejo, orientación y recomendación relacionados con la covid-19.

6

Servicios seguros y de calidad

La cultura de seguridad y la vocación de servicio han sido claves para responder con éxito a los retos de 2020

Seguridad operacional

- Programas y sistemas de gestión certificados
- Planes de emergencias
- Revisiones y auditorías periódicas
Acciones correctivas
- Comunicación y formación
- Coordinación con todos los agentes implicados para garantizar la seguridad sanitaria de todos los usuarios

2.150
EMPLEADOS FORMADOS EN 2020

EN AEROPUERTOS ESPAÑOLES
54 SUPERVISIONES INTERNAS
22 AUDITORÍAS EXTERNAS

Ciberseguridad

- Plan de ciberseguridad 2018-2022
- Auditorías periódicas del nivel de seguridad
- Plan Estratégico de Seguridad de la información
- ISO 27001

NUEVA POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN APROBADA EN 2020

Seguridad sanitaria

- Llamadas al cumplimiento de las medidas sanitarias
- Recomendaciones para el viaje
- Seguridad en todos los espacios y servicios de los aeropuertos
- Coordinación con todos los agentes implicados para garantizar la seguridad sanitaria de todos los usuarios

LA SALUD DE LOS CIUDADANOS HA SIDO CLAVE EN LAS ACTUACIONES DE AENA EN 2020

Gestión excelente

- Plan Estratégico de mantenimiento aeroportuario
- Sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente
- España: Compromisos recogidos en DORA
- Formación específica y compromisos de proveedores
- Medición de la experiencia de cliente

4,06 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN LOS AEROPUERTOS DE LA RED ESPAÑOLA DE AENA EN 2020

Seguridad aeroportuaria

- Prevenir actos de interferencia ilícita
- Vigilancia y control: programas de seguridad en aeropuertos
- Programa nacional de seguridad
- Formación y simulacros

EN AEROPUERTOS ESPAÑOLES
33 AUDITORÍAS
15 VERIFICACIONES



Compromiso con los ODS

3
ODS 3 Salud y bienestar

9
ODS 9 Industria, Innovación e infraestructura

11
ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

16
ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

17
ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

6.1. Garantía de Seguridad en la prestación de servicios

Para poder prevenir situaciones de riesgo, Aena evalúa de manera continua posibles contingencias que puedan afectar al normal desarrollo de las actividades. La Compañía trabaja en cada una de sus instalaciones para minimizar las amenazas y riesgos, siempre conscientes de que la adaptación de las infraestructuras - tanto físicas como digitales- a los riesgos detectados no se produce con la misma rapidez que la aparición de nuevas amenazas. Esta necesidad de responder a las eventualidades y reducir los riesgos hasta un nivel suficiente y razonablemente alcanzable, supone que los procedimientos de actuación en materia de seguridad de Aena estén en constante evolución y adaptación, tanto a raíz de las propias evaluaciones realizadas por la Compañía, como por los posibles cambios normativos. Para ello, se disponen de mecanismos, medidas y recursos humanos y materiales enfocados a garantizar la Seguridad Aeroportuaria, Operacional y de la Información.

En 2020, a raíz de la emergencia sanitaria, cobra especial relevancia el concepto de Seguridad Sanitaria, enfocada a minimizar el riesgo de contagio, promoviendo y preservando la salud de toda la sociedad.



Seguridad Operacional

Para que la seguridad esté presente en todos los servicios que presta en sus aeropuertos, la Compañía ha integrado en los procesos y actividades aeroportuarias la gestión de la Seguridad Operacional, en cumplimiento con la normativa y regulación aplicable¹, con un objetivo prioritario: garantizar que las actividades que permiten el funcionamiento aeronáutico del aeropuerto contribuyan de forma óptima a la Seguridad Operacional de la aviación en su conjunto.

En los Aeropuertos españoles, a través de la **Política de Seguridad Operacional** se establece el compromiso de la Organización para alcanzar, mantener y promocionar la prestación segura de los servicios que tiene asignados, integrando dentro de los procesos y actividades aeroportuarias la gestión de la Seguridad Operacional. Con ella, se persigue la responsabilidad de cumplir los requisitos legales y normas aplicables en la materia, tener en cuenta las buenas prácticas, proveer los recursos necesarios y hacer que la seguridad operacional sea una de las principales responsabilidades de todos los directivos y del personal del aeropuerto en general. La actualización de la Política de Seguridad Operacional realizada en 2020 ha incidido en la aplicación activa de la cultura justa como herramienta para mejorar las notificaciones de seguridad e incidir en la mejora de la actuación del sistema frente

El fuerte compromiso adquirido por la alta dirección, a través de la Dirección General de Aeropuertos, para alcanzar, mantener y mejorar si cabe el nivel de Seguridad Operacional en la red de aeropuertos de Aena se formaliza a través de la Política, que guía la implantación en los aeropuertos de los relativos **Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional**.

a la búsqueda de responsabilidades individuales, excepto en casos de dolo o negligencia grave.

Dicha Política de Seguridad Operacional ha dado lugar a la implantación paulatina en los aeropuertos de su red de **Sistemas de Gestión de Seguridad Opera-cional (SGSO)** que permitan identificar los problemas, riesgos y peligros relativos a la seguridad en las operaciones aeroportuarias de forma proactiva, tomando todas las medidas necesarias para anticipar cualquier accidente o incidente:

- Identificando los puntos débiles de la organización, clasificando su nivel de riesgo y tomando medidas para reducirlo.
- Identificación de peligros, análisis de riesgos y mitigación de los mismos.
- Analizando y vigilando la operación del aeropuerto de forma global.
- Disponiendo de indicadores que permitan realizar el seguimiento de las condiciones de seguridad de la actividad aeroportuaria para anticipar los posibles problemas y sus soluciones.
- Analizando los accidentes e incidentes para definir medidas que minimicen sus consecuencias.

- Creando una cultura de seguridad a través de la difusión de sus resultados y conclusiones.
- Mejorando la seguridad global del aeropuerto a través de un programa de seguridad operacional con objetivos claros.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de su propia Política de Seguridad Operacional, contenida en el Manual del Aeródromo, que se distribuye anualmente a través del correspondiente aviso de gestión aeroportuario (Management Advice Notice (AMN)), y que está en línea con los objetivos incluidos en la política que rige los aeropuertos españoles.

Asimismo, dispone también de su propio sistema de gestión de Seguridad Operacional, para garantizar que el aeródromo cumple con los requerimientos establecidos en normativa vigente, permitiéndole registrar, identificar y gestionar los riesgos en la materia, los cuales son evaluados regularmente. Este sistema es, asimismo, evaluado por la Autoridad Civil de Aviación (CAA), y es además auditado.

El Aeropuerto cuenta también con su Programa de Seguridad Operacional, que incluye sus propios indicadores y objetivos, marcados por el equipo de seguridad operacional en colaboración con terceros.

¹ La Seguridad Operacional es una prioridad en los aeropuertos de todo el mundo. Existe regulación nacional e internacional en la materia, así como directrices sectoriales:

- OACI: en el Anexo 14 – Volumen I “Diseño y operaciones de aeródromos”, en el Doc. 9774 “Manual de certificación de aeródromos” y en el Doc. 9859 “Manual de gestión de la Seguridad Operacional” fija el requisito de que los aeropuertos establezcan un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional que garantice que las operaciones se realizan de forma controlada y que existen procedimientos de mejora continua de los niveles de seguridad.
- AESA: responsable de elaborar la reglamentación en Seguridad Operacional en lo relativo a los requisitos que deben cumplir los SGSO de los aeropuertos españoles, y los procedimientos propios de mejora continua.
- El Reglamento UE N 139/2014 (de aplicación tanto a los aeropuertos españoles como al Aeropuerto de Londres-Luton) por el que se establecen los requisitos y procedimientos administrativos relativos a los aeródromos, de conformidad con el Reglamento (CE) N 1139/2018 del Parlamento Europeo y el Consejo, establece en su parte ADR.OR.D.005 la necesidad de que se incluya, como parte del sistema de gestión, una descripción de los principios generales y la filosofía del operador en materia de seguridad operacional, la Política de seguridad, que deberá estar firmada por el gestor.

Así, y de acuerdo con la definición de la OACI, el **SGSO** es un enfoque sistemático para la gestión de la Seguridad Operacional -adaptado a cada aeródromo-, que incluye la estructura orgánica, líneas de responsabilidad, políticas y procedimientos necesarios y que persigue, ante todo, **reducir los riesgos hasta un nivel suficiente y razonablemente alcanzable**.

Para alcanzar el principio de mejora continua del sistema, se elabora periódicamente un Programa de Seguridad Operacional del aeropuerto con una propuesta de objetivos y metas de Seguridad Operacional, acorde a los recursos destinados a tal fin.

Asimismo, a través de una serie de índices e indicadores, que son evaluados y analizados de forma periódica -de acuerdo con unos valores de referencia-, definidos en el Procedimiento tipo E A-PGS-03 (particularizado para cada aeropuerto) se supervisa periódicamente el nivel de Seguridad Operacional alcanzado en cada aeropuerto. Estos indicadores están relacionados con la meteorología, el mantenimiento, el medio ambiente, los vehículos/conductores o las incidencias, entre otros.

Para llevar a cabo un proceso de evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional se llevan a cabo²:

- **Supervisiones internas**, en todos los aeropuertos de la red de Aena, con el objetivo de verificar la correcta implantación, idoneidad y eficacia de los sistemas de gestión de Seguridad Operacional. Estas

Los Aeropuertos do Nordeste do Brasil disponen de su Sistema de Gestión Operacional, disponible en el Manual de Operaciones de Aeródromo (MOPS). El objetivo de este Manual es adoptar un enfoque sistemático de la operación del aeródromo, mediante el establecimiento de reglas y estándares -establecidas en las políticas, procesos y procedimientos- a ser cumplidos por todos los involucrados en las Operaciones de la Zona de Aeronáutica, además de presentar otras medidas administrativas aplicables, y dando cumplimiento con los requisitos de la Agencia Nacional de Aviación Civil y las mejores prácticas internacionales recomendadas.

El SGSO presenta los pilares básicos, procedimientos y requisitos de seguridad operacional aplicados en los Aeropuertos de Aena en Brasil para la estandarización de las actividades de seguridad operacional bajo responsabilidad dentro de los aeropuertos.

Estos pilares son:

- Política y objetivos de seguridad operacional
- Gestión de peligros y riesgos
- Garantía de Seguridad Operacional
- Promoción de la Seguridad Operacional

supervisiones, realizadas por personal ajeno al aeropuerto, se realizan con una frecuencia máxima de dos años.

En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, también realizan auditorías internas del Sistema de Gestión.



- **Auditorías externas**, realizadas por AESA, en el caso de los aeropuertos en España con el fin de garantizar que Aena ha implantado de forma apropiada el SGSO en cada aeropuerto. La red española de aeropuertos de Aena fue certificada por la AESA en materia de Seguridad Operacional antes del 31 de diciembre de 2017. En general, los aeropuertos

² En los Aeropuertos de Brasil la realización de supervisiones internas y externas y simulacros está prevista a partir de 2021.

de la red reciben una media de 45 visitas de auditores anualmente, teniendo una mayor presencia en los del Grupo I. Para evitar la detección de no-conformidades derivada de estas supervisiones, Aena ha puesto en marcha un equipo interno que lleva a cabo procesos de supervisiones internas. En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton es auditado por la Autoridad Civil de Aviación (CAA) y por la British Standards Institution, dos veces al año.



- **Simulacros.** En 2020 se han llevado a cabo 6 simulacros generales aeronáuticos en los aeropuertos españoles de la red de Aena, de los 30 inicialmente programados de acuerdo a la normativa. El resto de simulacros generales aeronáuticos pendientes está previsto realizarlos tan pronto se normalice la situación sanitaria. Mientras tanto, se llevarán a cabo medidas mitigadoras, aprobadas por la Autoridad Aeronáutica, que garantizan el mantenimiento de un nivel de Seguridad Operacional equivalente. Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton también lleva

	2019			2020		
	Red de aeropuertos españoles	AIRM	LLA	Red de aeropuertos españoles	AIRM	LLA
Supervisiones internas (nº)	27	1	46	54	1	19
Auditorías externas (nº)	29	1	1	22	-	2

a cabo simulacros de forma regular, siguiendo el esquema establecido por la CAA, si bien en 2020, con motivo de la crisis sanitaria y la falta de disponibilidad de las partes interesadas, no se ha realizado ninguna.

A continuación se destacan otros mecanismos que coadyuvan a mantener niveles excelentes de Seguridad Operacional en los aeropuertos de Aena.

Plan de Emergencia

En todos los Aeropuertos y Helipuertos de Aena –incluyendo el Aeropuerto de Londres-Luton- existe un Plan de Emergencia (autoprotección) actualizado y estructurado de acuerdo con la normativa sectorial europea (Reglamento 139/2014), con el RD 862/2009 –en el caso de los aeropuertos españoles-, las instrucciones técnicas de AESA, las normas y recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la normativa de Protección Civil Nacional, para hacer frente tanto a emergencias derivadas de la operación de aeronaves como a emergencias que se produzcan en los terminales de pasajeros y demás edificios e instalaciones del Aeropuerto.

Los Aeropuertos de Aena en Brasil disponen del Sistema de Respuesta a Emergencias Aeroportuarias (SREA), actualizado y estructurado de acuerdo con la normativa que le resulta de aplicación³. En ellos se incluye el mecanismo y sistema de alerta y comunicación con usuarios. En este sentido, los aeropuertos disponen, por ejemplo, de teléfonos de emergencia para garantizar la inmediata comunicación de posibles incidentes a los agentes, como son el servicio de bomberos o el centro de control de operaciones, entre otros.

En el Plan de Emergencia se identifican los elementos que pueden generar una emergencia en el aeropuerto así como las dependencias clave desde el punto de vista de continuidad del servicio, conteniendo los procedimientos de coordinación de acciones para responder a emergencias aeroportuarias y en sus alrededores. De esta manera, se evalúan los posibles riesgos (peligros naturales, tecnológicos o antrópicos, etc), y se les asocian medidas mitigadoras.

Estos Planes son documentos vivos que están en continua actualización, para contemplar cualquier cambio

³ Anexo 14 OACI - Presta Servicio de Emergencia en Aeropuertos, Decreto n.º 87.249, de 06.06.82 del Comando Aeronáutico, RBAC N.º 153 - ANAC - 2012 - Establece criterios en Aeródromos para Operación, mantenimiento y respuesta a emergencias; Res. N.º 279 / ANAC / 2013 - Establece criterios normativos sobre la implementación, operación y mantenimiento del Servicio de Prevención, Salvamento y Extinción de Incendios en Aeródromos Civiles (SESCINC).

que se produzca en el aeropuerto. Se distribuyen a todos los organismos intervinientes en los mismos o afectados, tanto internos como externos.

Los Planes de Emergencia (autoprotección) contemplan también la actuación en situaciones de emergencia de seguridad, si bien existe información en relación a esta casuística que se recoge en procedimientos de seguridad, de difusión restringida y separados del Plan de Emergencia.

Con el fin de incrementar el nivel de seguridad en la red de Aeropuertos españoles, se dispone además de un Plan de Simulacros de Emergencia y una política de realización de simulacros, que aplica tanto en edificios e instalaciones como en lo relacionado con emergencias aeronáuticas. Además, con el fin de facilitar la realización de simulacros durante la emergencia sanitaria por covid-19, se ha priorizado la realización de simulacros virtuales sobre plano y se ha desarrollado documentación de apoyo a la organización de este tipo de ensayos del Plan de Emergencia.

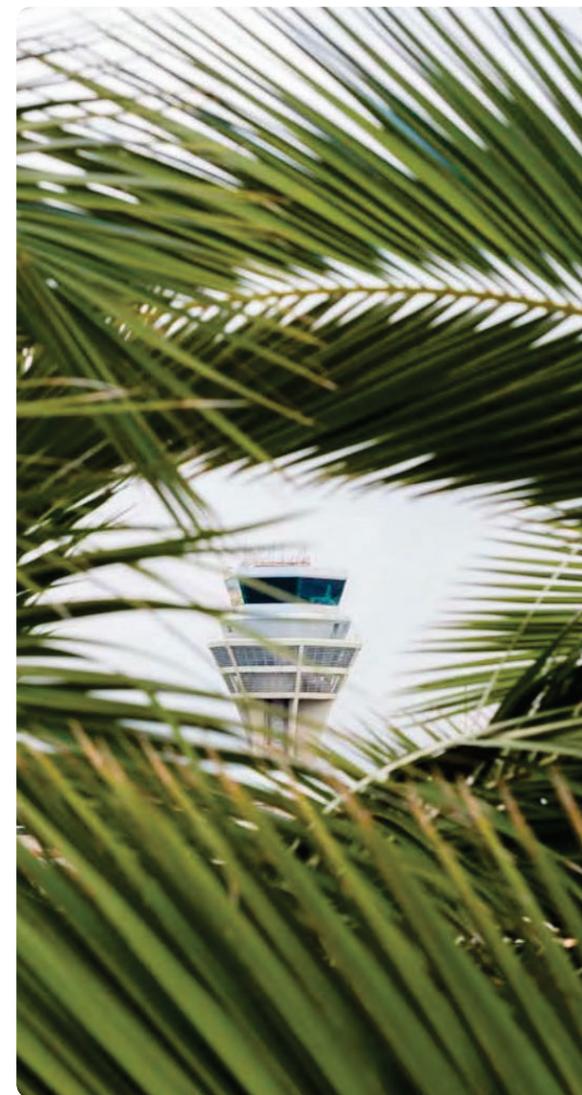
Por su parte, los Aeroportos do Nordeste do Brasil disponen, asimismo, de Procedimientos para Retiro de Aeronaves Inoperativas y Desinterdicción de Pista, Procedimiento de mitigación de efectos psicológicos negativos derivados de un accidente de aviación, planes anti-incendios y planes de contingencia para emergencias de salud pública. Todos ellos se revisan en caso de ejercicio de simulacro, de una eventual emergencia que requiera la activación del Sistema de Respuesta a Emergencias, un cambio significativo en las características operacionales del aeródromo o ante

enfermedad transmisible a nivel regional, nacional y /o internacional.

Investigación, tratamiento de accidentes e incidentes, y acciones correctivas

Con el fin de tomar las medidas adecuadas para evitar que se repita un accidente/incidente, los aeropuertos de la red de Aena dispone de un procedimiento de comunicación y análisis de los accidentes e incidentes que se producen en el lado aire del aeropuerto o que afectan a la Seguridad Operacional. Cuando se producen se deben comunicar todos los datos relativos al suceso a la dependencia de control que se haya establecido a este fin. A este respecto, la Compañía cuenta con un centro de gestión de red 24 horas para incidencias operativas, el CGRH24, que hace un seguimiento continuo del estado operativo de toda la Red de Aeropuertos, coordinada con SYSRED (ENAIRE) y de las incidencias que afectan a las operaciones en vuelo, además de realizar los correspondientes informes de seguimiento. En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, todos los accidentes, incidentes y acciones correctivas son reportados a través de un sistema propio, siguiendo su procedimiento de gestión de accidentes e incidentes específico (HSP004)⁴.

En el Aeropuerto de Londres-Luton se ha adoptado un modelo de mejores prácticas para el reporte y la investigación de accidentes, con el foco puesto en la consecución de nuevas oportunidades de aprendizaje (aprender de los errores)



⁴ Este procedimiento es similar al seguido en caso de accidente en materia de salud y seguridad laboral.

Por su parte, en los aeropuertos de Aena Brasil, a través de los procesos establecidos por SGSO, los Eventos de Seguridad Operacional (ESO) son gestionados por el área de Seguridad Operacional y el área de Operaciones Aeroportuarias. Ante una investigación de un posible evento en materia de seguridad operacional el objetivo principal es prevenir eventos futuros y no señalar culpa o responsabilidad. Por lo tanto, la información obtenida en las investigaciones es para uso exclusivo de la Gerencia de Seguridad, bajo el auspicio del Sistema de Prevención e Investigación de Accidentes Aeronáuticos -SIPAER (Comando de la Fuerza Aérea).

