



Memoria RC 2013

aena responsable   



La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013 de Aena puede descargarse en la siguiente dirección de Internet: www.aena.es
Agradecemos a aquellos que deseen realizar preguntas, aportaciones, sugerencias o comentarios sobre el contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena que nos lo envíen a nuestro contacto técnico:

Por correo postal:

Cristina Juliani Ortiz
Departamento de Responsabilidad Corporativa
Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales Aena
C/ Arturo Soria 109,
28043 Madrid

Por correo electrónico:

mcjuliani@aena.es

Por teléfono:

(+34) 91 321 12 97



Carta del Presidente

Me complace presentar nuestra Memoria de Responsabilidad Corporativa correspondiente al año 2013; un ejercicio especial para nosotros por los retos que ha entrañado, importantes en cuanto a gestión, y ambiciosos en materia de responsabilidad corporativa.

En estos meses, poner en valor nuestra compañía como empresa líder en gestión aeroportuaria, prestadora de servicios de calidad, eficientes y con capacidad para su proyección internacional, ha sido un objetivo estratégico.

La mejora de la eficiencia en la gestión y reducción de gastos, entre cuyas principales medidas destaca el Plan de Eficiencia Aeroportuaria; el incremento de los ingresos aeroportuarios y comerciales, gracias a la ampliación de los espacios comerciales y acuerdos tarifarios; y la racionalización de las inversiones derivada de la nueva estrategia empresarial han protagonizado los principales ejes de actuación de la compañía. El ejercicio 2013 ha venido marcado por los buenos resultados económicos, permitiendo recuperar la rentabilidad y viabilidad del grupo Aena.

La capacidad de Aena para conjugar la faceta empresarial con su compromiso social y ambiental, nos convierte en una entidad que da respuesta activa a las necesidades de sus grupos de interés y de su entorno. Esta actuación ha hecho posible que en 2013 hayamos puesto en marcha diversas iniciativas dirigidas a la generación de valor social y ambiental.

El ajuste de la estructura organizativa enfocada a una optimización y racionalización de costes y mejoras en la eficiencia de la gestión y procesos, la aplicación de medidas de flexibilidad interna o el Plan Social de Desvinculaciones Voluntarias han caracterizado la gestión interna de la organización.

Además, hemos mantenido nuestro compromiso con la sociedad, mediante una actuación y un liderazgo responsable en los sectores y mercados en los que operamos.

Mantenemos nuestra apuesta por un transporte aéreo sostenible. Durante el 2013 se ha continuado con la realización de actuaciones e iniciativas en materia de sostenibilidad, afrontando el reto que ha supuesto adaptar la situación económica a las necesidades de la sociedad y el medio ambiente. La puesta en marcha de un Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, la Integración del Sistema de Monitorado de Ruido, la definición del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética o las acciones encaminadas a la conservación del Patrimonio Natural, son algunos ejemplos de ello.

Un año más, para la elaboración y estructuración de este informe anual nos hemos guiado por las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), y toda la información que se presenta ha sido previamente validada de forma externa por una entidad independiente para asegurar la transparencia y trazabilidad de los datos que contiene, habiéndose otorgado finalmente por la GRI el nivel de aplicación B+.

Confío en que su lectura contribuya a conocer mejor cómo somos y hacia dónde nos dirigimos.

José Manuel Vargas

Presidente y Consejero Delegado de Aena Aeroportuarios

Índice

Un año en imágenes	5	Nuestro capital humano	81	Perfil de la Memoria	157
Así somos	12	Eficiencia ambiental	97	Anexo I: Certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2013	160
Aena Responsable	31	Aena comprometida	131	Anexo II: Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)	162
Al servicio de nuestros clientes	64	Dossier: Comprometidos con el arte	149		



Un año en imágenes

En este capítulo presentamos un repaso por las principales actuaciones que Aena ha llevado a cabo en todas sus dimensiones de la Responsabilidad Corporativa.

Además, "Aeropuertos solidarios" muestra unas pinceladas de la dimensión más social de la sostenibilidad a lo largo del año.

| 2013: un año en imágenes

En Imágenes



Comenzamos el año con las obras de remodelación de la T4 y la T4S de Barajas para lanzar una nueva línea de negocio basada en el lujo y la moda de alta gama.



Aena licitó la gestión integral de los aparcamientos de 32 aeropuertos de la red.



En verano, España y Reino Unido lideraron el ranking europeo de nuevas rutas.



Randstad Award 2013 reconoce a Aena por su atractivo como empresa para trabajar.



Los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Adolfo Suárez Madrid- Barajas y Palma de Mallorca, entre los diez mejores del sur de Europa, según la encuesta anual realizada por Skytrax.



Celebración en los aeropuertos del Día Mundial del Medio Ambiente.



La ministra de Fomento, Ana Pastor, presentó un acuerdo alcanzado por Aena y las compañías aéreas sobre las tarifas aeroportuarias para los próximos 5 años.



Se inició el proceso de renovación de las licencias handling de los aeropuertos de la red.



Thomson eligió Menorca como aeropuerto anfitrión del primer vuelo comercial del Dreamliner.



Las salas VIP del Aeropuerto de Barcelona-El Prat y Málaga-Costa del Sol fueron galardonadas por Priority Pass.



Periódicamente, Aena celebra comisiones de seguimiento ambiental en los aeropuertos.



Se inauguró la tienda pasante más grande de Europa, hasta el momento, en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.



En junio de 2013 finalizó el Plan Social de Desvinculación Voluntaria.



Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibió a su pasajero 1.000 millones después de más de 80 años de historia.



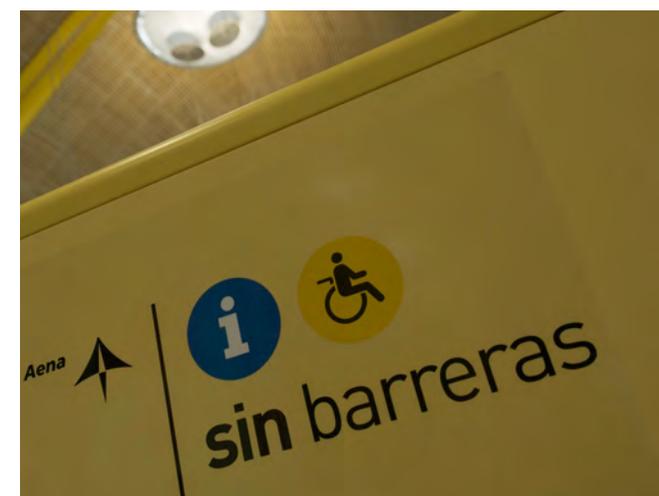
Aena internacional, junto con Ardian, firmó un acuerdo de compra del Aeropuerto de London-Luton.



Air Europa y Skyteam escogieron la T1, T2 y T3 de Adolfo Suárez Madrid-Barajas como su segundo hub.



Tendencia de crecimiento de los aeropuertos turísticos de la red en los meses de verano. Alicante-Elche registró en julio la mayor cifra de pasajeros en su historia.



El servicio PMR de Aena recibió de la ONU el primer premio al mejor servicio público.



La Asociación Heart Corazón Segunda Oportunidad distinguió a Aena por su esfuerzo en la disposición de desfibriladores en los aeropuertos de la red.



World Duty Free Group inauguró sus tiendas en los aeropuertos de A Coruña, Asturias, Barcelona-El Prat, FGL Granada-Jaén y Santander.



Celebración del III Evento solidario en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.



Eficiencia en el consumo y uso de energías renovables en los aeropuertos e instalaciones de Navegación Aérea .



En el mes de diciembre los aeropuertos de la Red de Aena prepararon la Navidad y decoraron sus terminales.

Aeropuertos solidarios

En Imágenes



Los trabajadores aeropuertos como el de Asturias, entre otros, colaboraron con el Banco de Alimentos en la recogida de alimentos para los más necesitados. El Aeropuerto de Bilbao recogió material escolar para CARITAS.



El Aeropuerto de Asturias recibe cada año a una gran parte de los asistentes a los Premios Príncipe de Asturias.



El Aeropuerto de Barcelona-El Prat ha puesto en marcha el Plan de Movilidad de Empleados de Aena.