Dentro del ámbito del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional cada aeropuerto identifica peligros, analiza los riesgos que generan e implanta las medidas de mitigación que correspondan. A través del **Procedimiento de comunicación de Seguridad Operacional** se establece una **sistemática** que permite recibir, documentar y responder a las comunicaciones, consultas y reclamaciones en materia de Seguridad Operacional, internas y externas, así como disponer un **canal de comunicación interna** acerca de cuestiones relacionadas con la Seguridad Operacional.

En relación a los accidentes e incidentes de carácter grave, en el CGRH24 en España catalogan las incidencias de Nivel 1 y 2 respecto a la afección operativa dentro de la red. En el año 2020, se produjeron 102 N1, debido al estado de alarma, y 21 N2. Además, en el marco del SGSO se han realizado 13.795 comunicaciones consideradas incidentes.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, en 2020 no se produjo ningún accidente/incidente de carácter grave,



mientras que en los Aeropuertos do Nordeste do Brasil se produjeron 7 accidentes/incidentes de carácter grave. En caso de que se produzca algún suceso, todos ellos son revisados, compartiendo las posibles propuestas de mejoras.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, los empleados han participado en la formación "Safety differently" (tours y visitas), que promueve una metodología proactiva y está centrada en el aprendizaje basado en oportunidades (prevención).

La Compañía exige a los proveedores externos disponer de un responsable de Seguridad Operacional, así como garantías del cumplimiento de la Normativa de Seguridad Operacional, para lo cual deben asegurar el conocimiento y la aplicación de la normativa en la materia, proporcionar al aeropuerto la información necesaria sobre su actividad, la colaboración continuada con el Director del expediente, la comunicación de accidentes/incidentes, entre otros.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, a estos proveedores se les da acceso a publicaciones relacionadas con la Seguridad Operacional a través del Portal de Gestión propio, debiendo por su parte proporcionar información relacionada con la Seguridad Operacional y cooperar con el aeropuerto en todos estos aspectos.

Por último, en Brasil, todos los proveedores de la Red Aena que brindan servicios continuos tienen cláusulas contractuales específicas destinadas a garantizar la seguridad operativa. Se trata de cláusulas de cumplimiento obligatorio que deben estar incluidas en todos los contratos que afecten a la seguridad operacional, como: prestación de servicios, adquisición o instalación de equipos o sistemas que intervengan en el área de movimiento, afecten la zona de protección del aeródromo, interfieran en la operativa de los servicios aeronáuticos, puedan producir alguna alteración en las características físicas u operativas, etc.

- **Formación del personal.** Para alcanzar los mayores niveles de Seguridad Operacional en los aeropuertos es fundamental la formación y sensibilización de todos los implicados. Esta formación se determina en función de la identificación de las competencias y detección de necesidades, sobre las que se realizan una serie de propuestas relacionados con la SGSO y con la Seguridad Operacional.

En 2020, se han impartido dos tipos de cursos de formación en materia de Seguridad Operacional:

- Marco Normativo de Certificación de Aeródromos y Seguridad Operacional: este curso, obligatorio en itinerarios de algunos puestos de la organización, ha sido adaptado a la modalidad de aula virtual para cumplir con los plazos y necesidades formativas en materia de Seguridad Operacional.
- Descripción del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional. Sistema de Gestión de Riesgos: su adaptación a modalidad de aula virtual ha aplicado a 5 ediciones para personal de aeropuertos.

Objetivos en materia de Seguridad Operacional

En la red de aeropuertos españoles, cada aeropuerto establece sus objetivos de Seguridad Operacional dentro del Programa de Seguridad Operacional. El liderazgo a todos los niveles organizativos de los aeropuertos, promueven condiciones operativas cada vez más seguras, ejecutando acciones coherentes e innovadoras. Para ello, se aplican las políticas y acciones más efectivas garantizando que todas las actividades

FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD OPERACIONAL EN 2020				
	AENA SME SA	AIRM	LLA	Aena Brasil
Horas totales	10.626	36	NA	5.179,5
N empleados	1.771	6	53	328

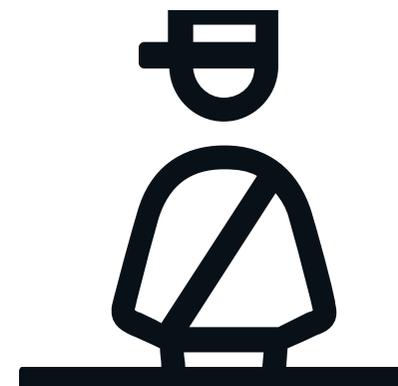
mantengan el más alto nivel de desempeño de seguridad operacional y cumplan con los estándares nacionales e internacionales. Por tanto, la seguridad operacional es un requisito de atención permanente dentro del ámbito de las actividades que desarrollan los aeropuertos.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha definido 6 objetivos en materia de salud y seguridad alineados con los principios de Seguridad Operacional, que persiguen la prevención de accidentes más allá de su mera enumeración. Los objetivos están enfocados a la mejora de la formación en materia de seguridad y lecciones aprendidas, reforzar el programa de tours y visitas para empleados, así como a la organización de meetings y workshops en la materia. Además se establecen una serie de objetivos a nivel interno.

En Aena Brasil se han definido 9 compromisos principales, teniendo como prioridad la gestión de la seguridad operacional, siendo primario a cuestiones relacionadas con las actividades operacionales de los aeropuertos.

Seguridad aeroportuaria

En los aeropuertos de Aena, la capacidad para prevenir los actos de interferencia ilícita depende principalmente de los sistemas de vigilancia y de las medidas adoptadas en materia de seguridad, así como su implementación, la formación del personal y la mejora continua. El objetivo de una correcta Seguridad Aeroportuaria es garantizar la seguridad y protección de pasajeros, público en general, tripulaciones, aeronaves, personal de tierra, y aeropuertos e instalaciones en general, más allá del mínimo establecido por la autoridad correspondiente.



Factores de los que depende la Seguridad Aeroportuaria

Aeropuertos sujetos a normativa de referencia tanto nacional como internacional (contiene guías para el diseño estructural de las infraestructuras aeroportuarias con el objetivo de defender y prevenir actos de interferencia ilícita)	AENA SME AIRM	OACI: Anexo 17 al Convenio de Chicago de 1944: establece las normas y recomendaciones generales en materia de seguridad para el transporte aéreo.	CEAC: Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC): Documento 30, que establece recomendaciones en materia de seguridad para el transporte aéreo a nivel europeo.	COMUNITARIO: Reglamento (CE) N° 300/2008: Establece normas comunes para la seguridad de la aviación civil de obligado cumplimiento en todos los Estados pertenecientes a la Unión Europea. Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998: establece medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes, desarrollando así el Reglamento 300/2008.	NACIONAL: Ley 21/2003 de 7 de julio de Seguridad Aérea: establece el régimen jurídico de la inspección aeronáutica y las obligaciones por razones de seguridad aérea, entre ellas a la adopción del Programa Nacional de Seguridad para la aviación (PNS) para la Aviación Civil. Real Decreto 550/2006. Designa a la Autoridad Competente, responsable de la coordinación y seguimiento del Programa Nacional de Seguridad para la aviación civil. Determina también la organización y funciones del Comité Nacional de Seguridad.
	AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON		ANAC: Reglamento de Aviación Civil de Brasil No.107- Seguridad de la aviación civil ante actos de interferencia ilícita - Operador de aeródromo. Este reglamento se aplica al explotador de aeródromo público civil, compartido o no, cuyas responsabilidades relacionadas con la seguridad de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita (AVSEC) están previstas en el artículo 8 del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (PNAVSEC).	Programa Nacional de Seguridad para la aviación. Single Consolidated Direction 2/2019.	
	AEROPUERTOS DO NORDESTE DO BRASIL			NACIONAL: Decreto n° 7.168, de 5 de mayo de 2010 - Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (PNAVSEC).	
Personal cualificado	AENA SME AIRM	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía.	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Autonómicas y/o Locales.	Personal de Vigilancia Privada, contratada por Aena.	Personal de seguridad del propio aeropuerto.
	AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON	Servicios de seguridad del Reino Unido, Departamento de Transporte, CPNI.	Policía antiterrorista.	Policía Regional y Aeroportuaria. Autoridad de Aviación Civil (inspección).	Departamento de Seguridad Aeroportuaria.
	AEROPUERTOS DO NORDESTE DO BRASIL	Policía Federal, Sector Seguridad AVSEC de Aena Brasil y sus subcontratistas de seguridad.	Sector Seguridad AVSEC de Aena Brasil y sus subcontratistas de seguridad.	Sector Seguridad AVSEC de Aena Brasil y sus subcontratistas de seguridad.	Sector Seguridad AVSEC de Aena Brasil y sus subcontratistas de seguridad.
Existencia de recursos técnicos	AENA SME AIRM	Seguridad perimetral.	Sistemas integrados de control de acceso y CCTV.	Equipos de inspección de personas y máquinas de escaneado de equipajes, paquetes o bolsos.	Procedimientos (inspección de empleados, de acreditación de personas, autorización de vehículos, etc).
	AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON	Sistema CCTV.	Sistema de Control de acceso, régimen de acceso de vehículos y ANPR.	Sistemas de seguridad para el control de acceso de personas, objetos transportados, vehículos y carga (screening).	Plan de seguridad aeroportuaria, inspección de empleados, capacitación acreditada por ACA, concienciación general, control de acceso de vehículos, sistemas de gestión de seguridad (SeMS).
	AEROPUERTOS DO NORDESTE DO BRASIL	Infraestructura de seguridad y protección perimetral, incluyendo CCTV, barreras de seguridad, vigilancia y personal de tierra.	Agentes de Protección de la Aviación Civil, Portillas y Vigilantes, sistemas de control de acceso y sistemas para la inspección de personas y pertenencias incluyendo equipos de detección.		

Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil (PNS)
Establece la organización, métodos y procedimientos necesarios para asegurar la protección y salvaguarda de los pasajeros, tripulaciones, público, personal de tierra, aeronaves, aeropuertos y sus instalaciones, frente a actos de interferencia ilícita.

Aena se coordina y colabora con todos los grupos implicados en la seguridad para garantizar la efectividad y eficacia de la misma

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

(RE 2017/458)

100%

de aeropuertos internacionales de Aena con frontera Schengen (la fuerza de seguridad fronteriza cumple con este RE en nombre del Aeropuerto de Londres-Luton)

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

(RE 300/2008, 2015/1998 y PNS)

100%

de los aeropuertos de Aena en España (Aeropuerto de Londres-Luton con el RE 300/2008 y con SCD 2/2019)

La Seguridad Aeroportuaria en Aena se centra en distintos tipos de medidas:

- Comunicación y colaboración entre todos los organismos y grupos implicados.
- Vigilancia de las zonas vulnerables del aeropuerto, diferenciando las de las zonas públicas, acceso controlado, y restringidas de seguridad. Esta vigilancia se realiza mediante las patrullas de los vigilantes de seguridad, acompañada de las que también realizan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Control del movimiento de personas y vehículos en los accesos a las zonas restringidas de seguridad. Este control se realiza mediante la comprobación de la documentación necesaria para el acceso (los pasajeros las tarjetas de embarque y los trabajadores la acreditación aeroportuaria).
- Inspección de personas y bienes. Las inspecciones se realizan con recursos técnicos como los arcos detectores de metales para las personas, bultos y equipajes mediante equipos de inspección por rayos x, por detección de trazas, o por los sistemas de inspección de líquidos.
- Elaboración y actualización de las medidas del Programa de Seguridad del Aeropuerto. Aena dispone, en su Sistema de Gestión, de procedimientos específicos y medidas -creados en colaboración con las autoridades competentes- para facilitar el cumplimiento de la normativa aplicable y mantener los más altos niveles de Seguridad Aeroportuaria⁵.
- El Programa Nacional de Seguridad dispone de medidas que se deben aplicar en caso de producirse un acto de interferencia ilícita (AII). Entre estos los más representativos son los secuestros de aeronaves o las amenazas de bomba, para lo cual se exige

que el aeropuerto tenga establecidos recursos para gestionar este tipo de incidentes, y por supuesto en el caso de que la amenaza se produzca están relacionados con el Plan de Emergencia del aeropuerto.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, además de lo anterior, se trabaja intensamente para la completa inspección y control de carga, de acuerdo a los estándares de la CAA y según los estándares requeridos en el Reino Unido a operadores (vigilantes y patrullas), pasajeros y en relación a los artículos transportados.

Por su parte, los Aeropuertos do Nordeste do Brasil participan en el Grupo Brasileño de Seguridad de la Aviación - BASeT, como miembro activo, con los objetivos de: (i) planificar y orientar al sector de la aviación civil a través de la definición de una agenda de acciones y proyectos nacionales de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita - AVSEC, de acuerdo con el Plan Global de Seguridad de la Aviación Civil - GASeP, instituido por la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI; (ii) promover la interacción colaborativa, la producción de material técnico y el desarrollo de proyectos AVSEC conjuntos entre ANAC, sus reguladores y otras partes interesadas; y (iii) posibilitar la recolección e intercambio de información, datos e indicadores por parte de los agentes del sector, con el fin de brindar un mejor análisis, diagnóstico y definición de metas para el sistema AVSEC.

⁵ Los procedimientos de seguridad de los aeropuertos no se hacen públicos para salvaguardar la información.

- **Formación en Seguridad aeroportuaria**

Asimismo, Aena lleva a cabo actuaciones de formación y sensibilización en materia de Seguridad Aeroportuaria, dirigida a los empleados que precisen el acceso a los aeropuertos:

	2019			2020		
	AENA SME SA	LLA*	Aena Brasil	AENA SME SA	LLA	Aena Brasil
Horas totales	2.985	4.200	ND	3.236	2.100	1.311
N empleados	1.384	490	NA	1.815	359	217

* A diferencia de los Aeropuertos españoles, donde la seguridad privada es llevada a cabo por una empresa externa, en el Aeropuerto de Londres-Luton, el personal de seguridad privado es personal propio del Aeropuerto. Se aportan datos estimados.



- **Auditorías, verificaciones y simulacros de Seguridad Aeroportuaria**

Conforme a la normativa vigente y anteriormente indicada, Aena está inmersa cada año en un proceso de auditorías de seguridad aeroportuaria por parte de la Comisión Europea y de AESA, -en el caso de los aeropuertos españoles-, o de la CAA y proveedores externos -en el caso del Aeropuerto de Londres-Luton-, así como de verificaciones internas:

- En los aeropuertos españoles, en 2020 se llevaron a cabo 33 auditorías por parte de AESA (54 en 2019, y 1 por parte de la Comisión Europea); y 15 verificaciones internas (mientras que en 2019 se realizaron 36). En estas auditorías y verificaciones se incluyen los test descubiertos y encubiertos.
- Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton diaria o semanalmente realizan sus propias auditorías de control de calidad mediante la comprobación de la documentación y evaluaciones individuales de los oficiales de seguridad. Todo ello es respaldado por visitas del auditor de la CAA (no anunciadas) que verifica el cumplimiento con lo requerido en la SCD 2/2019. Anualmente, la CAA realiza una auditoría o inspección completa. En las dos últimas inspecciones/auditorías, el Aeropuerto recibió un 96% y 98% de cumplimiento respectivamente.
- En Aena Brasil, fueron realizadas 14 verificaciones internas en 2020 por parte del equipo del Control de Calidad de Aena Brasil, y 3 auditorías externas por la ANAC.

De la misma manera, los aeropuertos de la red española cumplen con la normativa de simulacros del Pro-

grama Nacional de Seguridad para garantizar la formación apropiada en caso de emergencia⁶. Asimismo, el Aeropuerto de Londres-Luton lleva a cabo simulacros de forma periódica en materia de seguridad aeroportuaria siguiendo lo establecido por CAA en CAP1168, como alternativa de cumplimiento. En los Aeropuertos de Aena en Brasil no se llevó a cabo ningún simulacro en materia de Seguridad Aeroportuaria en 2020.

La gestión de riesgos detectados y tratamientos de accidentes e incidentes en materia de Seguridad Aeroportuaria, es de carácter restringido al participar Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el Ejército del Aire.



Objetivos en materia de Seguridad Aeroportuaria

Garantizar la operatividad con los máximos niveles de seguridad en las personas y bienes (Security):

- **Equipamiento de Seguridad:** suministro de equipamiento de inspección, así como de sistemas de control de accesos y CCTV de acuerdo con la Normativa vigente y a las necesidades de los aeropuertos de la Red (en el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, de acuerdo a la DfT “Department for Transport”, que certifica los equipos que se pueden instalar en los aeropuertos de Reino Unido).
- **Análisis y seguimiento del servicio de Seguridad Privada en los aeropuertos de la Red.** Además, en el Aeropuerto de Londres-Luton las compañías de seguridad privada están sujetas a auditorías tanto de la CAA como internas.
- **Control de Calidad:** verificaciones y ensayos en la aplicación de los procedimientos de seguridad, elaboración de informes y seguimiento de los Planes de acciones correctoras.
- **Formación:** desarrollo cursos destinados a los responsables de seguridad de los aeropuertos, tanto en los Aeropuertos españoles como en el de Londres-Luton.
- **Normativa:** participación con la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) en distintos grupos de trabajo y en la planificación de tareas a incluir en las comisiones permanentes del comité nacional de seguridad junto con el resto de actores involucrados, tales como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, ENAIRE o la Dirección General de Aviación Civil.

⁶ Los simulacros de actos de interferencia ilícita que se recogen en el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil están regulados por la instrucción de seguridad SA-19, y en la misma se recogen los aspectos que no dependen del gestor aeroportuario y que se requiere informar.

Ciberseguridad o seguridad de la información

Aena depende de las tecnologías de la información y comunicaciones para la realización de múltiples gestiones y procesos, en todas sus áreas de actividad. En el marco del rápido desarrollo que están experimentando estos nuevos sistemas e infraestructura, y consciente de todos los riesgos relacionados así como del potencial creciente de amenazas por ciberataques, la Compañía ha puesto en marcha una serie de medidas de mitigación.

Aena tiene un firme compromiso por garantizar la seguridad de la información y marca una estrategia orientada a potenciar la respuesta centralizada ante eventos de seguridad y a instaurar procesos que permitan a la Compañía evitar la materialización de dichos incidentes

Tal y como se especifica en el Capítulo 1, en enero de 2020 el Consejo de Administración de Aena aprobó la Política de seguridad de la información de Aena S.M.E., S.A., que incluye, a Consejeros, Directivos y, en general, a todos los empleados de Aena.

Asimismo, la Compañía cuenta con un Plan de Ciberseguridad para el periodo 2018-2022, aprobado por el Consejo de Administración, destinado a reforzar la Seguridad de la Información de la Compañía fortaleciendo los controles existentes y mejorando la capacidad de respuesta ante amenazas. Este Plan marca las

prioridades, los responsables y los recursos empleados para mejorar el nivel de seguridad en el mundo digital, así como la planificación de las actividades a realizar al respecto. Hasta la fecha, su puesta en marcha ha supuesto:

- La mejora de la Oficina de Seguridad TIC para cubrir las acciones previstas en el Plan de Ciberseguridad.
- La automatización de la gestión de la infraestructura de CPD, mediante herramientas para la gestión y automatización de procesos TIC con el objetivo de mejora de la eficiencia y de la Seguridad de la Información.
- La implantación de herramientas que controlan el acceso a la red con políticas que previenen ataques, detectando la falta de antivirus, parches o/y software de prevención de intrusión, que mejoran la protección contra amenazas persistentes avanzadas y que gestionan eventos de información de seguridad.
- La disposición de procedimientos de gestión de accesos que establecen los mecanismos para dar permiso a los usuarios para acceder a los sistemas y aplicativos. Del mismo modo, se establecen los criterios de auditorías periódicas sobre permisos de usuarios en sistemas y aplicaciones.
- La prevención de pérdida de información y gestión de dispositivos móviles.
- La implantación de nueva herramienta para la detección y respuesta ante posibles incidencias de seguridad.
- Servicio Red Team para mejorar la resiliencia, simulando un agente externo que realice accesos no autorizados a los sistemas de información con la particularidad de que no se llegue a comprometer la operación normal de Aena.