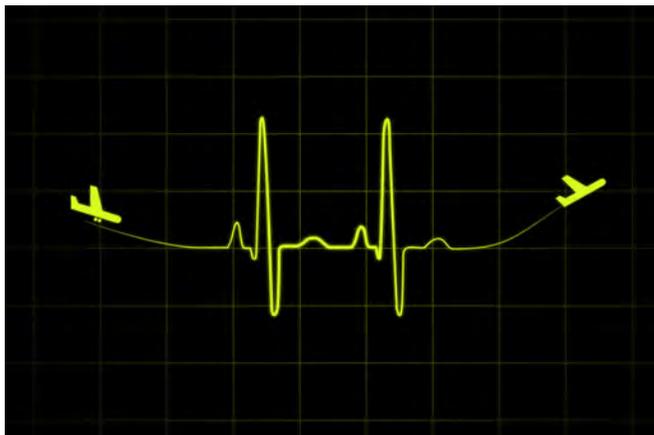
Los aeropuertos de la red dedican espacios solidarios en sus instalaciones, en el que diversas asociaciones y ONG establecen stands donde proporcionan información sobre las actividades que realizan.



El Aeropuerto de Lanzarote tiene abierto al público un Museo Aeronáutico y un Aula Ambiental, para divulgar la cultura aeronáutica, la importancia del sector turístico en la isla, la sostenibilidad y buenas prácticas ambientales. Así mismo, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol cuenta también con un Museo de Aeropuertos y Transporte Aéreo con fines similares.



Los aeropuertos acogen las visitas de los hijos de los trabajadores en el marco de la actividad denominada Embárcate en Familia. Destaca la llamada Semana de la Inclusión, promovida por la Asociación "A toda Vela" de Almería, en el que Aena colabora con hinchables.



En colaboración con la Organización Nacional de Transplantes (ONT), los aeropuertos de Asturias, Baleares, Canarias, Melilla, Málaga-Costa del Sol, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Valencia y los aeropuertos de Castilla y León, realizaron cerca de 13.000 vuelos ambulancia.



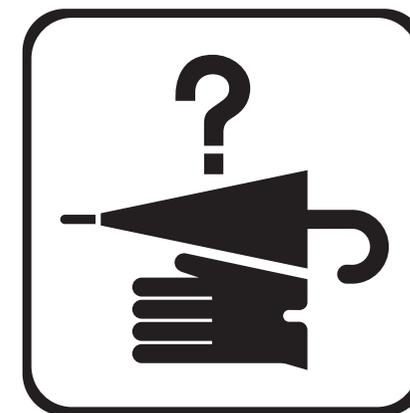
Las campañas solidarias tales como las realizadas en Barcelona-El Prat en ayuda a los niños refugiados de Gaza llamada "La cadena de ayuda humanitaria", o el Evento Solidario" celebrado en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.



Las visitas a las instalaciones aeroportuarias, tanto de escolares como de otros colectivos, es otra de las actividades organizadas por los aeropuertos de la red.



Reuniones de los aeropuertos de la red con grupos de interés (comités facilitadores de la carga, reuniones por temas acústicos, comités de rutas, comités de seguimiento ambiental...) derivadas del impacto que crea la actividad aeroportuaria en el entorno.



Aeropuertos como el de en Barcelona-El Prat realiza donaciones de los objetos perdidos en sus instalaciones, a diferentes ONG.

Capítulo I: ASÍ SOMOS

Aena Aeropuertos se presenta un año más como líder dentro del sector de las infraestructuras y la gestión aeroportuaria y consolida su posición como el primer operador aeroportuario.

A través de la Dirección de Navegación Aérea, es el principal proveedor de servicios de tránsito aéreo en España.

Visítanos: www.aena.es

Sede social: Arturo Soria 109 de Madrid.

- **Así somos**
- **Principales hitos y logros**
- **Preparados para el futuro: generando riqueza en nuestro entorno de actuación**
- **Aena en cifras**
- **Inversiones**

"La información presentada en la Memoria RC corresponde a 31 de diciembre 2013.

El 5 de julio se publica en el BOE el Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, que establece el cambio de denominación de la entidad pública empresarial Aena que pasará a denominarse ENAIRE y también el de la sociedad mercantil estatal Aena Aeropuertos que en adelante se denominará solamente Aena.

ENAIRE continuará siendo responsable de la gestión de la Navegación Aérea, será la titular de las acciones de Aena y se constituirá en el agente privatizador de la citada sociedad".

| Así somos

Así somos



El **Grupo Aena** es un conjunto de empresas dedicado a la gestión aeroportuaria y a la provisión de servicios de navegación aérea:

- **Aena Aeropuertos S.A.** (de la que Aena posee el 100% del capital) gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y participa directa e indirectamente en la gestión de otros 15 aeropuertos en todo el mundo. Es el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros con más de 187 millones a cierre de 2013.
- El **Ente Público Aena** presta servicios de navegación aérea. Aena es el cuarto proveedor de servicios de navegación aérea en Europa y participa destacada y activamente en diferentes proyectos de la Unión Europea relacionados con la implantación del Cielo Único.

La **Entidad Pública Aena (EPE Aena)**, es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España. Su principal objetivo es **ofrecer la máxima seguridad, calidad y eficiencia** en el desarrollo y operación del sistema de navegación aérea español.

Aena Aeropuertos S.A. es una sociedad mercantil estatal con forma anónima, que tiene encomendada la ordenación, dirección, coordinación, explotación, conservación, administración y gestión de los aeropuertos y helipuertos gestionados por Aena.

Aena proporciona servicios de aeropuertos y navegación aérea con seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Desde su creación en 2011, **Aena Aeropuertos**, S.A. se ha consolidado como el primer operador aeroportuario del mundo por volumen de pasajeros. **Aena Aeropuertos** es una empresa responsable, consciente de que debe desempeñar su papel como motor económico en las áreas de influencia de los aeropuertos con un compromiso permanente de desarrollo y sostenibilidad.

Aena Aeropuertos es uno de los pocos operadores aeroportuarios que gestiona en estructura de red. Este modelo de gestión:

- Permite optimizar los costes mediante las sinergias y economías de escala que se logran al contar con un volumen mayor de negocio, y ofrecer una calidad más elevada y homogénea.
- Que cada aeropuerto pueda tener autonomía en su operativa y así ofrecer a sus clientes un servicio ajustado a sus necesidades y demandas.
- Ofrece ventajas significativas frente a una gestión individualizada, como una mayor capacidad de financiación; la optimización de la operatividad, la seguridad y la gestión de aspectos comerciales; una diversificación de mercados más amplia y una mejor capacidad de interlocución con las compañías aéreas. Además, facilita la participación internacional, al ofrecer una mayor solidez como gestor aeroportuario.

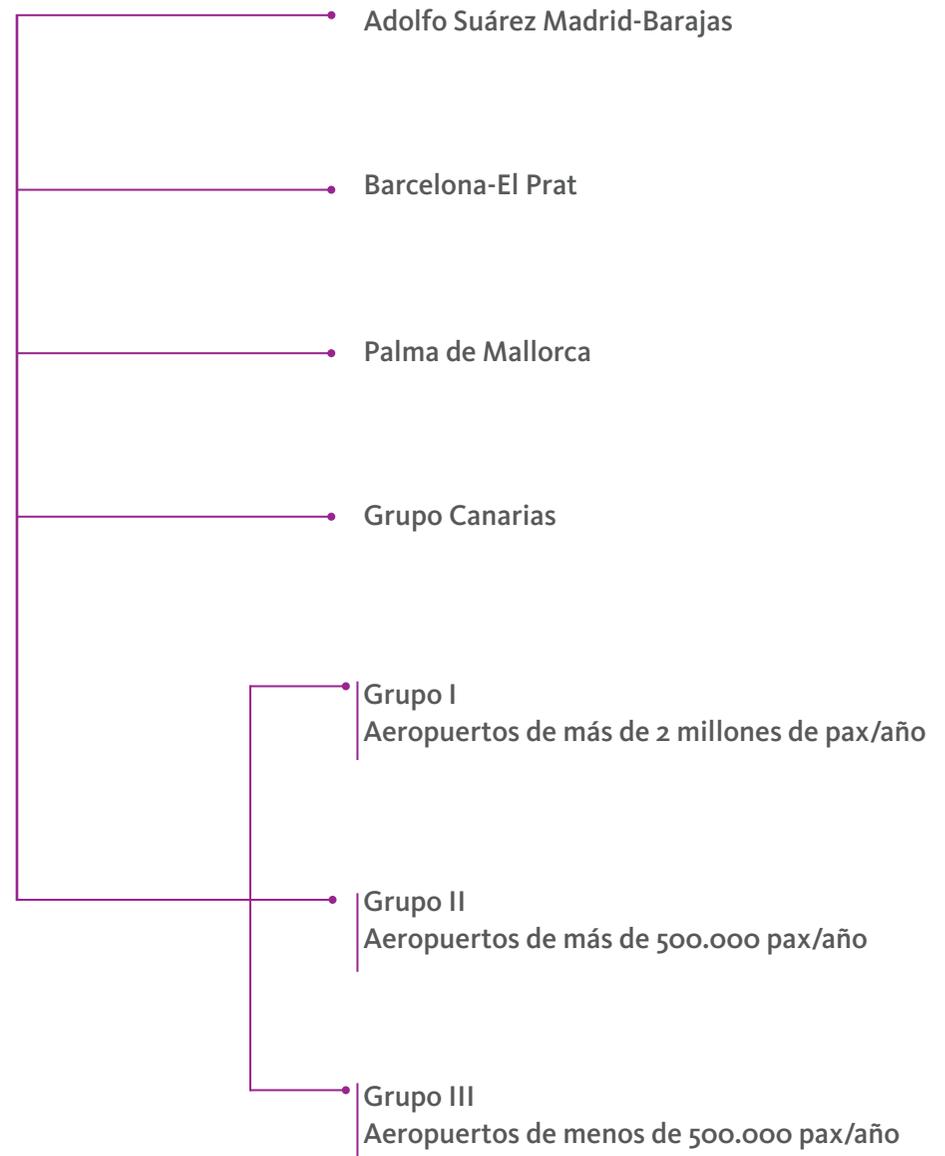


Una estructura en red que ofrece ventajas significativas frente a una gestión individualizada

El conjunto de los aeropuertos y los helipuertos de Aena Aeropuertos incluyen, al cierre de 2013, a dos de los diez aeropuertos más importantes de la Unión Europea por número de pasajeros: Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, en el quinto y noveno puesto, respectivamente.

Aena Aeropuertos tiene encomendada la ordenación, dirección, coordinación, explotación, conservación, administración y gestión de los aeropuertos y helipuertos gestionados por Aena

Red de aeropuertos



En España, con 46 aeropuertos y los 2 helipuertos han dotado a Aena Aeropuertos de una red amplia y diversa, que ha permitido desarrollar experiencia en la gestión de aeropuertos de distinta tipología y tamaño. Afectados por un escenario macroeconómico negativo, en el año 2013, y según datos provisionales,

los aeropuertos incluidos en la red de Aena Aeropuertos registraron 187,4 millones de pasajeros, lo que supone un 3,5% menos que en 2012: operaron más de 1,79 millones de vuelos (un 7,0% menos) y se transportaron más de 638.000 toneladas de mercancías (-2,0%).

PRINCIPALES DATOS DE TRÁFICO 2013

187,4

Millones de pasajeros

1,79

Millones de vuelos operados

638.087

Toneladas de mercancías

Tipología de aeropuertos	Número de aeropuertos	Pasajeros 2013 (millones)
Turísticos: Palma Mallorca, Málaga-Costa del Sol, Alicante-Elche, Gran Canaria, Tenerife Sur, Ibiza, Lanzarote, Valencia, Fuerteventura, Girona-Costa Brava, Menorca, Reus, La Palma y Almería.	14	91,5
Hub: Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat.	2	75,0
Regionales: Sevilla, Bilbao, Tenerife Norte, Santiago, Asturias, Santander, Jerez, A Coruña, Vigo, FGL Granada-Jaén, Zaragoza, Melilla, San Sebastián, Pamplona, El Hierro, Burgos-Villafría, La Gomera, Vitoria, Logroño-Agoncillo-Agoncillo, Murcia-San Javier, Valladolid, León, Badajoz, Salamanca y Albacete.	25	20,9
Helipuertos: Ceuta y Algeciras Aviación general*: Córdoba, Huesca-Pirineos, Madrid-Cuatro Vientos, Son Bonet y Sabadell.	7	0,02
Total	46 aeropuertos + 2 helipuertos	187,4

*Incluye el tráfico de Madrid-Torrejón que desde febrero de 2013 es una base militar sin tráfico civil

Dos aeropuertos entre el top ten de aeropuertos de la Unión Europea: Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat

Proyección internacional

Aena Aeropuertos también disfruta de una gran proyección fuera de España¹.

Aena tiene presencia en 15 aeropuertos internacionales a través de participaciones directas: doce en México, dos en Colombia y uno en Inglaterra (Luton), que en 2013 tuvieron un tráfico conjunto de 40,8 millones de pasajeros, un 8,5% más que en 2012. Aunque el ejercicio 2013 ha supuesto, en general una pérdida de tráfico, el comportamiento no ha sido totalmente homogéneo en todas las tipologías de tráfico y los aeropuertos de la red de Aena.

Aena Aeropuertos Internacional es la sociedad anónima estatal filial de **Aena Aeropuertos** para su desarrollo internacional. Utiliza la experiencia y el *know-how* aeronáutico de **Aena Aeropuertos** alrededor del mundo, participando en la gestión de 15 aeropuertos en diferentes países y en importantes proyectos de navegación aérea, principalmente en Europa.

¹Si bien no forma parte del alcance de esta Memoria (ver apartado Perfil de esta Memoria), se incluye referencia a Aena Internacional como sociedad instrumental de Aena por la importancia de su actividad y para mostrar la presencia de Aena en el exterior.



Aeropuerto de Londres-Luton

En 2013 Aena Aeropuertos continuó con su estrategia de expansión internacional apostando por la creación de una plataforma internacional que supondrá una oportunidad excepcional para aprovechar el conocimiento y las credenciales de la Compañía

La principal característica de 2013 ha sido el buen comportamiento del tráfico internacional.

Los pasajeros que han tenido el origen o destino fuera del territorio nacional han supuesto casi el 70% del total.

En este ejercicio esta tipología de pasajeros ha crecido un 2,1%, registrándose 129,5 millones de pasajeros durante 2013, el mejor dato obtenido desde que Aena tiene registros estadísticos.

Mientras, el pasajero nacional ha descendido un 14% en comparación con el ejercicio anterior y de igual forma se han reducido las operaciones nacionales en un 7,2%. No obstante, se observa un mejor comportamiento desde el mes de septiembre

por la desaceleración en los descensos de pasajeros nacionales.

- En el año 2013, siempre según datos provisionales, los aeropuertos incluidos en la red de Aena Aeropuertos registraron un volumen de operaciones de 1,79 millones de vuelos (7% menos) y se transportaron más de 638.000 toneladas de mercancías (-2,0%).
- El descenso de las operaciones se ha debido a la reducción de los vuelos nacionales principalmente en los aeropuertos más pequeños de la red.
- El descenso de las mercancías se ha debido al mal comportamiento de la carga nacional, sobre todo la que se mueve por Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.