- **La certificación de Aena según la norma ISO 27001:2013** del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificación con carácter y validez internacional, que supone la realización de revisiones periódicas.

Aena realiza auditorías de forma periódica para verificar el cumplimiento, las infraestructuras IT y OT y el nivel de madurez de la seguridad en Aena.

A raíz de la definición de un Plan Estratégico de Sistemas de Información, se prevé la realización de diversas actuaciones dirigidas a la mejora del nivel de seguridad de la información y de sus mecanismos de gestión.

En este sentido, se han contratado los servicios de consultoría para la revisión y actualización del Plan Estratégico de Seguridad de la Información, con el objetivo de analizar y evaluar su nivel actual, definir el estado adecuado y la brecha entre ambos estados.

Por su parte el Aeropuerto de Londres-Luton está en proceso de implementar la ISO 27001. De la misma manera, está avanzando para dar cumplimiento a la nueva Directiva en Seguridad de la Información NIS. Como resultado de ello, en 2020 no se produjo ninguna brecha en el sistema. Todo ello refleja la importancia que para el Aeropuerto adquiere la Seguridad de la Información de empleados, clientes y otros usuarios.

En lo que respecta a Aena Brasil, se establece la Ley 13.709, de 14 de agosto de 2018, de Protección de Datos-LGPD.

Seguridad sanitaria

De manera específica este año, han sido protagonistas las actuaciones acometidas por Aena para hacer frente a las demandas que han surgido en todas las instalaciones para garantizar la Seguridad Sanitaria y frenar así el avance de la pandemia originada por la covid-19, como la instalación de barreras en determinadas zonas del aeropuerto, el refuerzo de los servicios de limpieza y desinfección o el control del respecto de la distancia de seguridad en áreas donde puedan producirse concentraciones de personas.

Se trata, en su mayoría, de medidas para cuya eficacia es indispensable la colaboración de todos los usuarios de las infraestructuras aeroportuarias. Por eso su implantación se ha reforzado con cartelería y avisos por megafonía, además de la habilitación de un sitio web específico que permite a los pasajeros, principales usuarios ocasionales de los aeropuertos y, por tanto, menos familiarizados con algunos protocolos, la consulta de las medidas de seguridad especialmente diseñadas para el uso de determinados servicios. La información se ha organizado en función de las distintas fases del viaje, así como según los espacios y servicios del aeropuerto.



En el aeropuerto
de destino



Antes de ir al
aeropuerto



**SEGURIDAD
SANITARIA EN TODO
EL TRAYECTO**

En el avión



En el aeropuerto



AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y AIRM

Antes de ir al aeropuerto



- Prohibición de la entrada de acompañantes.
- No acudir al aeropuerto si se tienen síntomas como tos, fiebre o falta de aire.
- Uso de mascarilla obligatorio para mayores de seis años.
- Provisión de mascarillas y gel desinfectante suficientes para el viaje.
- Comprobar los requisitos de control sanitario y la documentación de entrada al país al que se viaja.
- Revisión de los servicios disponibles en el aeropuerto y de la información facilitada por la aerolínea.

- Seguir en todo momento las indicaciones que se realizan.
- Refuerzo de los protocolos de limpieza en las zonas de facturación e instalación de mamparas de protección en mostradores.
- Recomendación de consulta con la aerolínea la política de facturación.
- Acudir con tiempo suficiente al aeropuerto para pasar el proceso de facturación y el control de seguridad.
- Desinfección de bandejas para objetos personales.
- Control de distancia de seguridad.
- Mamparas de protección en la entrada de la puerta de embarque.
- Procedimientos para minimizar el uso de los autobuses y, en caso de usarlos, mantener las medidas de seguridad suficientes.

En el aeropuerto



PARKING

- Carteles informativos con todas las medidas establecidas para garantizar un Parking Seguro. Entre ellas, el pago sin contacto, mantenimiento de la distancia de seguridad y disposición de geles hidroalcohólicos en puntos como cajeros automáticos, cajas manuales, ascensores y otros.
- Entrada y salida de parking sin contacto mediante la apertura automática de las barreras si se utiliza el servicio de pago por matrícula o con una reserva previa (reserva prepago o pospago).
- Reducción del aforo de los ascensores y colocación de marcas en el suelo para garantizar la distancia de seguridad en su interior.
- Mayor distancia entre los cajeros automáticos de pago y señalización de distancias de seguridad en las cajas manuales y automáticas.

SALAS VIPs

- Reducción de aforo.
- Uso de mascarilla obligatorio. Disponible pock con elementos de higiene y protección.
- Dispensadores automáticos de gel hidroalcohólico.
- Pago exclusivo con tarjeta/ *contactless*.
- Prensa en formato digital. Encuestas de satisfacción vía QR.
- Reparto individual de bandejas, dispensadores de servilletas y menaje.

TIENDAS Y RESTAURACIÓN

- Obligatorio: uso de mascarilla y mantenimiento de la distancia de seguridad (2m).
- Entradas y salidas separadas para evitar el cruce de pasajeros.
- Disposición de geles hidroalcohólicos.
- Aumento en la frecuencia de limpieza de las instalaciones.

ALQUILER DE VEHÍCULOS

- Carteles informativos con las medidas de prevención adoptadas.
- Disposición de geles hidroalcohólicos y aumento en la frecuencia de limpieza de las instalaciones.
- Recomendado el pago con tarjeta/ *contactless*.
- El personal del área de lavado de vehículos y limpieza no prestará ningún servicio dentro del vehículo mientras esté el cliente en su interior. Finalizada la limpieza, se desecharán de forma segura los equipos de protección y materiales empleados en los cubos con tapa habilitados para su depósito y posterior gestión.
- Si se verifica que un cliente ha estado en contacto con la covid-19 se aislará el vehículo durante 10 días. Una vez finalizado este periodo, se realizará una limpieza más profunda utilizando un servicio especializado.
- Instalación de mamparas de seguridad en los mostradores de atención al cliente.
- Limitación y control de aforo en las oficinas y establecimiento de marcas en el suelo para garantizar el cumplimiento de la distancia de seguridad y la fluidez en la circulación de los pasajeros.

AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON

Sitio web específico, donde se recoge información y consejos para garantizar a los viajeros la máxima protección frente a la covid-19.

- Refuerzo de los servicios de limpieza.
- Instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico.
- Marcas en el suelo para preservar las distancias de seguridad.
- Pantallas protectoras en las zonas de atención al público.
- Carteles.
- Uso de megafonía.
- Uso de mascarilla obligatorio.
- Directrices de las autoridades británicas.
- Estado de prestación de los diferentes servicios del aeropuerto.

PARKING

- Reducción de aforo para el transporte desde y hacia el estacionamiento.
- Marcadores de distanciamiento social.
- Instalación de dispensadores de gel hidroalcohólico.
- Señalización específica.
- Refuerzo de servicio de limpieza.
- Evitar la presencia de usuarios (no viajeros) a la terminal de llegada.

TIENDAS Y RESTAURACIÓN

- Pantallas colocadas en los mostradores de recepción.
- Mascarillas y pantallas protectoras.
- Registro de huéspedes mediante el seguimiento del NHS.
- Reducción de aforo.
- Retirada de mesas en barra.
- Administración de hielos con pinzas.
- Señalización específica.

ALQUILER DE VEHÍCULOS

- Instalación de mamparas de seguridad en los mostradores de atención al cliente.
- Marcas de distanciamiento social Estaciones de desinfección.
- Limpieza de cada vehículo después de cada uso.

AEROPUERTOS DO NORTE DO BRASIL

- Restricción de entrada complementaria.
- No acudir al aeropuerto si tienen síntomas como tos, fiebre o dificultad para respirar.
- Uso obligatorio de mascarilla.
- Suministro de gel desinfectante suficiente para el viaje.
- Verificar los requisitos de control sanitario según las normas establecidas por el Ministerio de Salud.

- Refuerzo de los protocolos de limpieza en las zonas de facturación e instalación de mamparas de protección en mostradores.
- Recomendación de consulta con la aerolínea la política de facturación.
- Pantallas protectoras en las zonas de atención al público.
- Refuerzo de los servicios de limpieza.
- Control de distancia de seguridad.
- Bloqueo de asientos para evitar la proximidad física entre los pasajeros que esperan sus vuelos.
- Acudir con tiempo suficiente al aeropuerto para pasar el proceso de facturación y el control de seguridad.

En el avión



Recomendaciones de higiene y movimientos dentro del avión.
Atención a las instrucciones del personal de cabina.

Las compañías aéreas deben cumplir la normativa impuesta por el Gobierno de Reino Unido.

<https://www.gov.uk/guidance/coronavirus-covid-19-safer-aviation-guidance-for-operators#on-board-aircraft>

Recomendaciones de higiene y movimientos dentro del avión.
Atención a las instrucciones del personal de cabina.

En el aeropuerto de destino



Obligación de pasar un control de Sanidad Exterior a los viajeros procedentes de otros países, al llegar a España: formulario, toma de temperatura y control visual.

Control de temperatura a través de cámara termográfica imperceptible para el pasajero.

Mantenimiento de distancias en la recogida de equipajes.

Obligación por parte de los pasajeros de tener un PCR si provienen de una zona/país de alto riesgo.

Otras actuaciones enfocadas a la mejora en las instalaciones y en la seguridad en 2020

En el informe de gestión puede consultarse el detalle de las principales iniciativas acometidas en 2020 en materia de Seguridad Operacional y Aeroportuaria, como es el caso de la revisión de la Categoría anual SSEI (categoría de un aeródromo a efectos de salvamento y extinción de incendios), la prórroga de los expedientes de seguridad privada, las actuaciones de dos proyectos piloto para realizar pruebas con equipos en filtros de seguridad o el suministro e instalación del Equipamiento de Inspección de Equipaje de Bodega EDS (Estándar 3) en los aeropuertos de la red española. Cabe señalar asimismo que, a finales de 2020, se había terminado de implantar el protocolo sobre drones en 45 aeropuertos de la red española de Aena. En Aena Brasil, el uso de drones en el entorno aeroportuario requiere autorización al Comando Aeronáutico.

Por su parte, los principales avances llevados a cabo en el Aeropuerto de Londres-Luton han sido: el lanzamiento de una nueva estrategia de Salud y Seguridad a principios de año, que continúa implementándola en 2021; el mantenimiento de la acreditación ISO 45001; la implementación de medidas frente a la covid-19 en todo el Aeropuerto y la formación e impartición de talleres en materia de seguridad, muy bien acogidos por sus destinatarios.



6.2 Vocación de servicio

La búsqueda de la excelencia que Aena persigue lleva implícita la prestación de todos los servicios con la máxima calidad y excelencia. Aena pone el **foco en el cliente**, adaptando, mejorando y personalizando tanto la oferta comercial y los servicios prestados a los pasajeros; así como potenciando la innovación y transformación digital de la Compañía hacia el modelo Smart Airport.

Todas las personas que pasan por la red de aeropuertos de Aena son usuarios potenciales de alguno de sus servicios y, como tales, merecen siempre la máxima atención.

- **Pasajeros:** Facilitación y experiencia del pasajero, evaluación de sus percepciones y servicios de accesibilidad, que representan un segmento en alza.
- **Aerolíneas:** servicios de asistencia en tierra y handling, según el Real Decreto 1161/1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.
- En general, **todos los usuarios de los aeropuertos:** servicios de mantenimiento y tareas de planificación y gestión, que incluyen el establecimiento de reglas comunes para asegurar la prestación homogénea del servicio.

Aeropuertos



Ampliación y adecuación de la capacidad de los aeropuertos

Servicios



Cumplimiento de los altos niveles de calidad de servicio

Innovación



Desarrollo de soluciones digitales y tecnologías innovadoras



Pasajeros

Junto con los servicios de accesibilidad, que representan un segmento en alza, se incluyen los servicios de facilitación y experiencia del pasajero, así como la evaluación de sus percepciones.



Aerolíneas

Servicios de asistencia en tierra y *handling*, según el Real Decreto 1161/1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.



Todos los usuarios

En general, todos los usuarios de los aeropuertos: servicios de mantenimiento y tareas de planificación y gestión, que incluyen el establecimiento de reglas comunes para asegurar la prestación homogénea del servicio.

Herramientas para una gestión de calidad y colaboraciones con terceros

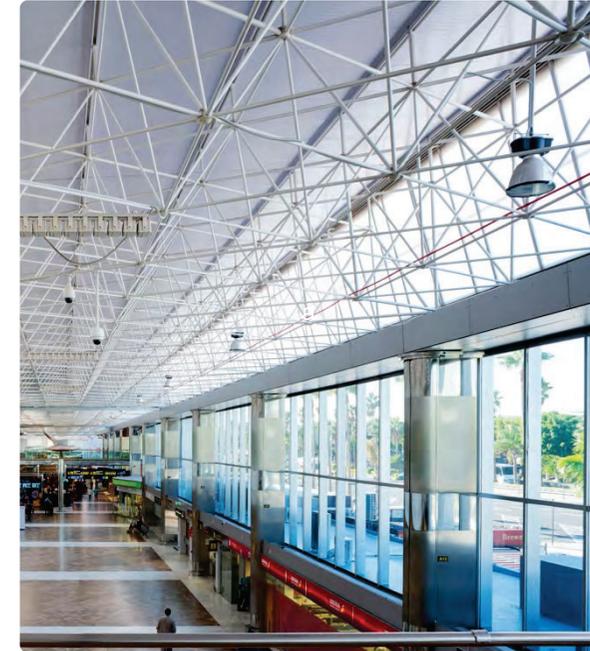
Asegurar de manera permanente la mejor atención a todos los usuarios y garantizar su satisfacción, así como cumplir de forma excelente con los más altos niveles de calidad de servicios son objetivos contenidos en el propio Plan Estratégico de la Compañía (y en los futuros Planes Estratégicos de Innovación y Sostenibilidad), así como en la Estrategia de Negocio Responsable 2020-2025 del Aeropuerto de Londres-Luton⁷, y en los objetivos planteados por parte de Aena en Brasil, en el Plan de Calidad de Servicios (PQS)⁸ y el Plan de Exploración Aeroportuaria (PEA). Para ello, se requiere de la articulación simultánea de múltiples herramientas: normativa vigente y marcos de referencia para la toma de decisiones; sistemas de gestión, políticas y procedimientos corporativos y mecanismos de comunicación con todos los usuarios. De todo ello, se deducen y extraen las diferentes actuaciones que la Compañía lleva a cabo cada año dirigidas a la mejora de las instalaciones y su mantenimiento con una máxima como objetivo: optimización continua poniendo el foco en los clientes y los servicios.

De esta forma, se puede destacar el primer Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario de Aena (PEMA) que tiene un horizonte temporal de cuatro años, de 2017 a 2021, persigue implantar el marco de

referencia para la prestación de los servicios de mantenimiento de la infraestructura e instalaciones de los aeropuertos de la red de Aena de manera homogénea, segura (compliance), sostenible, con altos niveles de calidad y eficiente. Los ejes principales en los que se articula el PEMA son:

- Racionalización de los servicios de mantenimiento
- Plan de Gestión del Conocimiento
- Plan de Gestión de Activos
- Digitalización de los servicios de mantenimiento

La puesta en marcha en 2021 de los planes de acción del PEMA relativos a cada uno de estos ejes va a suponer una transformación profunda de los procesos y herramientas de gestión del mantenimiento que va a poner a Aena en la vanguardia del sector del mantenimiento y la va a dotar de los mecanismos adecuados para la mejora continua lo que la permitirá enfrentar con ventaja los retos del futuro: sostenibilidad, calidad, compliance, eficiencia y digitalización.



PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021



PLAN ESTRATÉGICO DE MANTENIMIENTO AEROPORTUARIO DE AENA



PLANES ESTRATÉGICOS DE INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD



- Normativa vigente
- Sistemas de gestión
- Políticas y procedimientos corporativos

- Actuaciones para mejora y mantenimiento de las instalaciones

- Encuestas de satisfacción
- Quejas y reclamaciones
- Datos de actividad (tráfico de pasajeros, operaciones, mercancías, actividad comercial, actividad inmobiliaria, otros servicios)

⁷ Dispone de 6 líneas estratégicas, siendo una de ellas "Ofrecer una experiencia excelente al cliente"; con 7 objetivos concretos.

⁸ En Brasil, se establece uno de los compromisos más importantes establecidos en el Contrato de Concesión de Aeropuertos del Noreste con la Agencia Reguladora de ANAC: el PQS.

Inicio de las mediciones de los Indicadores de Calidad del Servicio a partir de enero de 2021, según Contrato de Concesión – ANAC.

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena, implantado y certificado conforme a las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001⁹, es el marco interno de referencia para el desarrollo y prestación de los diferentes servicios que se prestan en los aeropuertos gestionados por Aena, a cargo del área de servicios, mantenimiento y calidad aeroportuaria. En España, el DORA 2017-2021 obliga a la Compañía a obtener un alto grado de satisfacción de los clientes en los distintos procesos en los que se ven involucrados cuando utilizan las instalaciones y servicios de la compañía. Más allá de los marcados en el Plan Estratégico de la Compañía y en los Planes Estratégicos de Innovación y Sostenibilidad, el DORA incluye diferentes metas y objetivos (cualitativos y cuantitativos) en materia de calidad exigentes y competitivos. Entre los cualitativos, ellas destacan los siguientes:

- Mejora de la satisfacción del pasajero: general, limpieza, seguridad, orientación, confort y PMR.
- Disminución de los tiempos de espera en filtros de seguridad y recogida de equipajes.
- Disponibilidad de equipos (electromecánicos, tratamientos de equipajes, conexión entre terminales, etc).
- Tarifas competitivas.

A nivel cuantitativo, por ejemplo, en el caso de los aeropuertos de Aena en España con un tráfico superior a 100.000 pasajeros anuales, el objetivo para los indicadores de satisfacción general, limpieza, seguridad, orientación, confort y PMR se ha fijado en un valor de cuatro sobre cinco (muy bueno).

El cumplimiento de estos objetivos se verifica a través de un informe emitido por la AESA. En función del grado de cumplimiento de los objetivos, se establecen bonificaciones o penalizaciones en las tarifas que contribuyen los servicios prestados por Aena.

Cara al futuro, uno de los principales retos que afronta Aena en España es la elaboración de la propuesta del DORA 2022-2026. Su aprobación por el Consejo de Ministros está prevista durante el tercer trimestre de 2021. En este aspecto, la Compañía ya ha comenzado a trabajar en la elaboración de esta propuesta que implica la definición de los diferentes escenarios de tráfico, la adecuación del plan de inversiones a las futuras necesidades, los indicadores de capacidad de las infraestructuras, los índices de calidad de servicio y los costes de explotación.

Para el Aeropuerto de Londres-Luton, sus estándares de calidad están diseñados teniendo en cuenta las mejores prácticas, con el objetivo de ir más allá de lo establecido por la Conferencia Europea de Aviación Civil, CEAC. De esta manera, el Aeropuerto ha sido acreditado por el programa Airport Service Quality del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), alcanzando el Nivel 1.

En Aena Brasil, a través del Sistema de Gestión Integrado¹⁰ y de la Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética de Aena Brasil se ratifica el firme compromiso con la excelencia en la gestión de los servicios ofrecidos, con el objetivo de promover el desarrollo seguro, eficaz y sostenible del transporte aéreo y mantener excelentes resultados para los grupos de interés de la organización a lo largo

Atribuciones del área de servicios, mantenimiento y calidad aeroportuaria

Mantenimiento de las instalaciones con la máxima eficacia, potenciando las mejores prácticas.



Planificación y gestión del servicio, con reglas comunes para los diferentes aeropuertos.