PRESENCIA INTERNACIONAL DE AENA EN CIFRAS

15

Aeropuertos en el resto del mundo

40,8

Millones de pasajeros

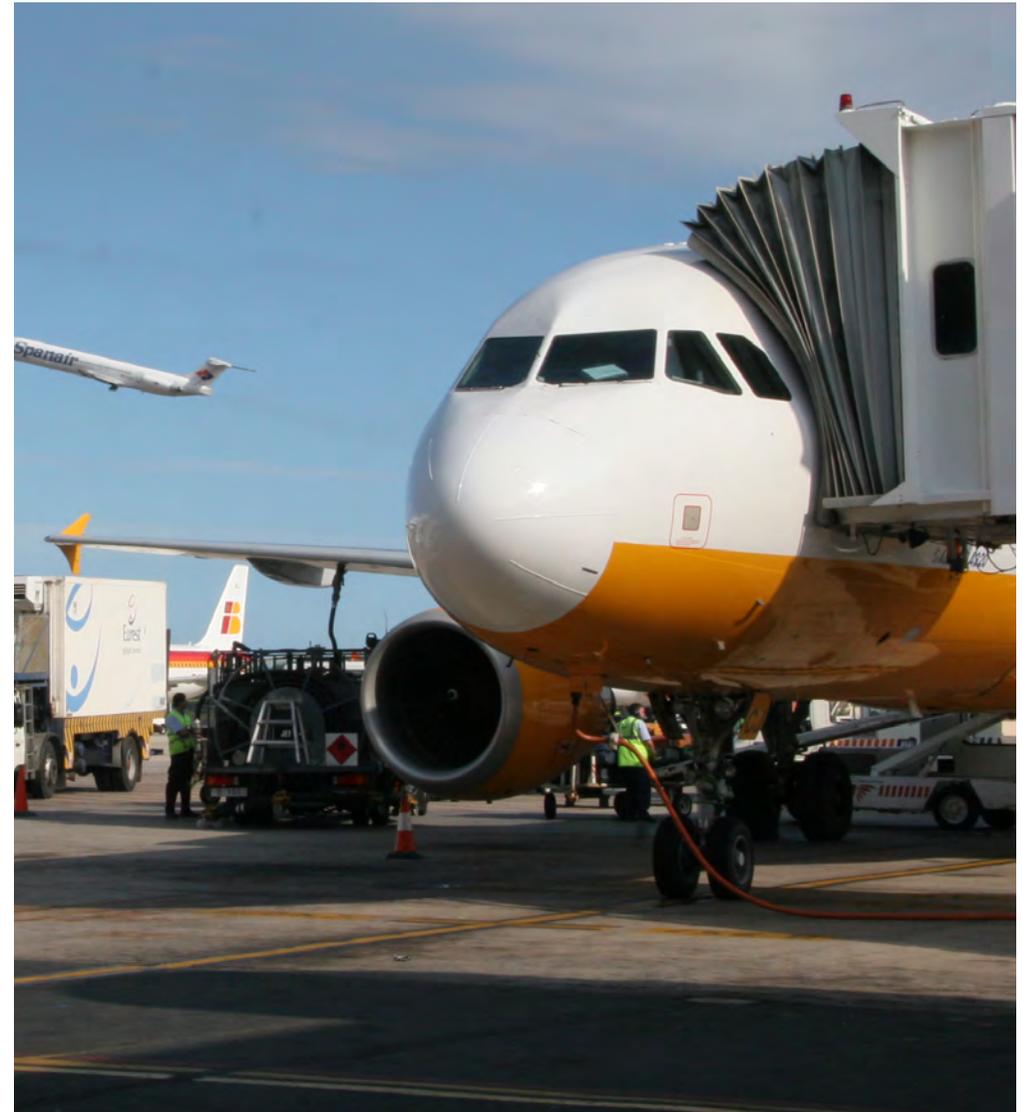
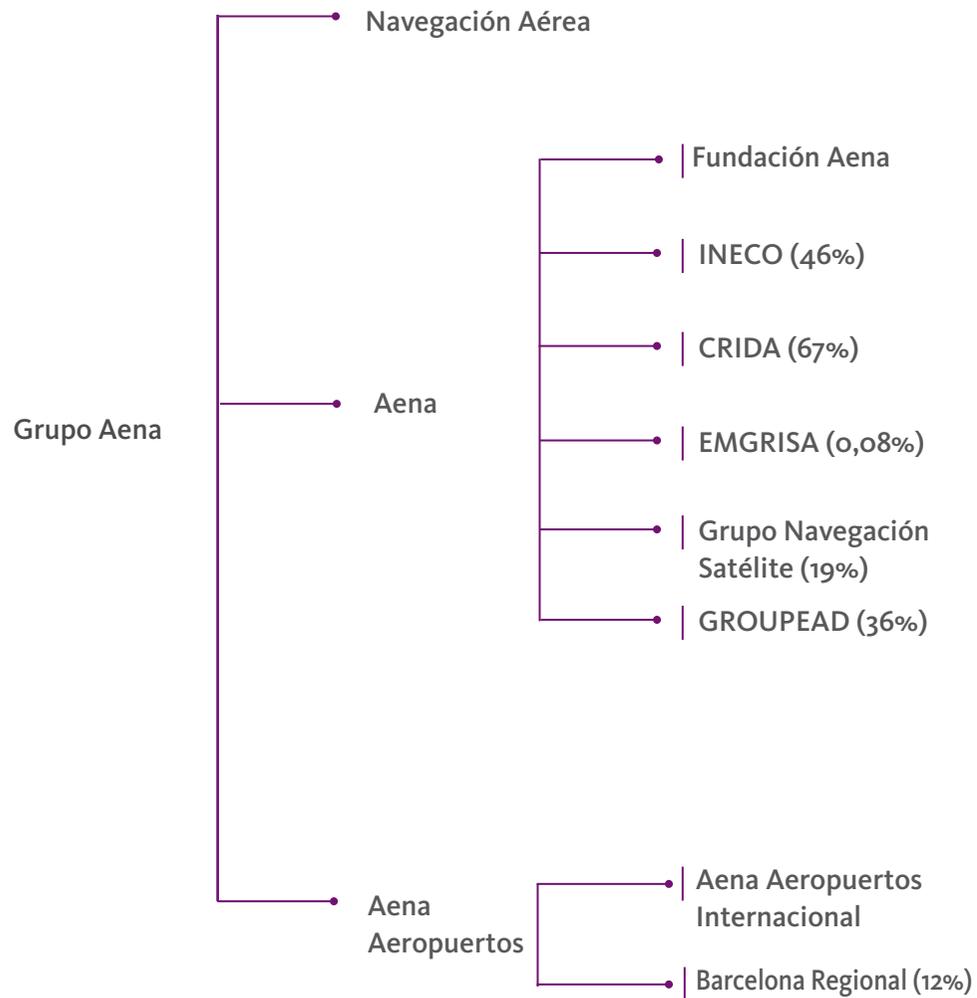
+8,5

Porcentaje de crecimiento

Concepto	2012	2013
Operaciones (millones)	1.790.861	1.924.866
Mercancías (toneladas)	651.225,235	638.087,365

Filiales de Aena*

Así somos



Aeropuerto de Gran Canaria

* Filiales de Aena (a 31 de diciembre de 2013)

Aena: proveedor de servicios de tránsito aéreo en España

Aena, a través de la Dirección de Navegación Aérea, es el **principal proveedor de servicios de tránsito aéreo** en España. Su objetivo es ofrecer la máxima seguridad, calidad y eficiencia en el desarrollo y operación del sistema de navegación aérea español.

Asimismo, como cuarto proveedor de servicios de navegación aérea en Europa, participa destacada y activamente en todos los proyectos de la Unión Europea relacionados con la implantación del Cielo Único.

Navegación Aérea se encarga de la gestión y diseño del espacio aéreo español. Además, tal y como se establece en la Ley 9/2010 por la que se regula la

prestación de servicios de tránsito aéreo, Aena es la entidad designada para prestar en España los servicios de tránsito aéreo de control de área y control de aproximación, así como los de información de vuelo, de alerta y de asesoramiento asociados a los volúmenes de espacio aéreo en los que se prestan tales servicios.

Es proveedor de servicios de Navegación Aérea certificado por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Este certificado abarca los siguientes servicios: de Tránsito Aéreo, de Gestión de Afluencia, de Información Aeronáutica, de Comunicaciones, de Navegación, de Vigilancia y de Información de área terminal (ATIS/DATIS).

Proporciona servicios de tránsito aéreo desde 5 centros de control y 22 torres (incluye el Aeropuerto de Lleida).

Liberalización de servicios de tránsito aéreo (Ley 9/2010, de 14 de abril, por la que se regula la prestación de servicios de tránsito aéreo, contiene entre sus medidas la apertura a nuevos proveedores certificados de servicios de navegación aérea).

Durante 2013 se produjo la transferencia del servicio de control en los aeropuertos de A Coruña, Jerez, Lanzarote, Valencia, Sevilla, Ibiza y Fuerteventura, uniéndose así a los aeródromos cuyo servicio de control se liberalizó en 2012 (La Palma, Vigo, Madrid-Cuatro Vientos y Sabadell).

Así somos



NAVEGACIÓN AÉREA EN CIFRAS

328

Radioayudas que prestan apoyo al guiado en Ruta y TMA y a las aproximaciones en los aeropuertos

52

Sistemas de vigilancia para Ruta TMA y Superficie

64

Centros de emisores y 19 receptores, no se incluyen otros emplazamientos característicos como ACC o torres, que también tienen equipamiento T/A

132

Nodos REDAN (incluyen nodos en emplazamientos militares)

Iniciativas más relevantes del 2013 en Navegación Aérea

- Finalización del proceso de transición de torres de control liberalizadas: Jerez, A Coruña, Valencia, Lanzarote, Sevilla Ibiza y Fuerteventura.
- Implantación nuevas herramientas para la optimización de la gestión del espacio aéreo:
 - AMAN (Secuenciador de Arribadas) en los Centros de Control de Madrid y Barcelona.
 - CDM en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat. Nuevos procedimientos de gestión de afluencia con el objeto de mejorar la gestión de las regulaciones y los encaminamientos de tráfico.
- Implantación de nuevos procedimientos GNSS (satélite).
- Nuevos procedimientos de llegadas y salidas en diversos aeropuertos.
- Aplicación de nuevos criterios para la gestión de las plantillas de control.
- Procesos de formación para la habilitación de los controladores procedentes de las torres de control liberalizadas.
- Puesta en servicio nuevas funcionalidades SACTA para las posiciones de trabajo de los controladores.
- Inicio de implantación de los sistemas ORION y SIRA para la monitorización remota de los sistemas, optimizando los procesos de explotación técnica.
- Aplicación de medidas de eficiencia en la gestión económica para la reducción del gasto.