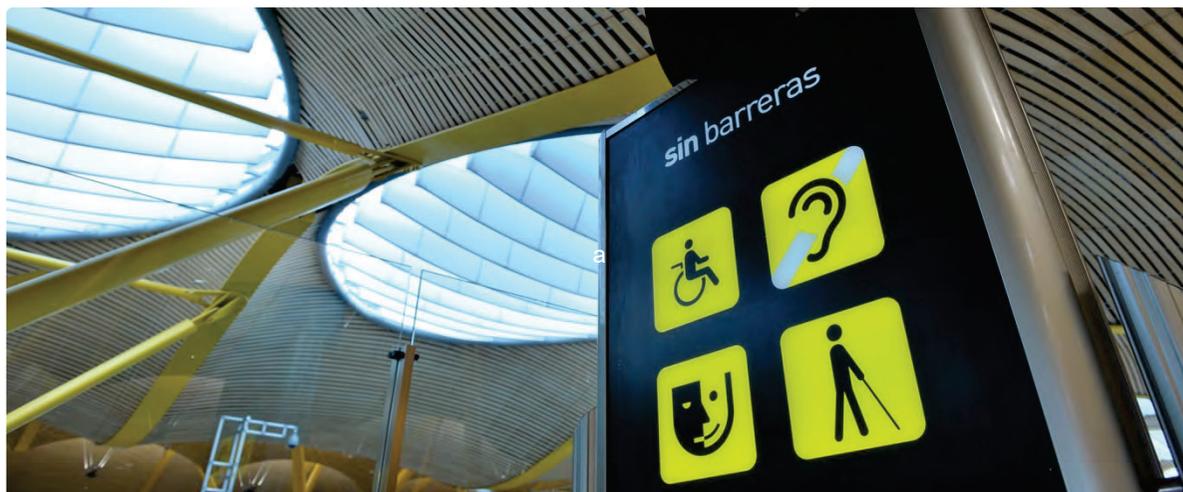
Asistencia en tierra y *handling*, con reglas comunes para los diferentes aeropuertos.

Facilitación y experiencia del pasajero: medición de percepciones y seguimiento de expectativas de los pasajeros.

Accesibilidad: coordinación y directrices para atender de forma homogénea las personas con movilidad reducida en todos los aeropuertos.

⁹ En los Aeropuertos do Nordeste de Brasil está prevista la certificación conforme a las normas ISO en 2021.

¹⁰ Se realizarán reuniones del Comité de SGI dedicadas al seguimiento de los Indicadores y Objetivos incluido el Plan de Calidad de Servicio (P S). También se llevará a cabo el seguimiento global de los planes, programas y actuaciones definidos por Aena y el Contrato de Concesión para cumplir con los requisitos aplicables (cliente, legales y reglamentarios, de la propia organización, etc.) asegurando la integridad del sistema.



del tiempo. Para ello, se desarrollan acciones de manera constante y continua, a través de la planificación e implementación de diferentes líneas de acciones estratégicas, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible del transporte aéreo, compatibilizando su actividad con la conservación del Medio Ambiente.

Cada año, los presupuestos de la Compañía, aprobados por el Consejo de Administración, reflejan las actuaciones previstas en materia de calidad, tanto las requeridas por la normativa (el DORA o los contratos de concesión) como aquellas que han sido detectadas y contribuyen a mejorar la calidad de los servicios. Por su parte, las licitaciones incluyen determinados mecanismos de aseguramiento de la calidad del producto o servicio contratado. Con algunos proveedores se acuerdan contratos de colaboración, proyectos que toman la forma de alianzas en las que, junto con Aena,

las empresas colaboradoras exploran y desarrollan herramientas para dar satisfacción a demandas detectadas, pero para las que no se ha identificado una respuesta clara en el mercado. Así, por ejemplo, se ha desarrollado la nueva aplicación informática para la gestión del mantenimiento desde teléfonos móviles, se han introducido mejoras en otras aplicaciones actuales (por ejemplo, SGPMR, aplicación informática de gestión y seguimiento del Servicio PMR) y se continúa trabajando en nuevas soluciones que optimizan la gestión y control de los diferentes servicios. A través de estos mecanismos se favorece la viabilidad futura de los proveedores más innovadores y, sobre todo, se garantiza una respuesta rápida y eficaz a las demandas de clientes y usuarios¹¹.

En el Aeropuerto de Londres-Luton se incluyen criterios de sostenibilidad, medio ambiente, responsabilidad social corporativa, calidad y salud y seguridad en los procesos de selección, -más allá del precio-, apoyando especialmente a empresas locales. A partir de indicadores clave de desempeño se realiza un seguimiento y monitorización de la labor de proveedores, que sirve como base para la mejora de la eficiencia y el servicio prestado.

Por su parte, en Brasil, el PQS detallará las actividades del Concesionario con miras a cumplir con los indicadores de calidad de servicio previstos en el Plan de Exploración Aeroportuaria (PEA). Estos Indicadores -relacionados con los servicios directos, la disponibilidad de equipos, instalaciones en la zona de operaciones, y encuesta de satisfacción de los pasajeros (PSP)-, ya han sido definidos por la Agencia Reguladora de ANAC y deben ser monitoreados mensualmente. Para favorecer la respuesta a las expectativas de los grupos de interés, Aena tiene en cuenta las directrices generales que publican organismos y entidades especializadas, como la Dirección General de Aviación Civil del Gobierno de España, ACI, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), o la Confederación Autismo España, o asociaciones de alzhéimer, de discapacidad auditiva, autismo o diabetes en el Aeropuerto de Londres-Luton, entre otros, colaborando activamente con ellas.

Aena colabora con organismos y entidades sociales para adaptar sus instalaciones a personas con necesidades especiales

¹¹ En el cap. 4 puede consultarse información detallada sobre los procesos de contratación de Aena.

Formación y sensibilización de empleados y terceros

Para dar el mejor servicio, los empleados juegan un papel esencial. Aena es consciente de la relevancia que, en este contexto, tiene una formación actualizada y de calidad.

En el Aeropuerto de Londres-Luton se promueve además de forma proactiva el trabajo en equipo y la interrelación entre las diferentes áreas. Para ello disponen de una plataforma de trabajo específica. Asimismo, se persigue que los empleados encargados del trato con el cliente reúnan una serie de características y posean un conjunto de competencia concretas (empatía, paciencia, etc).

En los Aeroportos do Nordeste do Brasil se está elaborando instrucciones que orienten a los equipos involucrados directa e indirectamente en los servicios con influencia en la calidad de los servicios prestados en los aeropuertos. En estos aeropuertos se promueve la implicación de todos los empleados en las estrategias, objetivos y resultados a través de reuniones virtuales, encuentros y transparencia de la Alta Dirección. Asimismo, se está invirtiendo en programas de formación y desarrollo de capacidades. De esta forma a partir de 2021 se impartirán nuevas actuaciones de sensibilización para promover un mejor servicio, recibir feedback de los usuarios, garantizar los estándares de calidad y seguridad, así como la mejora continua.

Infraestructuras accesibles para todos

Aena asegura la accesibilidad universal en sus instalaciones y oficinas, garantizando su uso en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas, y poniendo especial atención en satisfacer los requerimientos de personas con necesidades especiales. En este sentido, la Compañía se esfuerza por reducir o eliminar las limitaciones en materia de movilidad, comunicación y la comprensión¹²:

- **Movilidad:** los aeropuertos ofrecen servicios de atención a personas con movilidad reducida (PMR), de calidad, personalizados y gratuitos. Por ello, se dispone de todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para garantizar que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, atendiendo cualquier necesidad. La asistencia se presta a lo largo de todo el recorrido por la instalación aeroportuaria, tanto en salidas, como en llegadas y en conexiones, así como en los diferentes puntos del proceso a seguir (facturación, controles de seguridad, embarque y desembarque, recogida de equipajes, traslados por la terminal, ubicación en el asiento asignado del avión...).

En 2020, con motivo de la situación generada por la pandemia y los altos requerimientos higiénicos y sanitarios, ha sido especialmente importante reservar el servicio con la antelación indicada, así como hacer uso del mismo en el caso de que fuera realmente

		AENA SME SA	AIRM	ADI	Aena Brasil
Formación en materia de experiencia del cliente	Horas totales	3.080	32	-	-
	Nº empleados	134	2	-	-
Formación en Sensibilización medioambiental	Horas totales	12.824	68	4	258,5
	Nº empleados	3.206	17	4	104
Formación en Sistema de gestión de calidad y medio ambiente	Horas totales	-	-	-	750
	Nº empleados	-	-	-	250

¹² En Brasil, a lo largo de 2021 se acometerán una serie de obras y actuaciones de mejora, enfocadas, entre otros, a la mejora de la accesibilidad.

necesario, con el fin de evitar la reducción y el malgasto de los recursos enfocados a los pasajeros que requieren una ayuda adicional para salvar las barreras existentes en un entorno aeroportuario¹³.

- **Comunicación:** Aena cuenta con una línea de información y atención por chat para pasajeros con discapacidad auditiva y/o del habla. Este servicio permite al usuario con discapacidad contactar con el Servicio de Información y Atención Telefónica desde su ordenador, tablet o smartphone, accediendo a un chat, y sin necesidad de otras personas que actúen como intermediarios.

Aena, a través del Aeropuerto de Ibiza, ha participado en la campaña que la Confederación Española de Personas Sordas (FIAPAS) presentada con motivo del Día Internacional de la Personas Sordas en 2020. La campaña, titulada **Nuestro talento suma promueve la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en entornos laborales.**

En algunos aeropuertos españoles y en el de Londres-Luton, además existen bucles o lazos de inducción magnética con el objeto de mejorar la accesibilidad y la atención a las personas con discapacidad auditiva. Se trata de una tecnología que permite a los usuarios de audífonos, implantes cocleares y otras prótesis auditivas con microbobina recibir la información específica que requieren mediante una



transmisión limpia del sonido desde la fuente al audífono (el aeropuerto londinense cuenta con más de 100 puntos). Dicho Aeropuerto cuenta también con dos vehículos de movilidad eléctrica en la zona aire para el transporte de clientes, con capacidad para transportar a seis personas. El tamaño compacto del vehículo para personas con movilidad reducida permite que a pesar del tamaño reducido del vehículo, los pasajeros disfruten de un viaje seguro y cómodo. En cuatro de los principales aeropuertos españoles (Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona- El Prat, Palma de Mallorca y Málaga – Costa del Sol) también se cuenta con este equipamiento, en total se dispone de 28 vehículos.

- **Comprensión:** Para facilitar la orientación de los usuarios y guiarlos en su tránsito por los aeropuertos, Aena dispone de señalización, confeccionada mediante una guía de símbolos básicos del sistema, que favorecen a la localización de espacios, instalaciones y servicios del aeropuerto. Estos símbolos, que son universalmente reconocidos, se han diseñado e instalado en todos los aeropuertos de la compañía de acuerdo con los criterios de seguridad y accesibilidad establecidos internacionalmente. Todo ello se completa con las informaciones que Aena les proporciona, relacionadas con el uso correcto de las instalaciones, así como con los distintos soportes publicitarios que promocionan su actividad comercial e inmobiliaria.

¹³ En el caso de los aeropuertos españoles, la forma más adecuada para solicitar el servicio de asistencia PMR es a través de la compañía aérea o agente de viajes en el momento de hacer la reserva o compra de billetes. No obstante, también es posible hacerla a través de la página web de Aena (www.aena.es), mediante el Servicio de Información y Atención de Aena (91 321 10 00) o a través de la App para dispositivos móviles de Aena. Para garantizar que la asistencia se preste con unos niveles de calidad adecuados y en los tiempos establecidos, es muy importante especificar las limitaciones del pasajero, realizar la petición con al menos 48 horas de antelación al vuelo y que el día del viaje el pasajero se presente en el Aeropuerto y avise de su llegada con al menos 2 horas y media de antelación.

En relación al Aeropuerto de Londres-Luton, las reservas se pueden efectuar tal y como se explica en: <https://www.london-luton.co.uk/special-assistance-landing/getting-the-special-assistance-you-need>

En los Aeropuertos do Nordeste do Brasil, se puede realizar la solicitud del servicio a través del enlace particular habilitado para cada uno de los seis aeropuertos:

[internacional do Recife Guararapes - Gilberto Freyre](#); [Internacional de Maceió - umbi dos Palmares](#); [internacional de Jo o Pessoa - Presidente Castro Pinto](#); [Aracaju - Santa Maria](#); [Juazeiro do Norte - Orlando Bezerra de Menezes](#); [Campina Grande - Presidente Jo o Suassuna \(CPV\)](#)

En 2020, a pesar de la reducción de tráfico y las nuevas dificultades operativas, Aena ha continuado ofreciendo el mejor servicio para personas con necesidades distintas, adaptándose a los requerimientos de seguridad aparejados a la emergencia sanitaria. Así, se ha solicitado a los viajeros que reduzcan la documentación en papel y que acudan al aeropuerto con la mayor antelación posible, entre otras recomendaciones.

Asimismo, en el marco de mejora continua que marca la cultura de Aena, y tras detectar que las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) requieren de unas necesidades distintas, se puso en marcha un proyecto enfocado a dicho colectivo en el que se tomó como piloto los aeropuertos de Málaga-Costal del Sol, César Manrique-Lanzarote y Tenerife Sur, con el fin de diseñar y poner en práctica las medidas adecuadas en cuanto a operativa y formación de los distintos colectivos en contacto

con los pasajeros. Fruto del éxito de estas experiencias piloto, y siempre teniendo en cuenta las lecciones aprendidas con ellas, Aena continua esta línea de trabajo para homogeneizar y optimizar el programa en todos los aeropuertos en los que fuera posible su implantación (incluyendo desarrollos tecnológicos que complementen los pilotos ya iniciados).

En esta línea existen colaboraciones con asociaciones como CERMI y la Confederación de Autismo España que ayudan a evaluar conjuntamente otras necesidades de los pasajeros (pasajeros con trastornos del espectro autista, alzhéimer y otros trastornos y enfermedades neurológicas) en materia de accesibilidad, como pueden ser las que presentan las personas con TEA y sus familias, buscando mecanismos que contribuyan a mejorar su movilidad y acercamiento a los servicios públicos, al transporte y al turismo.

Aena viene realizando un trabajo de colaboración permanente con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), con el objetivo de ofrecer, a todos los pasajeros que lo necesiten, un servicio de la máxima calidad adaptado a sus necesidades, convirtiendo los aeropuertos españoles en espacios inclusivos.

El Aeropuerto de Londres-Luton trabaja intensamente para lograr la mejor puntuación en la evaluación del servicio para la mejora de la accesibilidad de personas con movilidad reducida realizada por la Autoridad de Aviación Civil

	2019			2020			
	AENA SME SA	AIRM	LLA	AENA SME SA	AIRM	LLA	Aena Brasil
Solicitudes PMR (nº) (*)	1.878.044	16.484	133.180	517.115	3.704	35.685	5.105

(*) Sobre estos datos hay que tener en cuenta la reducción de volumen de pasajeros experimentado a nivel general en 2020 con motivo de la pandemia de la covid-19.





Aerolíneas

- Promoción de los servicios de reconocimiento facial.
- Auto facturación de equipajes.
- Posibilidad de realizar embarques por grupos.
- Avance en la implantación de vehículos autónomos para el carreo de equipajes en plataforma.
- Torres Remotas en los aeropuertos de Vigo y Menorca.
- Programas "A-CDM" (*Airport-Collaborative Decision Making*) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol.
- Paquete extraordinario de incentivos enfocado a la recuperación de las operaciones.

Aeropuertos do Nordeste do Brasil:

- Establecimiento de consultas con aerolíneas y definición de SLA.
- Campañas de promoción.
- Colaboración en la implementación de medidas de seguridad sanitaria.

Aeropuerto de Londres-Luton:

Instalación de *check-in* digital.



Pasajeros

- Medidas extraordinarias de seguridad sanitaria.
- Desarrollo del Plan Estratégico de Limpieza.
- Desde el último trimestre de 2020, todos los aeropuertos realizan las encuestas ASQ mediante el uso de Tablets, fomentando así la minimización de contacto entre encuestador y pasajero, garantizando de esta forma la seguridad para ambos.
- Se han adaptado los dispositivos de recogida inmediata de percepción (HappyorNot) para evitar el contacto, a través de códigos QR y se ha comenzado a disponer de protectores virucidas de los dispositivos.

Aeropuertos do Nordeste do Brasil:

Inicio de las mediciones de los Indicadores de Calidad del Servicio.

Aeropuerto de Londres-Luton:

- Sistema mejorado de *feedback* del cliente en tiempo real.
- Contadores de uso en gran todos los baños para mejorar los estándares de limpieza y la eficiencia.
- Traductor para una mejor atención del personal de servicio al cliente.
- Encuestas digitales ASQ (a partir del segundo semestre).
- Cargadores de telefonía móvil.



Concesionarios

- Adaptación de contratos a la situación generada por la emergencia sanitaria.
- Campañas de promoción.
- Colaboración en la implementación de medidas de seguridad sanitaria.
- Nuevas adjudicaciones en el área de restauración (Valencia, Barcelona, Málaga, Tenerife Sur, Granada y A Coruña).

Aeropuertos do Nordeste do Brasil:

- Campañas de promoción.
- Colaboración en la implementación de medidas de seguridad sanitaria.

Aeropuerto de Londres-Luton:

Nuevo contrato para el servicio de atención a personas con movilidad reducida.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton esta acción contempla todas las denominadas "**discapacidades ocultas**" enfocándose especialmente en el desarrollo y la formación de empleados.

En este Aeropuerto se cuenta además con un **Grupo focalizado en Accesibilidad** con representantes de entidades sociales relacionadas con la diversidad funcional (alzhéimer, autismo, discapacidad auditiva, etc). En octubre de 2020 tuvo lugar el fórum de accesibilidad aeroportuaria, y en marzo de 2021 se desarrollará el tercero.

Principales actuaciones en 2020 orientadas a mejorar la experiencia del cliente

A lo largo del ejercicio 2020, a pesar del descenso en la actividad, se han llevado a cabo distintas actuaciones, detalladas en el Informe de Gestión, entre las que destacan mejoras en los servicios dirigidos tanto a aerolíneas como a pasajeros. Con ellas la Compañía ha continuado avanzando en los compromisos en materia de calidad estable-

cidos en el DORA, especialmente en materia de digitalización de servicios, limpieza de las instalaciones, conectividad y wifi para usuarios, recogidas de equipaje, etc

En relación con el Brexit, desde su consumación a 31 de diciembre de 2020, los aeropuertos de Aena en España y Reino Unido ya venían preparando las necesarias adaptaciones en los controles de viajeros, mercancías y mascotas. Específicamente, en el Aeropuerto de Londres-Luton se ha adaptado la infraestructura aduanera para dar cumplimiento a las nuevas disposiciones antes del 31 de diciembre del 2020.

Comunicación y evaluación de la satisfacción del cliente

Aena cuenta con diferentes herramientas para monitorizar de forma permanente las opiniones y expectativas de sus clientes. Mediante la aplicación de tecnologías punteras, la Compañía evalúa la calidad de los

servicios que presta y se sitúa en el punto de partida idóneo para implementar los avances del mercado a plena satisfacción de los usuarios, en línea con su compromiso con la mejora continua y la mejor experiencia del cliente. Este compromiso se materializa, como ya se ha indicado, en una gestión excelente, entendida como una gestión de máxima eficiencia, orientada hacia la mejora continua y el diálogo inteligente

con los grupos de interés, que además de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios considera de enorme importancia la calidad en la ejecución de los procesos internos de la organización, la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente y la certificación de los sistemas de la Compañía.





Satisfacción y percepción pasajeros

ALGUNAS EXPECTATIVAS DETECTADAS

- Precios competitivos en restauración.
- Eficiencia del personal.
- Tiempo de espera mínimo (facturación, control de seguridad, etc.).
- Descuentos en servicios.
- Instalaciones cómodas.
- Puntos de recarga dispositivos electrónicos.
- Ausencia de costes sobrevenidos.
- Limpiezas.
- Amabilidad del personal.