NAVEGACIÓN AÉREA. EVOLUCIÓN DE MOVIMIENTOS 2010-2013

FIR (Regiones de Información de Vuelo)	2011	2012	2013	%Variación 12/13
Península	1.827.515	1.698.653	1.525.379	-2,0%
Canarias	312.426	288.146	264.061	-3,6%
Total España	1.953.589	1.813.913	1.617.907	-2,4%

La evolución del tráfico gestionado por la dirección de Navegación Aérea en 2013 con respecto al año anterior ha disminuido un 2,4% del total de tráficos gestionados en la Región de Información de Vuelo (FIR) España.

EGNOS: una gran oportunidad para Aena

El 26 de junio de 2013, la ESSP (European Satellite Services Provider) y la CE firmaron, tras una licitación pública en la que se ha competido con las más importantes empresas europeas en la operación de infraestructuras aeroespaciales, el nuevo contrato para la operación, mantenimiento y provisión de los servicios EGNOS hasta el año 2022.

Noticia publicada en el boletín interno de noticias del Grupo Aena nº153

The screenshot shows a magazine page with the title "Egnos ya sobrevuela España" and a large image of a satellite dish. A group of people is standing in front of the dish. The page includes a sidebar with navigation options: "¿QUÉ ES EGNOS?", "DESARROLLO DE EGNOS", and "ENTREVISTA: AUTOR ALVAREZ". The main text discusses the EGNOS satellite navigation system and its benefits for aviation. A small inset box asks "¿Quiénes son? Pulsa sobre la foto y conócelos". The page also features a "SIGUE LEYENDO" button and a "PARA MÓVIL" label.

A FONDO

¿QUÉ ES EGNOS?

DESARROLLO DE EGNOS

ENTREVISTA: AUTOR ALVAREZ

Egnos ya sobrevuela España

¿Quiénes son? Pulsa sobre la foto y conócelos

La tecnología de transmisión de información por satélite está revolucionando los sistemas de comunicación actuales. Este tipo de innovación tecnológica basada en sistemas de información satelitales, permite incrementar la precisión y mejorar la calidad del servicio de transporte.

En esta línea se encuentra el Sistema Europeo de Navegación por complemento Geostacionario, EGNOS, considerado como la primera contribución de Europa a la navegación por satélite. EGNOS completa y mejora la señal GPS, permitiendo incrementar la seguridad de los vuelos, un diseño más eficiente del espacio aéreo (que redundará en un menor impacto medioambiental ya sea en términos de emisión de gases contaminantes y de afecciones acústicas) y la accesibilidad a los aeródromos, todo esto sin la necesidad de instalar ningún componente adicional del sistema EGNOS en los aeropuertos, con lo que pueden reducirse los costes de explotación de los aeródromos.

Aena fue uno de los primeros Proveedores de Servicios de Navegación Aérea europeo interesados en participar en el programa EGNOS, y en los últimos años se han realizado múltiples pruebas con este sistema satelital, en aras de comprobar la viabilidad de implementar su uso para la aviación comercial. (➔)

(+) < SIGUE LEYENDO

PARA MÓVIL

Reportaje publicado en el número 180 de la revista Aena Noticias

Principales hitos y logros

Así somos



Con la profunda transformación llevada a cabo en los últimos años se ha logrado la viabilidad económica de la Compañía.

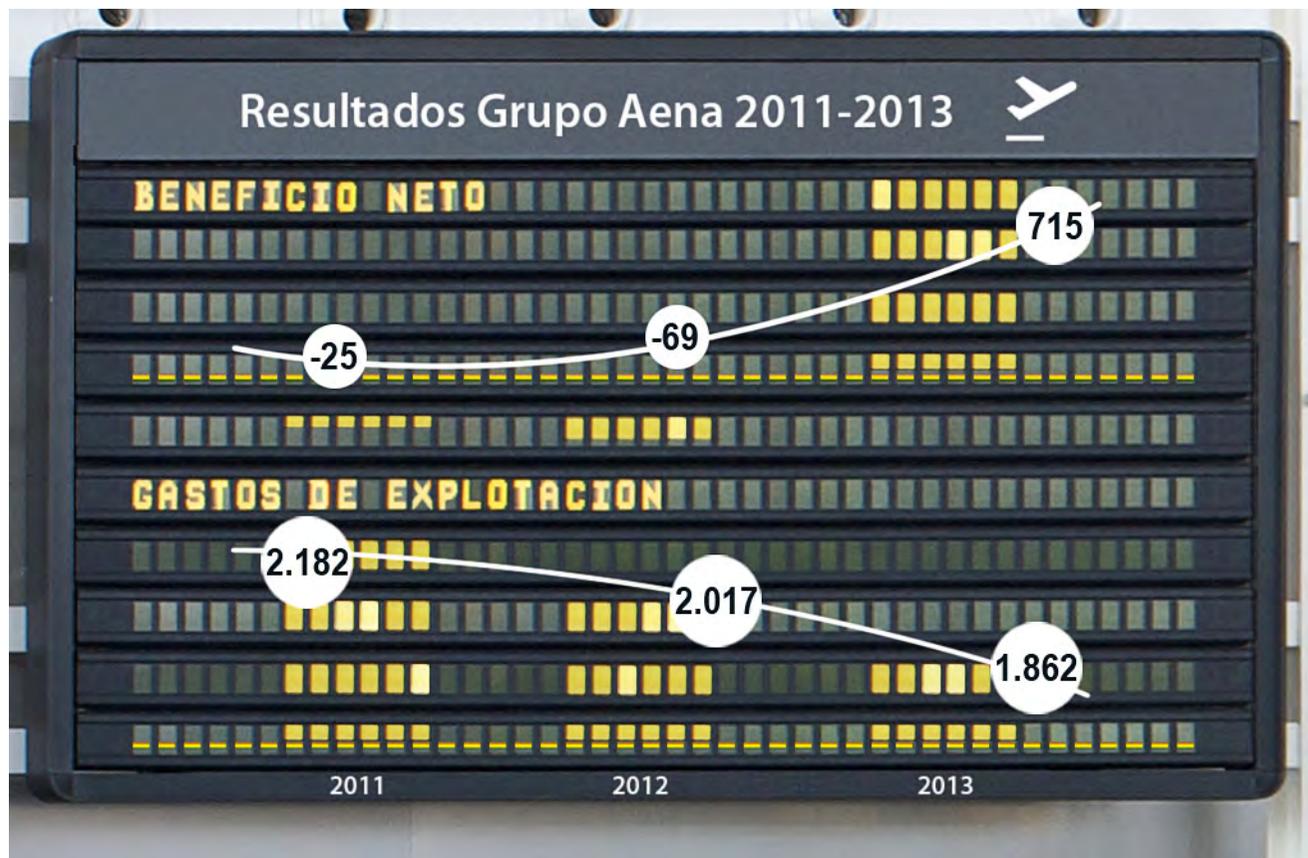
Los pilares de crecimiento han sido fundamentalmente:

- Mejora de la eficiencia en la gestión y reducción de costes.
- Incremento de los ingresos aeronáuticos y comerciales.
- Racionalización de las inversiones.
- Nuevo enfoque de la estrategia internacional.

Estos pilares tendrán continuidad en los próximos años y posicionan a Aena Aeropuertos como una Compañía rentable de referencia mundial. Los principales datos económicos así lo reflejan.

Este conjunto de medidas llevadas a cabo, tanto por la vía de los gastos como de los ingresos, ha supuesto una importante reestructuración de la Compañía y ha permitido su entrada en rentabilidad, casi duplicando el EBITDA ajustado en dos años, pasando de un EBITDA ajustado en 2011 de 883 M€ a 1.610 M€ en 2013.

A su vez, Aena Aeropuertos ha pasado de registrar pérdidas de 215 millones de euros en 2011 a un beneficio neto de 597 millones de euros en 2013. Lo anterior, junto con la reducción de inversiones mencionada, ha llevado a una reducción del endeudamiento (medido como deuda financiera neta entre EBITDA ajustado) de 13,8 en 2011 a 7,1 en 2013.