Satisfacción y percepción de aerolíneas: marketing aeroportuario

- Oferta premium.
- Procedimientos de trabajo eficientes y coordinados.
- Calidad del servicio adecuada al precio.
- Colaboración activa.
- Información operativa y de análisis de mercados potenciales.
- Incentivos y descuentos.
- Prioridades operativas (servicios especiales a clientes).
- Ayuda a movilidad del pasajero (*wayfinding*).



Relación con empresas concesionarias: marketing comercial

- Requisitos contractuales claros, alcanzables y estables.
- Transparencia.
- Igualdad de trato.
- Agilidad en las tramitaciones.

RED DE AEROPUERTOS ESPAÑOLES

- Encuestas ASQ (*Airport Service Quality*) avaladas por ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos).
- Dispositivos de Instant Feedback (en la actualidad de HappyOrNot) encuestando sobre la limpieza de los aseos, la amabilidad del personal de seguridad y el tiempo de recogida de equipajes en 33 aeropuertos de la red.
- Seguimiento y gestión de RQS.
- Encuestas EMMA.
- Seguimiento de indicadores de procesos.
- Indicadores DORA.

- Grupos de trabajo/sesiones de expertos.
- Análisis de satisfacción y percepción de la calidad de aerolíneas.
- Encuestas a compañías.
- Contacto directo/ reuniones.
- Asistencia a foros y conferencias especializadas.
- Indicadores asociados a procesos con compañías.
- Comité de usuarios y comisiones mixtas de seguimiento.

- Reuniones de seguimiento periódicas.
- Conferencias de Marcas (encuentros profesionales donde exponemos la oferta global del aeropuerto).
- Intercambio de encuestas periódicas y estadísticas.
- *Mystery shopper* y recogidas de opinión en Salas VIP.
- Portal Aena Empresas.
- Campañas de animación, promoción y dinamización de Zonas Comerciales.
- Club de Fidelización (superado el millón de clientes en 2019).
- Grupos de trabajo para intercambio de información y mejora del servicio.
- Análisis de resultados del servicio prestado (atributos comerciales de las encuestas ASQ y seguimiento de gestión de RQS).
- Encuestas servicios comerciales.

AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON*

- Estrategia de Experiencia de Cliente desarrollada en 2019.
- Junta de Experiencia del Cliente/ Junta de Comentarios del Cliente.
- Foro de Accesibilidad del Aeropuerto de Londres-Luton para consultas con usuarios de PRM y organizaciones benéficas.
- Encuestas ASQ (durante el segundo semestre de 2020).
- Recogida de comentarios de los clientes en tiempo real (*FeedbackNow*) en distintos puntos (seguridad, facturación, baños, inmigración y recogida de equipajes).
- Programa *Mystery Shop*.
- *Walkarounds* de calidad.

- Comité de operadores aeroportuarios.

AEROPUERTOS DO NORDESTE DO BRASIL

- Encuestas PSP (encuestas de satisfacción del pasajero) recomendadas por ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil do Brasil). A partir de noviembre de 2020.
- Comité de operadores aeroportuarios. A partir de noviembre de 2020.
- Establecimiento de consultas con aerolíneas y definición de SLA a noviembre de 2021.



* En el Aeropuerto de Londres-Luton se ha cesado el uso de algunas de estas herramientas con motivo de la covid-19.

La Compañía se sirve también de algunas de las herramientas citadas para compartir y cumplir en todo momento con el compromiso de mantener informado a todos sus clientes y proveedores de sus derechos y obligaciones. En concreto, en el caso de su relación terceros, la Compañía se compromete a informar plenamente a los clientes sobre sus derechos antes de firmar cualquier contrato. En el Aeropuerto de Londres-Luton se indican en diferentes puntos para mantener informados a todos los clientes.

De las respuestas aportadas por los usuarios, se extraen las siguientes conclusiones para 2020, en relación a los indicadores de calidad ^(14, 15, 16):

Evaluación de calidad puntuado



CALIDAD DE SERVICIO A PASAJEROS

4,06

Encuesta ASQ.
Valor de referencia
Europa: 4,12



CALIDAD LOCALES COMERCIALES

3,47

Valor de referencia
Europa: 3,55



CALIDAD DE RESTAURACIÓN

3,39

Valor de referencia
Europa: 3,55



OBJETIVOS 2021

4

red española



CALIDAD DE LAS SALAS VIP

3,48

Valor de referencia
Europa: 3,8



CALIDAD DE APARCAMIENTOS

3,74

Valor de referencia
Europa: 3,86

¹⁴En los Aeropuertos do Nordeste de Brasil se inicia la toma de registros para el cálculo de estos indicadores en noviembre de 2020, y en el de Londres-Luton, durante 2020 no fueron monitorizados.

¹⁵Para la obtención de estos resultados, se considera como base las encuestas de ASQ debidamente ponderadas en los dos trimestres que se realizaron (Q1 y Q4).

¹⁶Debido a la volatilidad de la situación, hay indicadores en los que las metas a 2021 no han sido fijadas

6.3. Mecanismos de reclamación

La Compañía pone a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos para comunicar a la Compañía las quejas o reclamaciones relacionadas con sus servicios:

- A través [del Portal de Servicios Telemáticos](#), que dispone de una sección específica para reclamaciones, quejas y sugerencias¹⁷.
- Mediante hojas de reclamación, puestas a disposición, principalmente, en los puntos de información de los aeropuertos, además de las salas VIP y en los parkings.
- El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una web específica ([Feedback-form London Luton Airport](#)), con las direcciones de correo electrónico y formulario online.
- Los Aeropuertos de Aena en Brasil disponen del [Canal de Ovidouria](#) disponibles a través de la web para la recepción de propuestas de mejoras relacionadas

con los servicios aeroportuarios ofrecidos. Asimismo, está habilitado el correo electrónico ouvidoria@enabrazil.com.br para ello¹⁸.

Para su tramitación, los aeropuertos españoles de Aena tienen establecido un Procedimiento de gestión de Quejas y Reclamaciones y un Departamento de Facilitación y Experiencia del Pasajero.

El objetivo de Aena es que las reclamaciones referidas a su gestión aeroportuaria sean contestadas, en primera instancia, en menos de 5 días¹⁹. Las compensaciones económicas derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial en Brasil, España, Luton han ascendido en 2020 a un total de 67.864,17 euros^{20, 21}.

Adicionalmente, tanto en España como en el Aeropuerto de Londres-Luton y en los Aeropuertos do Nordeste de Brasil²², se recogen quejas y reclamaciones a través de los perfiles de la compañía en Twitter y Facebook. En los aeropuertos españoles se han recogido en 2020 un total de 2.134 quejas²³. Estos canales no están incluidos en el Procedimiento de gestión de quejas y Reclamaciones, por lo que las quejas recibidas se contestan de manera generalizada indicando a los

afectados que las tramiten a través de los canales oficiales.

Asimismo, los clientes y usuarios pueden acceder a la información para el ejercicio de sus derechos de reclamación a través del sitio web de la Compañía²⁴.

De forma específica, en relación a la oferta de servicios a las compañías aéreas, agentes de handling, concesionarios de actividades comerciales o clientes inmobiliarios, Aena elabora documentación específica que resume las principales características de los servicios y sus precios, si bien los detalles concretos son objeto de negociaciones individualizadas²⁵.

¹⁷ En el caso de consultas de índole medioambiental, se dispone de la [Oficina de Atención Medioambiental](#) [Quejas y reclamaciones de ruido](#) en el Aeropuerto de Londres-Luton).

¹⁸ El Sistema de Gestión también aborda las relaciones con los usuarios del Aeropuerto de Aena en Brasil, cuyo objetivo es brindar información a los ciudadanos sobre la Institución Defensora del Pueblo y su relación con consumidores, proveedores, empleados, comunidad y usuarios de Aeropuertos de Aena Brasil. La obligación de ANB es mantener un sistema de servicio físico y electrónico para el Usuario y un defensor del pueblo para investigar quejas, reclamaciones, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones en relación con la ejecución del Contrato de Concesión. Y, además, el Plan de Exploración Aeroportuaria - PEA establece la obligación de implementar un "sistema de registro y tratamiento de demandas relacionadas con la prestación del servicio".

¹⁹ En el Aeropuerto de Londres-Luton no disponen en la actualidad de un procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones, si bien tratan de responder todas las peticiones y quejas en menos de 5 días laborables, siendo gestionadas a través de sus compañías de seguro. Actualmente utilizan Dynamics 365 para gestionar las comunicaciones con sus clientes, permitiéndoles registrar y generar los informes correspondientes para su seguimiento.

²⁰ El importe incluye posibles gastos incurridos de peritos y/o letrados. Se incluyen tanto reclamaciones de responsabilidad civil de daños personales como las de daños materiales de importe superior a 9.000 €. La resolución de los daños personales no se produce hasta que el reclamante recibe el alta médica. En los casos que acaban judicializados la resolución no se produce hasta que se dicta sentencia firme.

²¹ Los aeropuertos de Aena en Brasil no realizaron ninguna compensación económica hasta la fecha derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial.

²² En Brasil solo disponen de cuenta en Twitter.

²³ Dato no disponible para el Aeropuerto de Londres-Luton ni para Aena Brasil

²⁴ Si bien la web del aeropuerto londinense no dispone de ello, si que se puede encontrar toda la información relativa a quejas por ruido en la web.

²⁵ En Brasil comenzarán en enero de 2021.

Principales quejas y reclamaciones recibidas

Indicador	AENA SME, AIRM			AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON			AENA BRASIL*
	2019	2020	Variación	2019	2020	Variación	2020
Contrato de transporte	1.748	496	-71,6%	674	66	-90,21%	7
Handling	458	110	-75,98%	1785	336	-81,18%	-
Sistemas de información	637	183	-71,27%	-	-	-	14
Instalaciones	469	280	-40,29%	-	-	-	71
Servicios de seguridad	1.826	709	-61,17%	912	237	-74,01%	49
Servicios complementarios	830	427	-48,55%	-	-	-	-
Accesos	73	11	-84,93%	-	-	-	-
Daños y robos	326	102	-68,71%	610	66	-89,18%	3
Varios	143	90	-37,06%	-	-	-	171
Servicios comerciales y de restauración	503	62	-87,67%	662	347	-47,58%	5
Aparcamientos	2.094	575	-72,54%	1.049	630	-39,94%	2
							-
TOTAL QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIÓN AEROPORTUARIA	6.901	3.045	-55,87	5.692	1.682	-70,45	322

* Inicio de la actividad a partir de marzo de 2020.

Otros indicadores específicos

En el año 2020 Aena no ha tenido constancia de incumplimientos de normativas o códigos voluntarios relacionados con:

- La información que se facilita a los usuarios sobre el servicio, en ninguna de las empresas del Grupo.
- Comunicaciones de marketing, en ninguna de las empresas del Grupo.

Hubo una notificación de infracción para el Aeropuerto de Recife relacionada con los sistemas sanitarios y una notificación de Infracción para el Aeropuerto de Joao Pessoa relacionada con el sistema de aire acondicionado.

7

Innovación para
potenciar las
oportunidades

Desarrollamos soluciones innovadoras que nos permiten ofrecer el mejor servicio en cualquier circunstancia

Inversiones para el desarrollo de soluciones

- Comunicación y formación
- Formación en innovación a empleados:

2.044 HORAS
175 EMPLEADOS

+20 PROYECTOS COLABORATIVOS
CON DISTINTOS PARTNERS

+10M €
INVERTIDOS EN I+D EN 2020

254 PROYECTOS DE **33** PAÍSES EN
LA CONVOCATORIA "AENA VENTURE"

HORIZONTE 2020: PROYECTOS
EN EL MARCO DE LA U.E

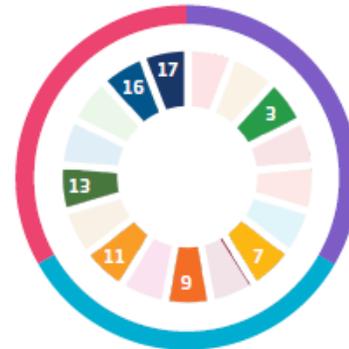
Garantía de servicio

- Reorganización y digitalización de procesos
- Seguridad de pasajeros y trabajadores
- Mantenimiento de vuelos esenciales

**IMPLANTACIÓN DE LA
PLATAFORMA SPAIN TRAVEL
HEALTH-SPTH EN MÁS DE 40
AEROPUERTOS EN ESPAÑA**

Compromiso con el futuro

- Aeropuertos 4.0
- Transformación digital de procesos internos
- BIM
- Drones
- Nuevas líneas de negocio
- Gestión inteligente de operaciones y mantenimiento
- Torres remotas
- Digitalización de carga



Compromiso con los ODS

- 3**
ODS 3 Salud y bienestar
- 7**
ODS 7 Energía asequible y no contaminante
- 9**
ODS 9 Industria, Innovación e infraestructura
- 11**
ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles
- 13**
ODS 13 Acción por el clima
- 16**
ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
- 17**
ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

La gestión de la innovación en Aena

Aena apuesta por la Innovación como una ventaja competitiva y una oportunidad clara, y por ello continúa manteniendo la apuesta firme por avanzar en sus líneas estratégicas y se compromete, más que nunca, en continuar poniendo el foco en las prioridades estratégicas ya asumidas antes de la crisis sanitaria: sostenibilidad, **innovación y transformación digital**. El objetivo es claro: conseguir ser líder y un referente internacional en innovación en la gestión aeroportuaria.

Como principal palanca para el desarrollo sostenible en Aena, la innovación se orienta al desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan mejorar la experiencia del usuario, la competitividad y productividad de la Compañía, optimizando los procesos de gestión y las operaciones, protegiendo el medio ambiente, y garantizando la seguridad de todos los usuarios.

La innovación en Aena es abierta, dinámica y transversal: y trata de contar con la participación de todos los actores implicados (usuarios, clientes, proveedores, socios, emprendedores, universidades, centros de investigación), aprendiendo de ellos, trabajando de forma conjunta en la búsqueda de soluciones a los nuevos retos planteados y problemas existentes, compartiendo riesgos en proyectos pilotos e inspirándose en los mejores.

En 2020, los premios Innova suman dos nuevas categorías: a las ya existentes de mejor idea innovadora, mejor buena práctica y mejor solución al reto planteado, se unen las de mejor idea sostenible y mejor idea para incrementar los ingresos

La innovación, la transformación digital, las nuevas tecnologías y las soluciones digitales son palancas o herramientas tractoras para la recuperación.



Ecosistema de innovación

Para potenciar el desarrollo de avances y propuestas, Aena trabaja en alianza con distintos *partners* (empleados, proveedores, *startups*, ayuntamientos o universidades, etc.). Como prueba de ello, la Compañía ofrece la posibilidad de realizar pruebas de nuevas tecnologías y procesos en sus aeropuertos, con el fin de encontrar soluciones y alternativas innovadoras para el negocio aeroportuario. Asimismo, en 2020 se lanzó la convocatoria para startups “Aena Venture” (ver a continuación). La “call” de AenaVentures ha atraído a más de 254 propuestas de 33 países, de las cuales 5 serán aceleradas en el programa AenaVenures para desplegar un prototipo (www.aenaventures.com)

Además, con el objetivo de aprovechar el conocimiento interno en la Compañía, ha convocado en 2020 la tercera edición de los Premios Innova para todos los aeropuertos de la red en España, en Luton y Brasil, donde los propios trabajadores presentan ideas y buenas prácticas. En la edición de 2020, se han presentado más de 300 ideas, casi doblando el número de 2019.

Formación

Como una de las principales palancas de la innovación y el cambio cultural, Aena ha puesto en marcha en 2020 actividades formativas, que permitan a los empleados de Aena adquirir las capacitaciones necesarias para integrar la innovación como motor de la empresa. Para ello se ha implementado diferentes niveles de formación en innovación, digitalización y procedimientos de gestión “agile” de proyectos, entre los que se cuentan master de posgrado, seminarios y cursos de formación interna de carácter técnica.

En concreto en 2020, 175 empleados de Aena se han formado en diferentes metodologías y herramientas de innovación, habiéndose duplicado las cifras del año anterior con un incremento del 99%, en cuanto a las horas de formación dedicadas al área de innovación, se han impartido 2044 horas a empleados de Aena, lo que ha supuesto triplicar las horas de 2019.

El valor de los empleados, como principal fuente de generación de ideas para promover la innovación, requiere una formación en materias específicas de alto valor actual, para lo cual Aena apuesta por la mejora de la capacitación de los empleados con el objetivo de avanzar hacia el futuro del sector. Digitalización, comercio on line, Internet of Things, sistemas autónomos o Inteligencia Artificial, son algunos de los ámbitos de la tecnología en los cuales Aena invertirá para crecer.

Esfuerzo y colaboración con empresas especializadas

La inversión realizada en proyectos de I+D+i durante el ejercicio 2020 ha superado los 10 millones de €

aunque ha sido inferior a la inversión ejecutada en 2019 debido al fuerte impacto del Estado de Alarma, el esfuerzo en innovación sobre la cifra de negocio ha supuesto un 0,5% aproximadamente. No obstante, Aena a lo largo del 2020 ha continuado trabajando en la búsqueda de sinergias con numerosas entidades del sector tecnológico y de la innovación al objeto de mejorar su posición competitiva global lo que ha dado como resultado la firma de más 20 proyectos de colaboración, además del programa de aceleración.

Aeropuerto Aena 4.0.

La estrategia de innovación de Aena incluye los programas de desarrollo que permitirán alcanzar los objetivos en este ámbito, de forma más reforzada que nunca debido al presente escenario, siendo uno de los más importantes el proyecto Aeropuerto Aena 4.0. cuya finalidad es la mejora de la experiencia del pasajero en el flujo aeroportuario; mediante distintas líneas de actuación, en las que se implementarán las últimas tecnologías, teniendo en cuenta las tendencias de la sociedad.



Avances en 2020

En 2020, **garantizar la operación de vuelos esenciales manteniendo los más altos estándares de salud y seguridad**, tanto para los trabajadores de Aena como los profesionales externos y los usuarios en general que intervienen en las operaciones coordinadas, ha sido el principal objetivo de la Compañía. No obstante, este no ha sido un inconveniente para avanzar con los objetivos y proyectos previstos en materia de innovación.

Con este foco, Aena ha ido desarrollando diversas actuaciones tanto en su vertiente interna, con la reorganización y digitalización de procesos para el teletrabajo de sus empleados (*ver capítulo 5*); como en su vertiente externa, con la implantación y desarrollo de sistemas que velen por la seguridad de los pasajeros y la salud pública de la ciudadanía a nivel nacional e internacional, sin dejar de lado los objetivos estratégicos hasta la fecha previstos. Así, en 2020 se han desarrollado e implantado varios programas de innovación, siendo entre ellos, los más relevantes:

- **Sistemas de identidad digital.** Este proyecto tiene por objetivo probar la tecnología biométrica e identidad digital para que el tránsito del pasajero por las instalaciones aeroportuarias se realice sin paradas, mediante el “*contact-less*”.
- **Sistema de geoposicionamiento:** Dentro de este proyecto, Aena, en colaboración con diversos partners, ha puesto en marcha la aplicación “**Aena-Maps**”, que ofrece al viajero ayuda para guiarse mediante mapas en el interior del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, permitiendo al pasajero, no sólo conocer su ubicación en todo momento dentro de las instalaciones, sino navegar por los mapas de las terminales, buscar los puntos de interés (como puertas de embarque, restaurantes o tiendas) y, sobre todo, calcular la mejor ruta para llegar al destino, indicando la distancia y la duración aproximada del trayecto. La herramienta está disponible en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas y se extenderá progresivamente a otros aeropuertos de la red de Aena.
- **AenaVentures:** Despliegue y avance de las propuestas de emprendimiento interno, a través de proyectos pilotos y del trabajo colaborativo en nuestro programa de aceleración de “startups” para acercar a Aena a empresas y proyectos de mayor perfil innovador. La convocatoria de la aceleradora, **Aena Ventures** permite a la Compañía acelerar a cinco startups en proyectos de gestión aeroportuaria y comercial, con el objeto de impulsar tecnologías disruptivas de un modo innovador, sostenible y eficiente en nuestros aeropuertos. En total se han presentado a la iniciativa, 263 propuestas con más del 50% de participación internacional.
- **Proyectos Pilotos:** Proyectos demostrativos medibles y con resultados tangibles a corto plazo, realizados mediante acuerdos de colaboración con diferentes partners tecnológicos que nos permite atraer innovación externa, aportando beneficios mutuos, como ejemplo:
 - **HALCODRON:** El proyecto permitirá comprobar las funcionalidades de las aeronaves no tripuladas o RPAS (Remotely Piloted Aircraft) para el control de fauna en un ámbito esencial para la seguridad operacional en helipuertos y aeropuertos. El objetivo es estudiar in situ, la efectividad real de los drones con aspecto de halcón a la hora de ahuyentar la avifauna del entorno y, con ello, minimizar el riesgo de impacto con las aeronaves, reforzando el servicio de control de fauna que se realiza habitualmente con aves rapaces. El vuelo se realiza bajo el cumplimiento de todos los requisitos de seguridad, y con la aprobación del Estado Mayor del Aire.
 - **ESPIRAL:** Este proyecto enmarcado en el concepto de economía circular, tiene como objetivo contribuir a la minimización del volumen generado de los residuos textiles derivados de los uniformes de los empleados de Aena, al objeto de que sean reciclados pudiendo ser materias primas de nuevas prendas u otros materiales disminuyendo la huella ambiental y ampliando su ciclo de vida.

- **Horizonte 2020:** En 2020 se han iniciado nuevos proyectos dentro del marco de la Unión Europea:
 - **TRANSIT** (Gestión de información de viajes para el transporte intermodal sin interrupciones) es un proyecto de investigación financiado por SESAR 2020 Exploratory Research. Su objetivo es desarrollar un conjunto de indicadores de rendimiento clave multimodales, métodos de análisis de datos de movilidad y herramientas de simulación de transporte que permitan evaluar el impacto de un conjunto de soluciones innovadoras de transporte intermodal en la calidad, eficiencia y resistencia de la puerta a puerta de viaje del pasajero.
 - **IMHOTEP**, el objetivo es desarrollar un concepto de operaciones y un conjunto de métodos de análisis de datos, modelos predictivos y herramientas de soporte de decisiones que permitan compartir información, conciencia situacional común y toma de decisiones colaborativa en tiempo real entre aeropuertos y partes interesadas en el transporte terrestre.

- **ASPRID**, que tiene como objetivo hacer frente al problema de proteger las operaciones del aeropuerto contra la intrusión de drones (descuidado o malicioso) orientado operativamente. El proyecto propone investigar la vulnerabilidad del aeropuerto bajo los diferentes tipos de amenaza y posibles formas de respuesta, así como estudiar las interrelaciones entre todos aquellos aspectos que involucran diferentes escenarios.

- **SESAR WAVE 2** se ha continuado con la participación del programa SESAR (Single European Sky ATM Research), un proyecto de la comunidad europea de transporte aéreo que se encarga del desarrollo e implantación del futuro sistema común de gestión del tráfico aéreo. Su objetivo es la implantación de una red ATM europea de altas prestaciones, nacida de la necesidad de crear una visión integrada sobre la evolución del sistema de gestión de tráfico europeo.

Perspectivas de futuro

En la situación actual Aena mantiene su apuesta por la innovación y la transformación digital y la I+D+i como las principales palancas para la recuperación y mejora de la competitividad de la empresa, tanto en la calidad del servicio prestado como en la eficiencia de los procesos internos. La innovación es una ventaja competitiva que permitirá a Aena ser un referente del sector aeroportuario a nivel internacional.

Aena apuesta a corto plazo en seguir con su estrategia de validación de tecnologías y productos innovadores en los aeropuertos, a la vez que apuesta por el desarrollo de la I+D+i en su globalidad, acercándose a empresas, centros tecnológicos y universidades para aproximar la I+D al campo de la producción real.



Sobre este informe



El presente Informe de Gestión Consolidado 2020 se ha concebido para poner en conocimiento de los grupos de interés de Aena su desempeño en materia económica, social y ambiental en 2020, así como cumplir los requerimientos de reporte de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, sobre Información no Financiera y Diversidad, con la elaboración del Estado de Información no financiera. Un año en el que los retos, estrategias y perspectivas de futuro de la Compañía han venido marcadas por la irrupción de la pandemia de la covid-19¹.

Según recomienda el Marco Internacional para la elaboración de informes integrados del IIRC (*International Integrated Reporting Council*), el informe integra en un único documento la información sobre impactos, riesgos y oportunidades financieros y no financieros proporcionando una visión completa y transparente de cómo la Compañía ha continuado creando valor en 2020 para sus grupos de interés, en un escenario marcado por la incertidumbre ante la situación excepcional a nivel mundial del año 2020.

El presente Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, en su opción exhaustiva. En este apartado se incluye el correspondiente Índice de Contenidos GRI, que incorpora este año los estándares 303:2018 sobre agua y efluentes y el 207:2019 sobre fiscalidad. Como novedad adicional, se incorpora asimismo información conforme a los estándares de reporte de SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) relativos a las industrias de Servicios profesionales y comerciales, Logística y servicios de transporte aéreo de mercancías, Aerolíneas y Servicios inmobiliarios.

Para el contenido del Estado de Información No Financiera, además de la Ley 11/2018, se han tenido en cuenta diferentes marcos y guías como los estándares de GRI (*Global Reporting Initiative*), incorporando el suplemento G4 *Airport Operators Sector Disclosures*.

Además, se toman como referencia el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores Sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, el *Carbon Disclosure Project* (CDP), la guía publicada por la AECA (Asociación Española de Contabilidad y Auditoría de Cuentas), así como las recomendaciones de la CNMV, y de agencias de calificación de Rating ESG.

En el desarrollo del informe han participado las principales áreas de gestión de Aena, bajo la coordinación del área de Responsabilidad Corporativa. El alcance de la información que se recoge en el mismo abarca las sociedades participadas por Aena en más de un 50%, tal como se recoge en las Cuentas Anuales en virtud del criterio de control, incluyendo los datos disponibles de Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A., Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., y las filiales en Reino Unido y Brasil de manera consolidada; mientras que el resto de participaciones, que no consolidan por integración global no se han contempladas en los indicadores de desempeño no financiero recogidos en el presente documento.

¹ Ver Apartado: "2020: Un reto sin precedentes".

Principios de reporte utilizados

Calidad del informe

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

Definición de contenidos

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Principios de reporte recogidos en el
Estándar 101 de GRI "Fundamentos 2016"

Para reflejar el desempeño de la Compañía en materia de sostenibilidad durante los últimos años y permitir su valoración, el informe proporciona datos de años anteriores o incluye referencias externas para facilitar su consulta. Además, en el caso de que puntualmente algún valor o indicador haya sido actualizado, se especifica el cambio correspondiente.

Para más información sobre el desempeño de la Compañía, los lectores pueden acceder a la página web corporativa de Aena donde consultar: informes relacionados con Gobierno Corporativo, remuneraciones, Informe de Sostenibilidad Ambiental, entre otros. Por último, para cualquier duda o consulta sobre el presente informe, se pueden dirigir al área de Responsabilidad Corporativa: rc@aena.es

Fases para la elaboración del informe y grupos implicados



1. Referencias a otros apartados del Informe de Gestión consolidado

La siguiente tabla sintetiza la información no financiera que requiere la ley 11/2018 y que se encuentra descrita en la introducción del documento y en el Apartado “2020: un reto sin precedentes”, formando parte estos contenidos del Estado de Información no financiera de Aena 2020.

Asuntos Ley 11/2018

Respuestas con referencias a otros capítulos del Informe Anual Integrado

Descripción modelo de negocio	GRI
Entorno empresarial.	GRI 102-2
<p>En 2020 la actividad de las compañías del Grupo Aena y la evolución de sus negocios se ha visto afectada por las restricciones a la movilidad vigentes tanto en España como en el resto del mundo desde el mes de marzo para evitar la propagación de la covid-19.</p> <p>Se espera que, en 2021, se recupere el tráfico aéreo hasta el 51% del volumen de tráfico europeo de 2019, acelerándose a partir del verano. El tráfico solo volvería al 92% de los niveles de 2019 en 2024, y las cifras se recuperarían por completo en 2026. Por su parte, ACI Europa (20/1/2021) ha rebajado su previsión de tráfico para 2021 en los aeropuertos europeos al -56% del nivel de 2019 (caso base) frente al -43% de su previsión anterior.</p> <p>Para el largo plazo, existe mucha incertidumbre en lo que se refiere a la recuperación de los niveles de tráfico registrados en 2019, que estos Organismos estiman para Europa en el periodo comprendido entre 2024-2027.</p> <p>Los principales indicadores macroeconómicos apuntan a una recuperación más lenta de la prevista inicialmente. Así, las últimas estimaciones del Gobierno de España indican que en 2020 se producirá un descenso del PIB del 11,2% (en 2019 el PIB fue del 2,0%). Para 2021 se espera que el PIB recupere valores positivos con un crecimiento del 7,2%, aunque el crecimiento sostenido dependerá de la evolución futura de la pandemia.</p>	
Para ampliar información sobre este asunto, consultar las páginas 15 y 16 del Apartado: “2020: Un reto sin precedentes”.	
Mercados en los que opera.	GRI 102-6
<p>El grupo Aena está conformado por Aena, la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (“SCAIRM”), Aena Internacional, las empresas del Grupo London Luton Airport, así como la Sociedad Concesionaria Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (“Aena Brasil”).</p> <p>Según se detalla en la “Nota 5. Información Financiera por segmentos” de las Cuentas Anuales Consolidadas, el Grupo desarrolla sus actividades de negocios basándose en los siguientes segmentos: Aeropuertos, Servicios inmobiliarios, Internacional y SCAIRM.</p>	
Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado “Red de aeropuertos de AENA” de la introducción al Informe de Gestión.	
Objetivos y estrategias.	GRI 102-14
<p>En los próximos años Aena continuará poniendo el foco en las prioridades estratégicas ya asumidas antes de la crisis sanitaria: la sostenibilidad, la innovación y la digitalización, y el DORA 2022-2026.</p> <p>Además, resulta primordial: La armonización de las medidas a adoptar por los distintos gobiernos de la Unión Europea ante posibles rebrotes de la enfermedad, que incluyan actuaciones comunes, coordinadas y basadas en criterios epidemiológicos claros para todos los países miembros; Mantener una estrecha relación con las compañías aéreas y resto de empresas que desarrollan su actividad en los aeropuertos de la red y resto de grupos de interés; Dar respuesta a los nuevos retos asociados al sector aéreo: La creciente preocupación de la sociedad por el medioambiente, unos requerimientos regulatorios más exigentes, especialmente en materia de seguridad, medioambiente y derechos de los pasajeros, junto con los nuevos requerimientos sanitarios impuestos por la covid-19 y el mayor grado de exigencia de los pasajeros en la calidad del servicio.</p>	
Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado “Retos a futuro: adaptación al nuevo contexto” del Apartado: “2020: Un reto sin precedentes”.	

Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	La actividad de Aena se haya sujeta a riesgos macroeconómicos y políticos globales; riesgos relacionados con los negocios y operaciones del Grupo; riesgos de concentración y competencia, riesgos operacionales (ciberseguridad, dependencia de terceros); salud y seguridad; regulación; sostenibilidad, cambio climático y transición energética; relacionados con la naturaleza empresarial de la Compañía, su regulación y cumplimiento; y riesgos relativos a la implicación de los grupos de interés.	GRI 102-15
Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado "Los riesgos y su gestión" del Apartado: "2020: Un reto sin precedentes".		
Descripción de las políticas que aplica el grupo		GRI
Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos.	El sistema de gestión de riesgos de Aena desarrolla los principios definidos en la Política de control y gestión de riesgos, basados en el marco integrado de Gestión de Riesgos Corporativos COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e incorpora las correspondientes responsabilidades y procedimientos.	GRI 103-2
Además, con la declaración del estado de alarma en el mes de marzo, se inició un periodo de inactividad que provocó una reducción casi total en los niveles de tráfico. Con el objetivo de adaptarse a este brusco descenso de la actividad, la Compañía adoptó una serie de medidas operativas, económicas y financieras que permitieran una gestión más eficiente de la actividad, entre las que destacan: ajustar la capacidad y los servicios a las necesidades concretas de la operativa del momento; con el objetivo de reforzar la liquidez de la Compañía, Aena procedió a la firma de préstamos con diversas entidades financieras entre los meses de abril y mayo; seguridad sanitaria; garantizar la salud de trabajadores, personal subcontratado y pasajeros; compromiso con proveedores, clientes y la sociedad en general.		
Para ampliar información sobre este asunto, consultar los apartados "Medidas adoptadas en Aena" y "Estructura, gestión y control de riesgos" del Apartado: "2020: Un reto sin precedentes".		
Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas.	El mapa de riesgos de Aena incluye riesgos estratégicos, operacionales, legales y de cumplimiento, de información, financieros y no financieros. En cada categoría se han establecidos instrumentos específicos y actividades mitigadoras que permiten hacerles frente.	GRI 103-1
Además, el Análisis de Materialidad 2020 supone una actualización de los asuntos identificados en el ejercicio anterior, mediante el análisis de la presencia de Aena en fuentes externas, la identificación y caracterización de los grupos de interés implicados, la elaboración de un "termómetro de temas materiales" - tomando como referencia el modelo de Mitchell, evaluando la relevancia de los grupos en función de su poder, su legitimidad y la urgencia de sus demandas-, y proceder a su reformulación, para adaptarlo al contexto 2020. Se actualiza la relación de temas relevantes en 2019 adaptándolas al contexto 2020, incorporando las siguientes cuestiones: fusión de los aspectos relacionados con la transparencia y la gestión; refuerzo, en todas las definiciones, de los temas más transversales: la orientación al cliente, la sostenibilidad y las consideraciones ambientales, la gestión del talento, la cultura de seguridad desde una visión más amplia incorporando el contexto de emergencia sanitaria, y exposición del negocio a los riesgos del entorno tecno-lógico (ciberseguridad); presencia de la innovación y la tecnología en todos los procesos; inclusión de la perspectiva ODS y la contribución social en el contexto de la emergencia sanitaria a todos los niveles: gestión de riesgos u oportunidades, gobierno, alianzas, seguridad, solidaridad, etc.		
Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado "Medidas adoptadas en Aena" y "Los riesgos y su gestión" del Apartado: "2020: Un reto sin precedentes" y también consultar el apartado de "Materialidad" de la introducción al Informe de Gestión.		
Principales riesgos relacionados vinculados a las actividades del grupo		GRI
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos.	Como se ha indicado anteriormente, la actividad de Aena se haya sujeta a riesgos de diferentes tipos.	GRI 102-2
Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado "Los riesgos y su gestión" del Apartado 2020: Un reto sin precedentes.		

Cómo el grupo gestiona dichos riesgos.	El sistema de gestión de riesgos de Aena desarrolla los principios definidos en la Política de control y gestión de riesgos, e incorpora las correspondientes responsabilidades y procedimientos para gestionar los riesgos y así determinar sus actividades mitigadores y planes de acción que permitan llegar a alcanzar el nivel de riesgo aceptado.	GRI 103-2
	Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado "Estructura, control y gestión de riesgos" del Apartado 2020: Un reto sin precedentes.	
Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos.	El sistema de gestión de riesgos de Aena desarrolla los principios definidos en la Política de control y gestión de riesgos, e incorpora las correspondientes responsabilidades y procedimientos para identificar y evaluar los riesgos conforme a una metodología de evaluación para priorizarlos según su criticidad en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia.	GRI 103-3
	Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado "Estructura, control y gestión de riesgos" del Apartado 2020: Un reto sin precedentes	
Información sobre los impactos que se hayan detectado y desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	El mapa de riesgos de Aena incluye riesgos estratégicos, operacionales, legales y de cumplimiento, de información, financieros y no financieros.	GRI 102-46, GRI 102-47
	Para ampliar información sobre este asunto, consultar los apartados "Medidas adoptadas en Aena", "Plan de recuperación operativa" y "Los riesgos y su gestión" del Apartado 2020: Un reto sin precedentes	
Información sobre la sociedad		GRI
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.	A través de la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código de Conducta y la Política de Comunicación se formalizan los principios sobre los que la Compañía basa la relación con sus grupos de interés. El Sistema de Gestión Integrado (SGI) recoge el proceso a seguir para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como la materialización de los requerimientos y el uso de herramientas para la evaluación del cumplimiento. Con carácter anual, en la revisión del SGI por la Dirección se analizan los posibles cambios que pudieran existir en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y se evalúa el grado de satisfacción de cara a mejorar los servicios prestados y poder adaptarlos a las mismas. En la última revisión de la matriz de partes interesadas, auditada por Aenor en el marco de la norma ISO 9001:2015, la Compañía ha identificado 26 colectivos diferentes que pueden influir en la compañía, o a los que afectan las decisiones de Aena.	GRI 102-43 GRI 413-1 GRI 413-2
	Para garantizar una comunicación efectiva y bidireccional, la Compañía pone a disposición de todos sus grupos de interés una serie de canales de comunicación. Entre estos caben destacar la web de la Compañía y las redes sociales.	
	Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado "Relación y diálogo con grupos de Interés." de la introducción al Informe de Gestión.	