“Aena Abandona los números rojos” Noticia publicada en el Boletín interno de Noticias de Aena Nº 182

Aena Aeropuertos ha pasado de registrar pérdidas de 215 millones de euros en 2011 a un beneficio neto de 597 millones de euros en 2013

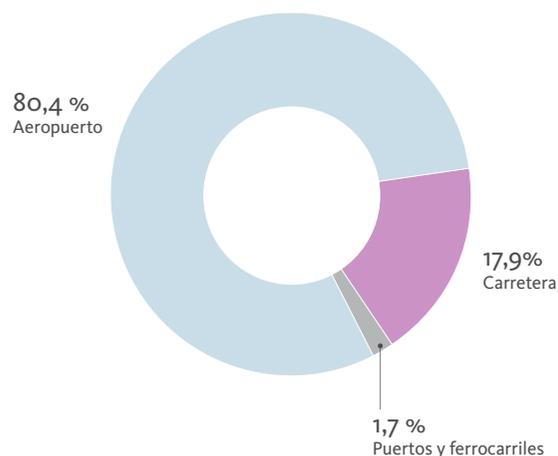
Preparados para el futuro: generando riqueza en nuestro entorno de actuación

Así somos



AENA EN CIFRAS

La Compañía está estrechamente vinculada a un sector estratégico en España: el turismo. El transporte aéreo es un sector estratégico para España por su impacto económico y social y representa el 7% del PIB nacional además de contribuir en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y vertebración territorial.



Fuente: Datos Turespañ. Movimientos turísticos en fronteras (Frontur) - Diciembre 2013

De los datos facilitados por el Instituto de Estudios Turísticos se desprende que a lo largo de 2013 visitaron España una cifra récord de 60,7 millones de turistas, lo que supone un incremento del 5,6% con respecto al año anterior.

Con ello, España ha superado el récord alcanzado en 2008 (58,7 millones), recuperando así el tercer puesto como país receptor de turistas, al superar a China, y situarse por detrás de Francia (83 millones) y Estados Unidos (67 millones).

El turismo representa el 11% del PIB español. Esto ha ido acompañado de un mayor gasto de estos turistas que gastaron en España casi 60.000 millones de euros, lo que supone un incremento del 9,6% según la última encuesta de gasto turístico.

Del total de turistas extranjeros, que viajaron a España durante el transcurso de 2013, 48,8 millones (el 80,4%) utilizaron el avión como medio de transporte, el 17,9% se desplazaron por carretera, y el 1,7% utilizaron otros medios de transporte (puertos y ferrocarril).

Adicionalmente, no hay que olvidar que España es la puerta de entrada y salida de Latinoamérica por vía aérea.

187,4

Millones de pasajeros gestionados en 2013

40,8

Millones de pasajeros gestionados en el resto del mundo

2.876,8

Millones de ingresos ordinarios (incluidos ingresos de Aena Internacional)

7.320

Empleados en Aena Aeropuertos (a 31/12/2013)

En breve

Aena apoya la promoción de Palma de Mallorca

Aena Aeropuertos y la Fundación Turismo Palma de Mallorca 365 han firmado un convenio para promocionar el turismo en la isla y reducir la estacionalidad del aeropuerto balear. El acuerdo facilitará la cesión de espacios promocionales en el aeródromo para la difusión de las actividades y los atractivos de la isla durante la temporada media y baja, con el fin de atraer a los turistas durante todo el año. Por su parte, la Fundación Turismo Palma de Mallorca asumirá la realización de todos los materiales promocionales. El acuerdo tendrá vigencia de un año, aunque podrá prorrogarse. En definitiva, una excelente oportunidad que facilitará el desarrollo económico de la isla y que potenciará su valor turístico.



De izquierda a derecha: Álvaro Gijón, teniente alcalde de Turismo y Coordinación municipal, Mateo Isern, presidente de la Fundación Palma de Mallorca 365 y alcalde de la ciudad, Javier Marín, director general de Aena Aeropuertos y José A. Álvarez, director del Aeropuerto de Palma de Mallorca en el momento de la firma. Publicado en Boletín interno de noticias del Grupo Aena (julio 2013).

Aena realiza un importante esfuerzo para:

- La potenciación del sector aéreo como instrumento para la vertebración territorial: aplicación de criterios de insularidad en la fijación de las tasas aeroportuarias en los aeropuertos de las Islas Canarias y Baleares y aplicación de las correspondientes Obligaciones de Servicio Público (OSP).
- Contribuir a la competitividad de España fomentando la conectividad con las principales ciudades del mundo: potenciando el desarrollo de los aeropuertos "hub" para facilitar la conectividad con aquellas zonas del mundo con mayor dinamismo económico y comercial, favoreciendo el establecimiento de nuevas rutas desde los aeropuertos de la red con objeto de mejorar la movilidad mediante medidas como el establecimiento de bonificaciones a las tarifas aeroportuarias para favorecer la conectividad con dichos países.

Además, Aena también participa como facilitador en las Negociaciones Aéreas Bilaterales para la conclusión de Acuerdos sobre transporte aéreo entre España y países no UE, para promover la apertura de los mercados aéreos internacionales al objeto de facilitar el desarrollo de flujos de tráfico con origen/ destino nuestro país.



Aeropuerto de Barcelona-El Prat

I Aena en cifras

Así somos

« < > »

INGRESOS OBTENIDOS (EN MILES DE EUROS)

Indicador (miles €)	EPE 2011	AASA 2011	AGREGADO 2011	EPE 2012	AASA 2012	AGREGADO 2012*	EPE 2013	AASA 2013	AGREGADO 2013*
Valor económico generado	1.267.283	1.451.537	3.245.495	967.041	2.601.315	3.318.407	933.305	2.877.825	3.598.364
Importe neto de la cifra de negocios	1.070.975	1.444.360	3.212.972	953.597	2.589.497	3.307.460	928.224	2.871.002	3.586.083
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	2.776	5.229	13.502	1.275	6.220	7.703	1.181	6.415	7.841
Ingresos financieros	4.759	1.948	19.021	296.009	5.598	3.244	3.900	408	4.440
Valor económico distribuido	1.122.637	901.795	2.518.333	1.104.056	1.773.367	2.295.666	1.007.271	1.949.252	2.529.083
Valor económico retenido	144.646	549.742	727.162	146.825	827.948	1.022.741	73.966	928.573	1.069.281

* Cuentas agregadas de Aena EPE y Aena Aeropuertos. Para consultar el informe de cuentas consolidadas ver www.aena.es

GASTOS GENERADOS (EN MILES DE EUROS)

Indicador (miles €)	EPE 2011	AASA 2011	AGREGADO 2011	EPE 2012	AASA 2012	AGREGADO 2012*	EPE 2013	AASA 2013	AGREGADO 2013*
Valor económico distribuido	1.122.637	901.795	2.518.333	1.104.056	1.773.367	2.295.666	925.618	1.243.017	1.952.409
Aprovisionamientos	93.694	131.663	105.797	69.656	199.687	83.245	69.143	197.891	88.726
Gastos de personal	581.360	217.855	960.304	561.143	372.120	937.484	534.924	337.992	877.104
Otros gastos de explotación (eliminando los tributos y pérdidas y variación de provisiones por operaciones comerciales y la Fundación)	149.290	475.636	939.506	161.040	722.860	825.650	135.190	647.554	741.713
Gastos financieros por deudas con terceros	217.250	52.111	397.279	307.144	319.106	342.758	236.839	14.808	251.813
Impuestos	79.261	24.530	113.665	3.366	159.594	104.822	-50.478	44.772	-6.947

* Cuentas agregadas de Aena EPE y Aena Aeropuertos. Para consultar el informe de cuentas consolidadas ver www.aena.es

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (EN MILES DE EUROS)

Indicador (miles €)	2011	EPE 2012	AASA 2012	AGREGADO 2012*	EPE 2013	AASA 2013	AGREGADO 2013*
Gastos ambientales	11.109 ¹	551	10.192	10.743 ²	385	8.842	9.224 ³
Inversiones ambientales	27.633	-	56.635	56.754	-	21.474	21.486

¹ Se desglosa en: Reparaciones y conservación (319 miles €), Servicios profesionales independientes (43 miles €) y Otros servicios externos (20 miles €).

² Se desglosa en: Reparaciones y conservación (7.258 miles €) y Servicios profesionales independientes (1.584 miles €).

³ Se desglosa en: Reparaciones y conservación (7.577 miles €), Servicios profesionales independientes (1.627 miles €) y Otros servicios externos (20 miles €).

SUBVENCIONES RECIBIDAS (MILLONES DE EUROS)

Indicador (miles €)	EPE 2011	AASA 2011	AGREGADO 2011	EPE 2012	AASA 2012	AGREGADO 2012	EPE 2013	AASA 2013	AGREGADO 2013
Subvenciones de capital brutas registradas	64,9 ¹	- ²	64,9	-	59,87 ³	59,8	-	21,2	21,2 ⁴

¹ A 31 de mayo de 2011, las subvenciones de capital registradas por AENA, 64,9 millones de euros, corresponden en su totalidad a subvenciones de capital de Organismos Oficiales Europeos (FEDER). El total de subvenciones de capital netas de impuestos pendientes de imputar a resultados a 31.12.2011 de Aena EPE, asciende a 3,8 millones de euros.

² A partir del 1 de junio de 2011, mediante aportación no dineraria, se traspa a Aena Aeropuertos SA, la totalidad de las subvenciones recibidas en 2011. El total de subvenciones de capital netas de impuestos pendientes de imputar a resultados a 31.12.2012 de Aena Aeropuertos SA, asciende a 660 millones de euros.

³ Durante 2012, las subvenciones de capital registradas por AENA se corresponden en su totalidad con subvenciones de capital de Organismos oficiales europeos (FEDER) concedidas a AASA. Asimismo, el total de subvenciones de capital, netas de impuestos, pendiente de imputar a resultados a 31.12.2012, asciende a 683,9 millones de euros.

⁴ A 31 de diciembre de 2013, el Grupo ha percibido subvenciones afectas a su inmovilizado material e intangible por un importe acumulado de 470,4 millones de euros neto de impuestos (484,4 millones de euros en 2012) (véase Nota 12-d). El coste bruto de los activos afectos a estas subvenciones es de 2.457 millones de euros, de los cuales 2.456,1 millones de euros corresponden a inmovilizado material, y 0,9 millones de euros corresponden a inmovilizado intangible.

Inversiones

Tras concluir un periodo de importantes inversiones en nuevas infraestructuras, se plantea un nuevo escenario de racionalización de las inversiones, de la forma más eficaz y eficiente y priorizando los proyectos verdaderamente necesarios y viables. En 2013 se invirtió por un total de 580,6 millones euros, de los cuales 492,3 millones de € correspondieron a Aena Aeropuertos y el resto a Aena EPE.

Con las inversiones que realiza Aena se mejora la funcionalidad de los aeropuertos, lo que contribuye a mejorar la movilidad de las personas y por tanto al desarrollo de la región

En el año 2013 se ha invertido pensando fundamentalmente en proyectos necesarios y viables, dando relevancia a inversiones destinadas a:

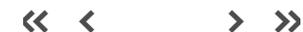
- Actuaciones comerciales en aeropuertos: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Gran Canaria o la ampliación de la superficie comercial en el SKY CENTER de la T1 del aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Ampliaciones de los terminales de los aeropuertos: Vigo y Gran Canaria, o el inicio de los trabajos de ampliación de la pista de vuelo de A Coruña.

Paralelamente, y como principales actuaciones finalizadas en 2013, destacan las centrales eléctricas de Málaga y Valencia, la adecuación de canales y RESAS en el campo de vuelo del aeropuerto de Barcelona-El Prat, la adecuación de los campos de vuelo de Vigo y Valencia o las mejoras de las plataformas de aeronaves de Tenerife Norte y Zaragoza.

Cabe destacar, finalmente, las inversiones destinadas a la certificación de los aeropuertos, con el fin de garantizar los estándares de seguridad operacional exigidos por la aviación civil internacional.

De cara a los siguientes ejercicios las actuaciones inversoras en los aeropuertos de Aena durante los próximos años estarán enfocadas a cumplir con los objetivos de mantenimiento y capacidad que asegurarán su futuro. Por ejemplo, está prevista la puesta en servicio de los terminales de Gran Canaria y Vigo y continuar con la ejecución de la ampliación de la Pista de A Coruña (que tiene prevista su finalización en el año 2015). Asimismo, se trabajará en la nueva depuradora del aeropuerto de Lanzarote, la ampliación del anillo de climatización y las actuaciones para CAT II/III del Aeropuerto de Zaragoza.

Así somos



LA INVERSIÓN EN CIFRAS

580,6

Millones de euros invertidos en 2013

492,3

Millones de euros correspondientes a Aena Aeropuertos

88,3

Millones de euros correspondientes a Aena EPE

550,3

Millones de euros de inversión prevista para 2014

-11,8

% descenso acumulado previsto del periodo 2014 al 2018



Capítulo II: AENA RESPONSABLE

Aena trabaja para crear un escenario en el que todos salgamos ganando.

2013 ha sido un ejercicio repleto de acontecimientos importantes para consolidar la profunda transformación a la que se ha enfrentado Aena Aeropuertos, con el fin de garantizar su viabilidad.

Ha sido el año de la consolidación del desarrollo comercial, de la implantación de importantes medidas para mejorar su eficiencia. Además se han dado los primeros pasos para implantar una nueva estrategia de desarrollo internacional.

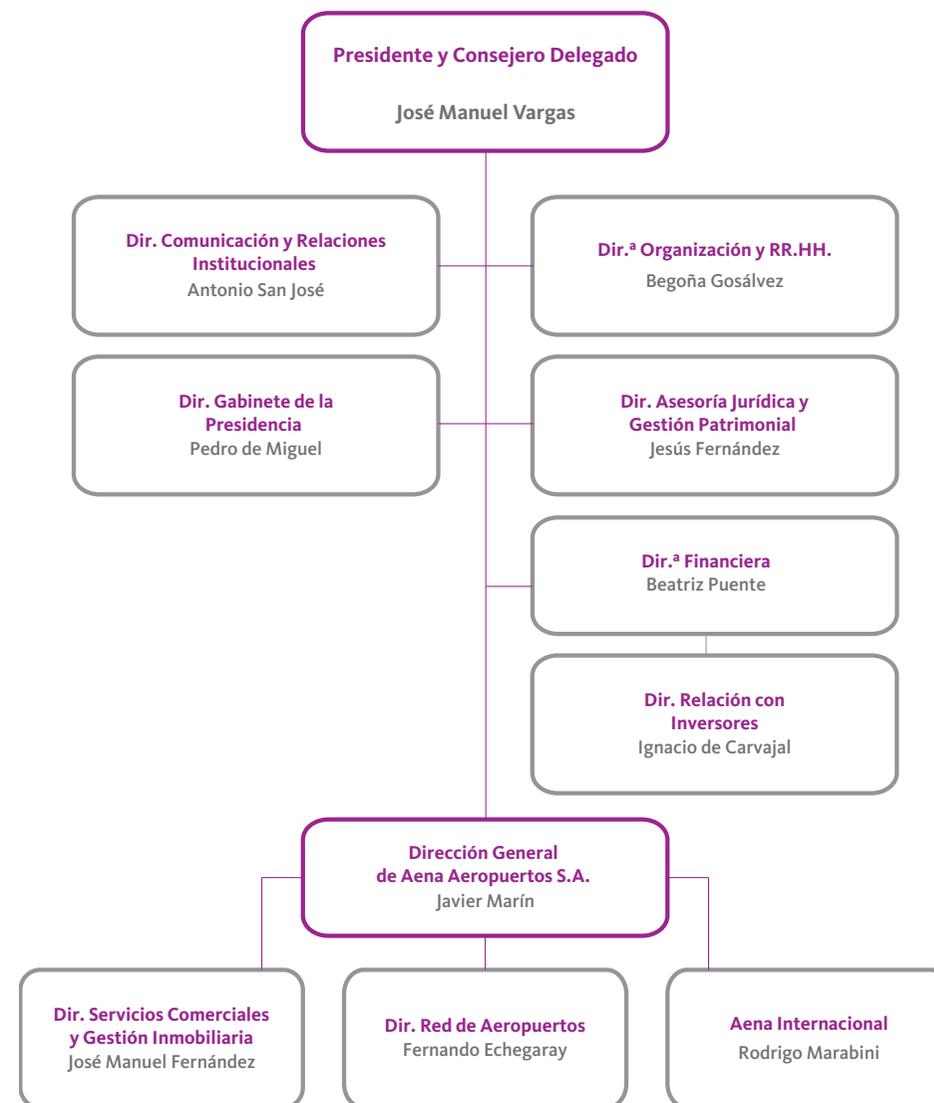
- El gobierno de Aena
- Nuestros objetivos responsables
- Los grupos de interés de Aena
- Nuestros proveedores
- Premios y reconocimientos
- Innovación sostenible
- La remodelación de la oferta comercial
- La comunicación

Órganos de administración y gestión

La estructura organizativa de Aena se orienta a poner en valor la empresa bajo parámetros de eficiencia y viabilidad.