2. Índice de contenidos Ley 11/2018

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad

NOTA ACLARATORIA:

La información recogida en este Estado de Información No Financiera se complementa, según se indica en el texto, con otros documentos publicados por

Aena, como las Cuentas Anuales o el Informe de Gobierno Corporativo, ambos incluidos en el Informe Anual Integrado 2020 de la Compañía. Además, algunos de los requerimientos informativos recogidos por

la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad se recogen en los siguientes capítulos de este Informe Integrado, según se detalla a continuación:

Asuntos Ley 11/2018

Capítulo / Respuesta

Marco utilizado
(Salvo indicación expresa, el marco utilizado son los Estándares GRI 2016)

Descripción modelo de negocio			
Entorno empresarial.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes. Apartado: "El impacto de la covid-19"	GRI 102-2	
Organización y estructura.	Cap 1. Modelo de Gobierno Sostenible. Apartados: "Órganos de gobierno" y "Comité de dirección"	GRI 102-18	
Mercados en los que opera.	Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno sostenible. Apartado: "Estructura de capital y organización"	GRI 102-6	
Objetivos y estrategias.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes. Apartado: "Retos a futuro: adaptación al nuevo contexto". Cap. 2 Compromiso con el entorno; Cap. 3 Compromiso con la sociedad y los derechos humanos, Cap. 5 Cuestiones sociales y relativas al personal, Cap. 6 Servicios seguros y de calidad, Cap. 7 Innovación.	GRI 102-14	
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes. Apartado: "Los riesgos y su gestión"	GRI 102-15	
Descripción de las políticas que aplica el grupo			
Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes. Apartado: "Estructura, gestión y control de riesgos" (infografía) Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno sostenible. Apartado: "Política contra la corrupción y el fraude"	GRI 103-2	
Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes. Apartado: "Los riesgos y su gestión". Apartado: "Riesgos en 2020".	GRI 103-1	
Resultados de las políticas			
Indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.	Apartado: Introducción; Apartado: 2020, Un reto sin precedentes Portada Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno sostenible; Portada Cap 2. Compromiso con el entorno; Portada Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos; Portada Cap. 4 Gestión social de nuestra cadena de valor; Portada Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal; Portada Cap. 6 Servicios seguros y de calidad; Portada Cap. 7 Innovación	GRI 103-3	
Principales riesgos relacionados vinculados a las actividades del grupo			
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos.	Apartado: 2020: un reto sin precedentes; "Los riesgos y su gestión". Los posibles impactos negativos asociados a cada área de trabajo se recogen en los diferentes capítulos de este Estado de Información no financiera (Cap 2. Compromiso con el entorno; Cap. 4 Gestión social de nuestra cadena de valor; Cap. 6 Servicios seguros y de calidad).	GRI 102-2	
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes. Apartado: "Estructura, control y gestión de riesgos" (infografía).	GRI 103-2	
Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes. Apartado: "Estructura, control y gestión de riesgos" (infografía)	GRI 103-3	
Información sobre los impactos que se hayan detectado y desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Apartado: 2020, Un reto sin precedentes: "Los Riesgos y su gestión", "Riesgos en 2020"	GRI 102-46 GRI 102-47	
Información sobre cuestiones medioambientales			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Riesgos y oportunidades ambientales", e infografía "Análisis de riesgos climáticos"	GRI 103-2	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre la salud y la seguridad.	Cap. 6 Servicios seguros y de calidad, apartado "Garantía de seguridad en la prestación de servicios"	GRI 103-2	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartados: "Instrumentos de gestión" y "Etapa de planificación de infraestructuras"	GRI 103-3	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Progresos e indicadores" (tabla: "Otros indicadores relacionados con la gestión medioambiental y los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales")	GRI 103-3	
Principio de precaución.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartados: "Riesgos y oportunidades ambientales" y "Políticas, estrategia y objetivos"	GRI 102-11	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Progresos e indicadores" (tabla: "Otros indicadores relacionados con la gestión medioambiental y los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales")	GRI 103-3	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartados: "Actuaciones y medidas efectivas de mitigación y adaptación para la consecución de objetivos de descarbonización", "Huella de carbono", "Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables", "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables"	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5
	Cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Contaminación"	GRI 305-7 GRI A07

Asuntos Ley 11/2018		Capítulo / respuesta	Marco utilizado (Salvo indicación expresa, el marco utilizado son los Estándares GRI 2016)
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	Cap 2. Compromiso con el entorno.. Apartado: "Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos"	GRI 306-2
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.		No procede
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Iniciativas para el consumo responsable del agua" (tabla: "Consumo de agua")	GRI 303-5 (GRI 303:2018)
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Como empresa prestadora de servicios aeroportuarios, el consumo de materias primas no es relevante en la cadena de valor de Aena	No procede
Cambio climático	Consumo, directo e indirecto, de energía.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Principales indicadores"(gráfico y tabla "Consumo energético y consumo total desglosado")	GRI 302-1 GRI 302-2
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables" (tabla)	GRI 302-3 GRI 302-4
	Uso de energías renovables.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartados: "Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables", "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables"	GRI 302-1
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa y del uso de los bienes y servicios que produce.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartados: "Riesgos y oportunidades ambientales", "Actuaciones y medidas efectivas de mitigación y adaptación para la consecución de objetivos de descarbonización" "Huella de carbono"	GRI 305-1 GRI 305-2
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Políticas, estrategia y objetivos", apartado "Progresos e indicadores". Apartado: "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables"	GRI 201-2
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartados: "Políticas, estrategia y objetivos"	GRI 305-5
	Protección de la biodiversidad	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Protección de la biodiversidad"	GRI 304-1
	Cap 2. Compromiso con el entorno. Subapartado: "Estudios sobre la fauna del entorno y servicios de control"	GRI-A09	
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Empleo, igualdad y diversidad"	GRI 102-8
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal: Apartado: "Empleo, igualdad y diversidad"	GRI 102-8
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Empleo, igualdad y diversidad"	GRI 102-8
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Empleo, igualdad y diversidad"	GRI 401-1
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Modelo retributivo y brecha salarial"	GRI 202-1
	Brecha salarial.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Modelo retributivo y brecha salarial"	GRI 405-2
	La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Modelo retributivo y brecha salarial"	GRI 405-2
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno sostenible. Apartado: "Retribuciones del Consejo"	GRI 102-38

	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Subapartado: "Registro de la jornada y desconexión laboral"	GRI 401-2
	Empleados con discapacidad.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Entorno de trabajo diverso e inclusivo"	GRI 405-1
Organización del trabajo.	Organización del tiempo de trabajo.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Registro de la jornada y desconexión laboral "	GRI 401-2
	Número de horas de absentismo.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: Notificación, registro e investigación de la accidentalidad (tabla: "Absentismo (personal propio)", fila: " N° de horas perdidas por absentismo")	GRI 403-9 (GRI 403:2018)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal: Apartado: "Conciliación"	GRI 401-2
Salud y seguridad.	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal: Apartados: Política, Sistema de gestión de prevención y Plan de Prevención; "Órganos para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo"	GRI 403-2 (GRI 403:2018) GRI 403-3 (GRI 403:2018) GRI 403-4 (GRI 403:2018)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartados: Notificación, registro e investigación de la accidentalidad; "Fomento de la salud y el bienestar de los trabajadores"	GRI 403-3 (GRI 403:2018) GRI 403-9 (GRI 403:2018) GRI 403-10 (GRI 403:2018)
Relaciones laborales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal, Apartados: Relaciones laborales; "Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral"	GRI 403-1 (GRI 403:2018) GRI 403-4 (GRI 403:2018)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal: Apartado: "Relaciones laborales"	GRI 102-41
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal: Apartados: "Relaciones laborales"; "Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral"	GRI 403-4 (GRI 403:2018)
Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartados: "Talento y formación"; "Actuaciones relevantes en 2020 en materia de formación"	GRI 404-2
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Actuaciones relevantes en 2020 en materia de formación" (tabla: "Horas de formación por sexo, categoría profesional y región")	GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Accesibilidad universal al empleo de las personas con discapacidad"	GRI 405-1
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartados: "Diversidad y no discriminación"; "Diversidad de género"	GRI 405-1 GRI 103-2
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Diversidad y no discriminación"	GRI 405-1 GRI 103-2
	Medidas adoptadas para promover el empleo.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal: Apartados: "Diversidad y no discriminación"; "Diversidad en Órganos de gobierno y empleados"; "Diversidad generacional y fomento de la integración laboral de los jóvenes"	GRI 405-1 GRI 103-2 GRI 413-1
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartados: "Denuncias por acoso"; "Epígrafe Entorno de trabajo diverso e inclusivo"	GRI 405-1 GRI 103-2
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartados: "Diversidad y no discriminación"	GRI 405-1 GRI 103-2
Información sobre el respeto de los derechos humanos			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.		Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartado: "Diligencia debida y prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos"	GRI 102-16 GRI 102-17
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.		Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartados: "Derechos Humanos"; "Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor"	GRI 102-16 GRI 102-17

Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartado: "Denuncias por vulneración de Derechos Humanos"	GRI 102-17	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartados: "Compromisos" (Infografía); "Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor"	GRI 102-16 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apartado: "Diversidad y no discriminación"	GRI 102-12	
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartados: "Principios y compromisos" (infografía); "Traslación de los derechos humanos a la cadena de valor"	GRI 102-12 GRI 102-16 GRI 102-17	
La abolición efectiva del trabajo infantil.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartados: "Principios y compromisos" (infografía); "Traslación de los derechos humanos a la cadena de valor"	GRI 102-12 GRI 102-16 GRI 102-17	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno Sostenible. Apartado: "Política contra la corrupción y el fraude"	GRI 102-16 GRI 102-17	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno Sostenible. Apartado: "Medidas contra el blanqueo de capitales"	GRI 102-16 GRI 102-17	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartado "Inversión en la comunidad. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro"	GRI 201-1 GRI 413-1	
Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartados: "Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad "Compromisos con la Agenda 2030", "Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno. Creación de valor social"	GRI 413-1 GRI 413-2
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartado: "Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno"	GRI 413-1 GRI 413-2
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Introducción. Apartado: "Relación y diálogo con los grupos de interés"	GRI 102-43 GRI 413-1 GRI 413-2
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Cap 3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Apartado: "Inversión en la comunidad. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro"	GRI 102-13 GRI 413-1
Subcontratación y proveedores.	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	Cap. 4 Gestión social de nuestra cadena de valor. Apartados: "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"; "Inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales en los procesos de ejecución de los contratos"	GRI 308-1 GRI 414-1
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Cap. 4 Gestión social de nuestra cadena de valor. Apartados: "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"; "Inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales en los procesos de ejecución de los contratos"; "Evaluación continua del riesgo en la cadena de valor"; "Seguimiento y evaluación de proveedores"	GRI 308-1 GRI 414-1
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Cap. 4 Gestión social de nuestra cadena de valor. Apartados: "Evaluación continua del riesgo de la cadena de valor", "Criterios de solvencia técnica o profesional"; "Evaluación técnica"; "Valoración de la calidad de los servicios"	GRI 308-1 GRI 414-1
Consumidores.	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Cap 2. Compromiso con el entorno. Apartado: "Ruido"; Cap. 6 Servicios seguros y de calidad. Apartados: "Garantía de Seguridad en la prestación de servicios"; "Mecanismos de reclamación".	GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 103-2
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Cap. 6 Servicios seguros y de calidad. Apartado: "Mecanismos de reclamación"	GRI 103-3
Información fiscal.	Los beneficios obtenidos país por país.	Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno Sostenible. Apartado: "Contribución fiscal"	GRI 207-4 (GRI 207:2019)
	Los impuestos sobre beneficios pagados.	Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno Sostenible. Apartado: "Contribución fiscal"	GRI 207-4 (GRI 207:2019)
	Las subvenciones públicas recibidas.	Cap 1. Aena: Modelo de Gobierno Sostenible. Apartado: "Contribución fiscal"	GRI 201-4 Esta información se encuentra disponible en las Cuentas Anuales

3. Índice de contenidos GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, opción exhaustiva.

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Contenidos Generales 2016				
1. Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización			Cap. 1, Pág. 2. Apartado "Estructura de capital y organización"
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			Introducción, pg 1, apartado "Enfoque del documento"
102-3	Ubicación de la sede			C/ Peonías, 12. 28042 Madrid, España
102-4	Ubicación de las operaciones			Introducción, pg 2, apartado "Red de aeropuertos de Aena"
102-5	Propiedad y forma jurídica			Cap. 1, Pág. 2. Apartado "Estructura de capital y organización"
102-6	Mercados servidos			Introducción, pg. 2, apartado "Red de aeropuertos de Aena"; Cap. 1, Pág. 2. Apartado "Estructura de capital y organización"
102-7	Tamaño de la organización			Cap. 1, Pág. 2. Apartado "Estructura de capital y organización"; Cap. 5, Pág. 111. Apartado "Empleo, igualdad y diversidad"
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3, 4, 5, 6	5, 8, 10	Cap. 5, Pág. 111-113. Apartado "Empleo, igualdad y diversidad" Fuentes de los datos: SAP RH, fuentes internas, Aeropuerto de Londres-Luton. Aena Brasil. Por otro lado, en Aena S.M.E., S.A., no hay trabajadores de empresas de trabajo temporal.
102-9	Cadena de suministro	7	8	Cap. 4, Pág. 94. Cadena de valor en Aena
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		8	Cap. 4, Pág. 96-97, apartado "Medidas especiales con motivo de la emergencia sanitaria y principales resultados de 2020".
102-11	Principio o enfoque de precaución	7		Cap. 2, Pág. 33. Apartado "Riesgos y oportunidades ambientales"
102-12	Iniciativas externas		17	Cap 3, pg. 80, apartado "Inversión en la comunidad. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro "
102-13	Afiliación a asociaciones		17	Cap 3, pg. 80, apartado "Inversión en la comunidad. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro "
2. Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1, 2, 6, 7, 10	8, 9, 11	Cap. 2020, un reto sin precedentes, pg 14-15. Entradilla y apartado "El impacto de la covid-19 en el transporte aéreo y en los aeropuertos que gestiona Aena"; pg. 18-19, apartado "Retos a futuro".
3. Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1 a 10	16	Cap. 1, Pág. 17. Apartado "Código de conducta"

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1, 2, 10	16	Cap. 1, Pág. 19, apartado "Política de Cumplimiento Normativo", y pg. 22-23, apartado "Política contra la corrupción y el fraude"
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza		16	Cap. 1, Pág. 3, apartado "Órganos de gobierno"; pg. 12, apartado "Comité de dirección"; pg. 20, apartado "Canal de denuncias"
102-19	Delegación de autoridad			Cap. 1, Pág. 3, apartado "Órganos de gobierno"; pg. 12, apartado "Comité de dirección".
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			Cap. 1, Pág. 3, apartado "Órganos de gobierno"; pg. 12, apartado "Comité de dirección".
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		16	Introducción, pg. 9-10, apartado "Relación y diálogo con grupos de interés.
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		5, 16	Cap. 1, Pág. 8, apartado "El consejo de administración". Ver también Informe de Gobierno Corporativo de Aena y web de Aena.
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno			Cap. 1, Pág. 8, apartado "El Consejo de Administración"
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		5, 16	Cap. 1, Pág. 6, apartado "El Consejo de Administración"
102-25	Conflictos de intereses	10	16	Cap. 1, Pág. 14, apartado "Cultura y ética corporativa". Apartado regulado en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Código de Conducta.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia			Cap. 1, Pág. 6, apartado "El Consejo de Administración"
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		5	Cap. 1, pg. 11-12, apartado "Comisiones de apoyo al Consejo".
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			Cap. 1, pg. 11, apartado "Comisiones de apoyo al Consejo".
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1, 7, 10	16	Cap. 0, pg. 21-24, apartado "Los riesgos y su gestión".
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	1, 2, 7, 10	16	Cap. 2020, un reto sin precedentes, pg. 26, apartado "Estructura, control y gestión de riesgos".
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales			Cap. 2020, un reto sin precedentes, pg. 26, apartado "Estructura, control y gestión de riesgos".
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			Cap. 1, pg. 11, apartado "Comisiones de apoyo al Consejo".
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			Cap. 2020, un reto sin precedentes, pg. 26, apartado "Estructura, control y gestión de riesgos".
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			Cap. 2020, un reto sin precedentes, pg. 29, apartado "Riesgos en 2020".
102-35	Políticas de remuneración	1,6	5	Cap. 1, pg. 9-11, apartado "Retribuciones del Consejo".
102-36	Proceso para determinar la remuneración	1,6	5, 16	Cap. 1, pg. 9-11, apartado "Retribuciones del Consejo".
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			Cap. 1, pg. 9-11, apartado "Retribuciones del Consejo".
102-38	Ratio de compensación total anual			Cap. 1, pg. 9-11, apartado "Retribuciones del Consejo".
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			Se encuentra pendiente de aplicación la revisión salarial recogida en el Real Decreto-Ley 2/2020, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de retribuciones en el ámbito del sector público.
5. Participación de los grupos de interés				

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido
102-40	Lista de grupos de interés			Introducción, pg. 9-10, apartado "Relación y diálogo con grupos de interés".
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	1, 3, 4, 6	8	Cap. 5. Pg. 140, 142, apartado "Relaciones laborales"
102-42	Identificación y selección de grupos de interés			Introducción, pg. 8, apartado "Relación y diálogo con grupos de interés".
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			Introducción, pg. 8, apartado "Relación y diálogo con grupos de interés".
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			Introducción, pg. 6-7, apartado "Materialidad".
6. Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			Cap. 1, Pág. 2. Apartado "Estructura de capital y organización"
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema			Introducción, pg. 4-7, apartado "Materialidad".
102-47	Lista de temas materiales			Introducción, pg. 6-7, apartado "Materialidad".
102-48	Re-expresión de la información			Cualquier re-expresión de la información recogida en informes anteriores es explicada en cada caso.
102-49	Cambios en la elaboración de informes			Más allá de ciertos matices en el reporte de la información, a causa de la emergencia sanitaria derivada de la covid-19, no se han llevado a cabo cambios sustanciales de criterio que incidan en la comparabilidad con informes anteriores.
102-50	Periodo objeto del informe			Ejercicio 2020 (Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020)
102-51	Fecha del último informe			Ejercicio 2019 (Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019)
102-52	Ciclo de elaboración de informes			Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			rc@aena.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, opción exhaustiva.
102-55	Índice de contenidos GRI			Cap. Sobre este informe, pg. 199. Apartado "Índice de contenidos GRI".
102-56	Verificación externa			Introducción, pg. 3-4, apartado "Nivel de revisión por los auditores externos"

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido	Omisiones
GRI 103: Enfoque de gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura			Cap. Introducción, pg. 6-7. Apartado "Materialidad"	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1 a 10		Temas Económicos (201, 203, 204, 205, 206, 207): Cap. Introducción, pg. 8. Apartado "Relación y diálogo con grupos de interés"; Cap. 2020, un reto sin precedentes, pg. 18-19. Apartado "Retos a futuro: adaptación al nuevo contexto"; Cap. 1, pg. 13-14. Apartado "Cultura y ética corporativa"; Cap.3, pg. 85. Apartado "Impacto de la actividad en la sociedad en el entorno"; Cap. 2, pg. 33. Apartado "Modelo de gestión ambiental sostenible"; Cap. 4, pg. 94 y 98, apartado "Gestión sostenible de la cadena de valor"; Cap. 7, pg. 188. Apartado "La gestión de la innovación en Aena". Temas Ambientales (302, 303, 305, 306, 307, 308): Cap. 2. pg. 33, apartado "Modelo de gestión ambiental sostenible"; pg. 36, apartado "Políticas, estrategia y objetivos"; pg. 47, apartado "Aena frente a la emergencia climática"; pg. 60, apartado "Ruido"; pg. 66, apartado	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido	Omisiones
				<p>"Agua"; pg. 74, apartado "Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias".</p> <p>Temas Sociales (401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419): Cap. 3, pg. 78, apartado "Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad"; Cap.3, pg. 85, apartado "Impacto de la actividad en la sociedad en el entorno"; Cap.3, pg. 88, apartado "Derechos humanos"; Cap. 5, pg. 109, entrada; pg. 123, apartado "Conciliación"; pg. 127, apartado "Diversidad y no discriminación"; pg. 135, apartado "Talento y formación"; pg. 140, apartado "Relaciones laborales"; pg. 143, apartado "Salud y seguridad en el empleo"; Cap. 6 pg. 159, apartado "Garantía de seguridad en la prestación de servicios"; pg. 160, apartado "Seguridad operacional"; pg. 165-166, apartado "Seguridad aeroportuaria"; pg. 170, apartado "Ciberseguridad"; pg. 171, apartado "Seguridad sanitaria"; pg. 174, apartado "Vocación de servicio".</p>	
				<p>Temas Económicos (201, 203, 204, 205, 206, 207): Cap. 2020, un reto sin precedentes, pg. 28-29, apartado "Riesgos en 2020"; Cap. 1, pg. 3, 13, apartado "Órganos de gobierno"; pg. 20, apartado "Canal de denuncias" y pg. 22-24, apartado "Política contra la corrupción y el fraude". Cap. 4, pg. 96, apartado "Medidas especiales con motivo de la emergencia sanitaria y principales resultados de 2020" y pg. 102, apartado "El proceso de adquisición y compras"; Cap. 7, pg. 189, apartado "La gestión de la innovación en Aena"</p> <p>Temas Ambientales (302, 303, 305, 306, 307, 308): Cap. 2, pg. 38, apartado "Instrumentos de gestión"; pg. 53, apartado "Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables"; pg. 50 y 52, apartado "Aena frente a la emergencia climática"; pg. 60, apartado "Medición, reducción y control"; pg. 65, apartado "Consultas ambientales"; pg. 70, apartado "Indicadores sobre consumo de agua"; pg. 75-76, apartado "Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos"</p> <p>Temas Sociales (401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419): Introducción, pg. 11-13; Cap. 3, pg. 78 y 81, apartado "Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad"; pg. 83-84, "Compromisos con la Agenda 2030"; Cap.3, pg. 85, apartado "Impacto de la actividad en la sociedad en el entorno"; Cap.3, pg. 91, apartado "Denuncias por vulneración de Derechos Humanos"; Cap. 5, pg. 129, apartado "Denuncias por acoso"; pg. 137, apartado "Actuaciones relevantes en 2020 en materia de formación"; pg. 141, apartado "Relaciones laborales"; pg. 149, apartado "Notificación, registro e investigación de la accidentalidad"; Cap. 6, pg. 160, 161, 162, 165 del apartado "Seguridad operacional"; pg. 167, 168 del apartado "Seguridad aeroportuaria"; pg. 178 del apartado "Formación y sensibilización de empleados y terceros"; pg. 184, apartado "Comunicación y evaluación de la satisfacción del cliente"; pg. 185, apartado "Mecanismos de reclamación".</p>	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1 a 10			
GRI 201: Desempeño económico 2016		Temas materiales: Exigencias y restricciones derivadas del marco regulatorio, Gestión excelente, Aena agente global			
201-1	Valor económico directo generado (VEG) y distribuido (VED)		5, 8, 9	Cap 3, pg. 118, apartado "Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno. Creación de valor social".	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	7, 8, 9	13	Cap 2, pg. 33-36, apartado "Riesgos y oportunidades ambientales". Durante el ejercicio 2020 Aena ha ido más allá, utilizando las recomendaciones del Task Force on Climate related Financial Disclosure (TCFD), como herramienta para analizar y mostrar cómo trabaja la Compañía en la senda de la descarbonización e integrando el cambio climático en todos los niveles.	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	3	8	El Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de las Entidades del Grupo Aena es aplicable a todos los empleados del Grupo desde 360 días de servicio reconocido. Ver detalle en cuentas anuales punto 2.19 y nota 22.	(1)
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	10	16	Cap 1, pg. 30, apartado "Contribución fiscal". Consultar las Cuentas Anuales.	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		Temas materiales: Un actor que genera valor a la comunidad, Sostenibilidad, Gestión excelente, Innovación y tecnología, Aena agente global			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		5, 9, 11	Informe de Gestión Consolidado 2020: Bloque A: Información Financiera	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido	Omisiones
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		1, 3, 8	Cap 3, pg. 81, apartado "Inversión en la comunidad. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro"; pg. 82-84, apartado "Compromiso con la Agenda 2030"	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016		Temas materiales: Un actor que genera valor a la comunidad, Gestión excelente			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		8	Cap 3, pg. 80, apartado "Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno. Creación de valor social".	
GRI 205: Anticorrupción 2016		Temas materiales: Gestión excelente, Transparencia			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	10	16	Cap 1, pg. 22-23, apartado "Política contra la corrupción y el fraude".	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10	16	Cap 1, pg. 22-23, apartado "Política contra la corrupción y el fraude".	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10	16	Cap 1, pg. 23, apartado "Política contra la corrupción y el fraude".	
GRI 206: Competencia desleal 2016		Temas materiales: Gestión excelente, Transparencia			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		16	No se han identificado.	
GRI 207: Fiscalidad 2019		Temas materiales: Un actor que genera valor a la comunidad, Gestión excelente, Transparencia			
207-1	Enfoque fiscal		16	Cap 1, pg. 29, apartado "Transparencia fiscal".	
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	10	16	Cap 1, pg. 29, apartado "Transparencia fiscal".	
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.		16	Cap 1, pg. 29, apartado "Transparencia fiscal".	
207-4	Presentación de informes país por país		16	Cap 1, pg. 30, apartado "Contribución fiscal".	
GRI 302: Energía 2016		Temas materiales: Cambio climático			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	Cap. 2, pg. 56-57, apartado "Principales indicadores".	
302-2	Consumo energético fuera de la organización			Cap. 2, pg. 57, apartado "Principales indicadores".	
302-3	Intensidad energética	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	Cap. 2, pg. 56-57, apartado "Principales indicadores".	
302-4	Reducción del consumo energético	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	Cap. 2, pg. 57, apartado "Principales indicadores".	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			No procede.	(2)
GRI 303: Agua y efluentes 2018		Temas materiales: Sostenibilidad			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	7, 8, 9	6, 14	Cap. 2, pg. 67-69, apartado "Agua".	
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	7, 8, 9	6, 14	Cap. 2, pg. 67-69, apartado "Iniciativas para el consumo responsable del agua".	
303-3	Extracción de agua	7, 8, 9	6, 14	Cap. 2, pg. 67-68, apartado "Iniciativas para el consumo responsable del agua".	
303-4	Vertido de agua	7, 8, 9	6, 14	Cap. 2, pg. 70, apartado "Iniciativas para el consumo responsable del agua".	
303-5	Consumo de agua	7, 8, 9	6, 14	Cap. 2, pg. 70, apartado "Iniciativas para el consumo responsable del agua".	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido	Omisiones
GRI 305: Emisiones 2016		Temas materiales: Cambio climático, Sostenibilidad			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7, 8, 9	3,12,13,14,15	Cap. 2, pg. 51, apartado "Huella de carbono".	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	3,12,13,14,15	Cap. 2, pg. 52, apartado "Huella de carbono".	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	3,12,13,14,15	Cap. 2, pg. 48-49, apartado "Aena frente a la emergencia climática".	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	Cap. 2, pg. 50, apartado "Huella de carbono".	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	Cap. 2, pg. 50, apartado "Huella de carbono".	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	7, 8, 9		No procede	(3)
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	7, 8, 9	13, 14, 15	Cap. 2, pg. 59, apartado "Contaminación atmosférica".	
GRI 306: Residuos 2020		Temas materiales: Sostenibilidad			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos en materia de residuos.	7, 8, 9	11, 12	Cap. 2, pg. 74, apartado "Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias".	
306-2	Gestión de impactos significativos en materia de residuos.	7, 8, 9	11, 12, 13, 15	Cap. 2, pg. 75-76, apartado "Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos". Los datos sobre residuos se recopilan y controlan en el marco del Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena.	
306-3	Residuos generados	7, 8, 9	11, 12	Cap. 2, pg. 76, apartado "Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos".	
306-4	Residuos no destinados a eliminación.	7, 8, 9	11, 12	Cap. 2, pg. 76, apartado "Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos".	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016		Temas materiales: Sostenibilidad, Gestión excelente			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7	16	Al cierre de este informe, Aena no ha tenido conocimiento de incumplimientos de la legislación y la normativa ambiental.	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016		Temas materiales: Cambio climático, Sostenibilidad			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		5, 8, 12, 16	Cap. 2, pg. 45, apartado "Progresos e indicadores".	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		5, 8, 12, 16	Cap. 4, pg. 45-46, apartado "Progresos e indicadores". El sistema de evaluación de la Compañía permite identificar proveedores que pueden causar o causan un impacto negativo significativo a nivel ambiental o social, y actuar en consecuencia, de acuerdo con lo estipulado en los contratos, implementando medidas para mitigar estos impactos, que pueden ir desde un acuerdo de mejora con el proveedor hasta la finalización del contrato con el mismo. En 2020 no se ha tenido constancia de ninguno.	
Contenidos sectoriales para operadores aeroportuarios		Temas materiales: Sostenibilidad			
A07	Exposición al ruido		11	Cap. 2, pg. 60-64, apartado "Ruido".	
A09	Número de impactos con animales salvajes por cada 10.000 movimientos	7	15	Cap. 2, pg. 72, apartado "Protección de la biodiversidad".	
GRI 401: Empleo 2016		Temas materiales: Cultura profesional basada en el talento y el compromiso, Exigencias y restricciones derivadas del marco regulatorio			

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido	Omisiones
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6	5,8,10	Cap. 5, pg. 114 y 117, apartado "Empleo, igualdad y diversidad". Se facilita el dato anual de despidos.	(4)
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6	3,5,8	Todos los empleados, independientemente de la modalidad de contrato, tienen los mismos beneficios.	
401-3	Permiso parental	6	5,8,	Cap. 5, pg. 124-125, apartado "Conciliación"	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016		Temas materiales: Cultura profesional basada en el talento y el compromiso			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			Cap. 5, pg. 142, apartado "Relaciones laborales".	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		Temas materiales: Cultura profesional basada en el talento y el compromiso, Salud y seguridad			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	3	3, 8	Cap. 5, pg. 143-147, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		3, 8	Cap. 5, pg. 148-149, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
403-3	Servicio de salud en el trabajo		3, 8	Cap. 5, pg. 143-147, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	3	3, 8	Cap. 5, pg. 146-147; 46, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	3	3, 8	Cap. 5, pg. 153, apartado "Formación en materia de salud y seguridad laboral" Cap. 6, pg. 168, 170 "Garantía de Seguridad en la prestación de servicios"	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	3	3, 8	Cap. 5, pg. 154-155, apartado "Fomento de la salud y el bienestar de los trabajadores"	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		3, 8	Cap. 5, pg. 148-149, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		3, 8	Cap. 5, pg. 143 y 157, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
403-9	Lesiones por accidente laboral		3, 8	Cap. 5, pg. 150-151, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales		3, 8	Cap. 5, pg. 156, apartado "Salud y seguridad en el empleo"	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016		Temas materiales: Cultura profesional basada en el talento y el compromiso, Innovación y tecnología			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado		4,5,8,10	Cap. 5, pg. 138-139, apartado "Talento y formación"	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	Cap. 5, pg. 137-138, apartado "Talento y formación"; Cap. 6, pg. 178, apartado "Formación y sensibilización de empleados y terceros"	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		5,8,10	Cap. 5, pg. 136, apartado "Talento y formación"	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		Temas materiales: Cultura profesional basada en el talento y el compromiso			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6	5, 8, 10	Cap. 1, pg. 7, apartado "El Consejo de Administración"; Cap. 5 pg. 132, apartado "Diversidad en órganos de gobierno y empleados"	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6	5, 8, 10	Cap. 5, pg. 120-121, apartado "Modelo retributivo y brecha salarial"	
GRI 406: No discriminación 2016		Temas materiales: Cultura profesional basada en el talento y el compromiso			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6	5, 8, 10	Cap. 5, pg. 129, apartado "Diversidad de género"	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		Temas materiales: Cultura profesional basada en el talento y el compromiso, Gestión excelente			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3	8	Cap. 5, pg. 140, apartado "Relaciones laborales" Cap. 3, pg. 89, 91-92, apartado "Derechos Humanos"	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido	Omisiones
GRI 408: Trabajo infantil 2016					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2, 5	8	Cap. 4, pg. 101, apartado "Gestión sostenible de la cadena de valor" Cap. 3, pg. 89, 91-92, apartado "Derechos Humanos"	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2, 4	8	Cap. 4, pg. 101, apartado "Gestión sostenible de la cadena de valor" Cap. 3, pg. 89, 91-92, apartado "Derechos Humanos"	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016					
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de derechos humanos	1, 2	16	La seguridad es una concesión (excepto en el Aeropuerto de Londres-Luton, donde es un contrato de servicios) y está fuera del alcance de la organización controlar la formación en derechos humanos de los empleados de la empresa concesionaria.	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016					
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	1, 2	3, 10, 11, 15, 16	Cap. 3, pg. 91, apartado "Diligencia debida y prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos"	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	1, 2	8	Cap. 4, pg. 102, apartado "El proceso de adquisición y compras" Cap. 3, pg. 91, apartado "Diligencia debida y prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos". Todas las operaciones están sometidas al Código de Conducta de Aena y a la Política Corporativa de Derechos Humanos.	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1, 2	4	Cap. 3, pg. 88, apartado "Derechos Humanos". Los datos sobre horas de formación y porcentaje de empleados formados en Derechos Humanos no están disponibles al cierre de este informe.	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	1, 2	8	Cap. 3, pg. 90, apartado "Derechos Humanos" Cap. 4, pg. 102-103, apartado "El proceso de adquisición y compras". Todas las operaciones están sometidas al Código de Conducta de Aena y a la Política Corporativa de Derechos Humanos.	
GRI 413: Comunidades locales 2016					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		8, 17	Cap. 3, pg. 86, apartado "Impacto en las poblaciones locales y en el territorio"	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	1, 2	11	Cap. 3, pg. 87, apartado "Impacto en las poblaciones locales y en el territorio" y pg. 91, apartado "Diligencia debida y prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos"; Cap. 2, pg. 60-64, apartado "Ruido"	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016					
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	2	5, 8, 16	Cap. 4, pg. 105, apartado "Inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales en los procesos de ejecución"	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2	5, 8, 16	Cap. 4, pg. 107, apartado "Seguimiento y evaluación de proveedores". El sistema de evaluación de la Compañía permite identificar proveedores que pueden causar o causar un impacto negativo significativo a nivel ambiental o social, y actuar en consecuencia, de acuerdo con lo estipulado en los contratos, implementando medidas para mitigar estos impactos, que pueden ir desde un acuerdo de mejora con el proveedor hasta la finalización del contrato con el mismo. En 2020 no se ha tenido constancia de ninguno.	
GRI 415: Políticas públicas 2016					
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	10	16	El Código de conducta de Aena prohíbe la financiación de partidos y/o representantes políticos.	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016					
Temas materiales: Orientación al cliente, Gestión excelente, Salud y seguridad					

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización / Contenido	Omisiones
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		3	Cap. 2, pg. 60-64, apartado "Ruido". El 100% de los aeropuertos de Aena realizan evaluaciones de su impacto en materia de ruido"; Cap. 6 pg. 159, 161-162, 167, 171, apartado "Garantía de Seguridad en la prestación de servicios"	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		3, 16	Cap. 6 pg. 186, apartado "Mecanismos de reclamación".	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		Temas materiales: Orientación al cliente, Gestión excelente			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		12, 16	Cap. 6 pg. 182-184 apartado "Comunicación y evaluación de la satisfacción del cliente"	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		16	Cap. 6 pg. 186 apartado "Mecanismos de reclamación"	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		16	Cap. 6 pg. 186 apartado "Mecanismos de reclamación"	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		Temas materiales: Orientación al cliente, Gestión excelente, Salud y Seguridad			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	1	16	Cap. 6 pg. 16, 186 apartado "Mecanismos de reclamación"	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016		Temas materiales: Un actor que genera valor a la comunidad, Cultura profesional basada en el talento y el compromiso, Exigencias y restricciones derivadas del marco regulatorio, Gestión excelente, Transparencia, Aena agente global			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		16	Al cierre de este informe, Aena no ha tenido conocimiento de incumplimientos significativos de la legislación y la normativa social y económica	

OMISIONES:

- (1) Esta información se ampliará en futuros informes.
- (2) Los servicios que ofrece Aena no conllevan un consumo energético por parte del usuario final.
- (3) Las emisiones directas de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) no son significativas, al igual que las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX) y de óxidos de azufre (SOX). La calidad del aire se controla mediante mediciones de inmisión, no pudiendo discernir qué cantidad de contaminantes proceden de forma directa de las actividades de Aena.
- (4) No se facilita en este informe el dato de bajas distintas de los despidos. Se facilitará en próximos informes.

4. Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standard (SASB) es una organización sin ánimo de lucro, basada en Estados Unidos, cuya misión es ayudar a las empresas de todo el

mundo a identificar, gestionar, y reportar los temas de sostenibilidad más relevantes para los inversores.

Con el objetivo de profundizar en su vocación de transparencia hacia todos los grupos de interés, por primer año, Aena ha ampliado su marco de reporting de sostenibilidad al adoptar el estándar de reporte de SASB, en un intento de cuantificar su creación de valor y sus impactos sobre el entorno.

Debido a la heterogeneidad de las actividades enmarcadas en su modelo de negocio, Aena ha considerado en este primer ejercicio de adaptación, además de los indicadores del sector al que pertenece (*Professional and commercial services*), los de los sectores *Air Freight*

& *Logistics* y *Real Estate* que complementan el conjunto de actividades que lleva a cabo la Compañía. Como resultado del análisis de los indicadores asociados a las tres industrias y su relación con la actividad de Aena, se han seleccionado solo los indicadores del marco de SASB que son materiales y/o aplican para Aena teniendo en cuenta su actividad ordinaria.

A continuación se detallan dichos indicadores:

Asuntos

Sector de servicios profesionales y comerciales	Nº indicador	Descripción	Página/Sección
Seguridad de la información	SV-PS-230a.1	Enfoque para identificar y gestionar los riesgos en materia de seguridad de la información	Cap. 1, pg. 25-28, apartado "Protección de datos" Cap. 6, pg. 170, apartado "Ciberseguridad o seguridad de la información"
	SV-PS-230a.2	Políticas y prácticas relativas a la captación, uso y retención de datos de clientes	Cap. 1, pg. 26-27, apartado "Protección de datos"
	SV-PS-230a.3	<ol style="list-style-type: none"> Brechas de seguridad de la información detectadas Porcentaje que ha implicado a datos confidenciales de clientes. Nº de clientes afectados	Cap. 1, pg. 28, apartado "Protección de datos"
Empleados: Diversidad y compromiso	SV-PS-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para (1) la alta dirección y (2) resto de empleados	Cap. 5, pg. 127-133, apartado "Diversidad y no discriminación"
	SV-PS-330a.2	Tasa de rotación voluntaria e involuntaria	Cap.5, pg. 114, apartado "Empleo, igualdad y diversidad"
Integridad profesional	SV-PS-510a.1	Enfoque para garantizar la integridad profesional	Cap. 1, pg. 13-24, apartado "Cultura y ética corporativa"

	SV-PS-510a.2	Pérdidas monetarias como resultado de procesos legales asociados a la integridad profesional	0 € Cap. 1, pg. 23, apartado "Política contra la corrupción y el fraude"
Logística y servicios de transporte aéreo de mercancías	Nº indicador	Descripción	Página/Sección
Emisiones de gases con efecto invernadero	TR-AF-110a.1	Emisiones brutas de alcance 1	Cap. 2, pg. 50, 51, apartado "Huella de carbono"
	TR-AF-110a.2	Estrategias a corto y largo plazo para gestionar las emisiones de alcance 1; objetivos de reducción de emisiones y desempeño en relación con los objetivos.	Cap. 2, pg. 37, 41, 42, apartado "Políticas, estrategia y objetivos"; 47 y 50, apartado "Aena frente a la emergencia climática"
Calidad del aire	TR-AF-120a.1	Emisiones a la atmósfera de NOx, SOx y PM10	Cap. 2, pg. 59, apartado "Contaminación atmosférica"
Salud y seguridad de los empleados	TR-AF-320a.1	Tasa total de incidentes registrables; Tasa de fallecimientos	Cap. 5, pg. 149-150, apartado "Notificación, registro e investigación de la accidentalidad"
Gestión de la seguridad y los accidentes	TR-AF-540a.1	Descripción de la puesta en marcha y los resultados del sistema de gestión de la seguridad operacional	Cap. 6, pg. 160-165, apartado "Seguridad Operacional"
Real Estate	Nº indicador	Descripción	Página/Sección
Gestión energética	IF-RE-130a.2	Energía total consumida en la cartera de propiedades	Cap. 2, pg. 56, apartado "Principales indicadores"
Gestión del agua	IF-RE-140a.2	Agua captada total, por áreas de actividad que cuenten con datos	Cap. 2, pg. 70, apartado "Agua"
	IF-RE-140a.4	Descripción de los riesgos asociados a la gestión del agua y argumentación de las estrategias y prácticas para mitigar esos riesgos	Cap. 2, pg. 66-69. Acciones a realizar previstas en el marco del Plan Estratégico de Aena para la Gestión del Agua, publicado en febrero de 2020.
Servicios de sostenibilidad	IF-RS-410a.3	Argumentación sobre el enfoque de la medición, los incentivos y la mejora de los impactos de sostenibilidad de los arrendatarios	Cap. 2, pg. 45-46, apartado "Arrendamientos verdes y cadena de valor" Cap. 4, pg. 102-103, apartado "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"
Adaptación al cambio climático	IF-RE-450a.1	Descripción del análisis sobre la exposición al riesgo derivado del cambio climático, grado de exposición sistemática al riesgo y estrategias para mitigar los riesgos	Cap. 2, pg. 34-35, apartado "Riesgos y oportunidades ambientales"

Informe de verificación Externa

AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
del Estado de Información No
Financiera consolidado
correspondiente al ejercicio finalizado
el 31 de diciembre de 2020

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE AENA S.M.E., S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2020

A los accionistas de AENA S.M.E., S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes (en adelante “el Grupo”), que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla “Índice de contenidos Ley 11/2018” incluida en el EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de AENA S.M.E., S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos Ley 11/2018” del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de AENA S.M.E., S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el Estado de Información No Financiera consolidado de AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos Ley 11/2018” del citado Estado de Información No Financiera consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.



Ana Sánchez Palacios

23 de febrero de 2021