- El gobierno, dirección y administración de la Sociedad, corresponde al Consejo de Administración, con el alcance previsto en los artículos 176 a 182 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, bajo la tutela funcional el Ministerio de Fomento (Acuerdo de Consejo de Ministros de 25 de febrero de 2011).
- El Presidente de EPE Aena ejerce las funciones de Director General.
- El Consejo de Administración¹ de Aena está formado por 12 Consejeros (8 hombres y 4 mujeres).
- El Consejo de Administración de Aena Aeropuertos está formado por 12 Consejeros (9 hombres y 3 mujeres). El Presidente del Consejo de Administración es Consejero Delegado de la Sociedad.

¹Al no haber accionistas minoritarios, dado que el 100% del capital de Aena y Aena Aeropuertos es público y pertenece al Estado, el concepto de Consejero independiente pierde su esencia y no resulta aplicable a este caso.



El “Código de Conducta de Directores y Personal de Estructura” incorpora las pautas de conducta y recomendaciones para los empleados relacionadas con el trabajo, con las personas, con los recursos y con el entorno

Los altos cargos de Aena y Aena Aeropuertos están sometidos al Código de Buen Gobierno aprobado mediante Orden APU/516/2005, que garantiza que sus actuaciones “se ajustan a los principios éticos y de conducta: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, credibilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, y promoción del entorno cultural y medioambiental y de la igualdad entre hombres y mujeres”.

Aena y Aena Aeropuertos están sometidas a lo establecido en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo y de contratación de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.



El Código de Conducta representa un medio de transmisión de nuestra cultura ética y un instrumento de garantía que refuerza nuestra identidad corporativa

Comité de Dirección de Aena Aeropuertos: de izquierda a derecha, sentados: Beatriz Puente, directora Financiera; Javier Marín, director general de Aena Aeropuertos; Jose Manuel Vargas, presidente y consejero delegado; Begoña Gosálvez, directora de Recursos Humanos y Organización. De izquierda a derecha, de pie: Ignacio de Carvajal, director de Relación con Inversores; José Manuel Fernández, director de Servicios Comerciales y Gestión Inmobiliaria; Antonio San José, director de Comunicación y Relaciones Institucionales, Fernando Echeagaray, director de la Red de Aeropuertos; Jesús Fernández, director de la Asesoría Jurídica y Gestión Patrimonial; Rodrigo Marabini, director de Aena Intenacional; Pedro de Miguel, director del Gabinete de Presidencia.

Sistema de gestión de riesgos

La **Comisión de Auditoría Interna** del Consejo de Administración, cuyos miembros son todos independientes, se configura como un área que tiene como función principal proporcionar, al Consejo de Administración y al Presidente, la supervisión eficaz de los sistemas de control interno y gestión de riesgos relevantes a través del ejercicio de una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, que contribuya al Buen Gobierno Corporativo y reduzca a niveles razonables el posible impacto de los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. Además, Auditoría interna debe, entre otras actuaciones, promover los valores éticos en la organización y prevenir conductas irregulares.

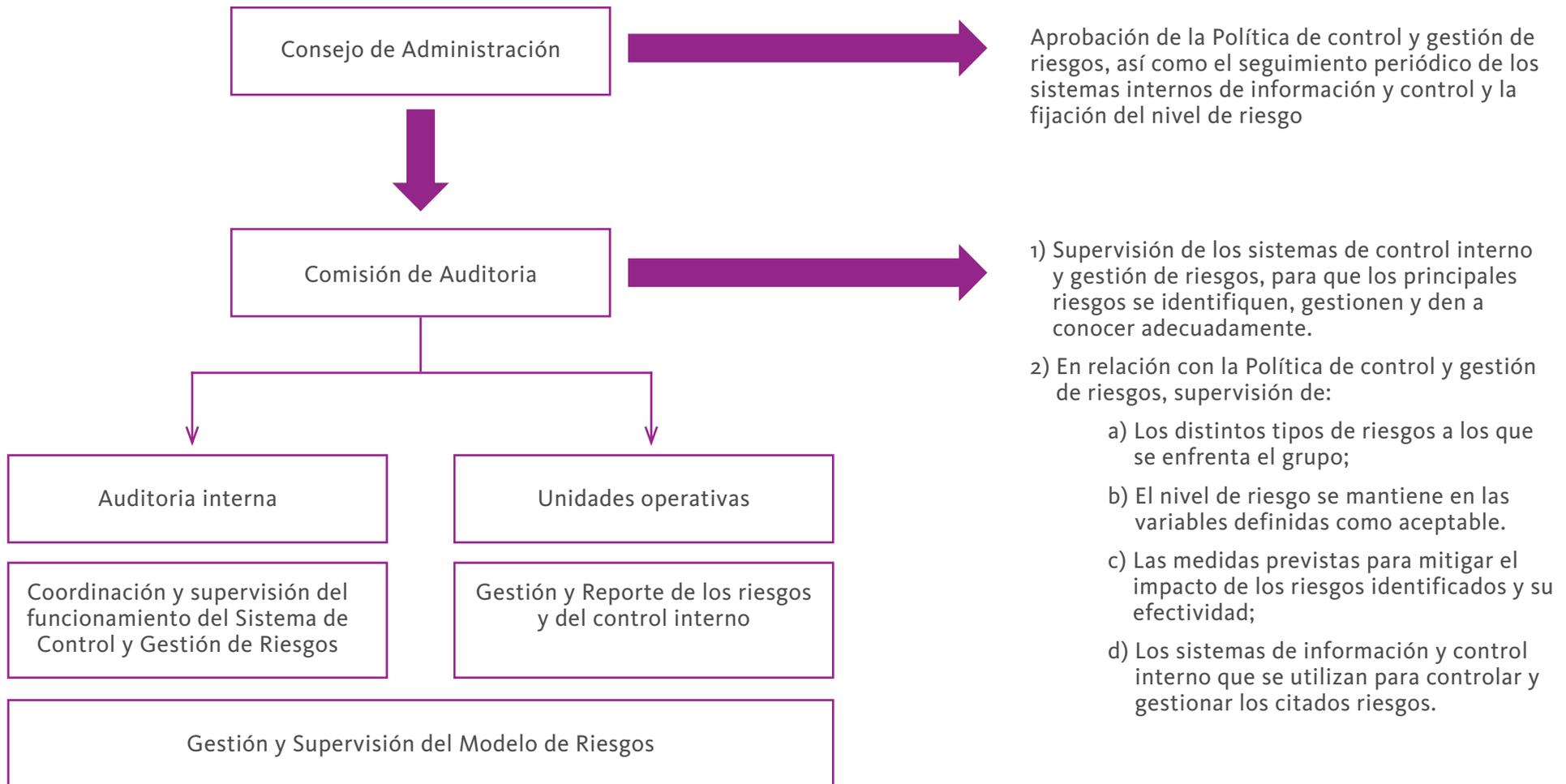
La misión de Auditoría interna es la de la “supervisión de los sistemas de control interno y gestión de riesgos relevantes, determinando si la estructura de la organización en cuanto a la administración de riesgos, control y procesos contribuye al Buen Gobierno Corporativo y reduce a niveles razonables el posible impacto de los riesgos en la consecución de los objetivos” siendo sus principales ámbitos de actuación, los siguientes:

- Eficacia y eficiencia operacional
- Fiabilidad de la información
- Cumplimiento de la normativa
- Gestión del riesgo.



Detalle de las escaleras mecánicas en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid - Barajas

MODELO DE GOBIERNO EN MATERIA DE GESTIÓN DE RIESGOS



Aena Aeropuertos trabaja en la implantación de un Sistema de Gestión de Riesgos, articulado sobre los siguientes criterios:

Riesgo/valor para el grupo de interés:

- Valoración y priorización de riesgos.
- Identificación a tiempo de los riesgos de negocio.
- Optimización del equilibrio entre riesgo, control y retorno.

Revisado y actualizado

- Revisión anual por el consejo de administración de la efectividad de los controles.
- Monitorización y seguimiento regular, redefinición y adaptación.

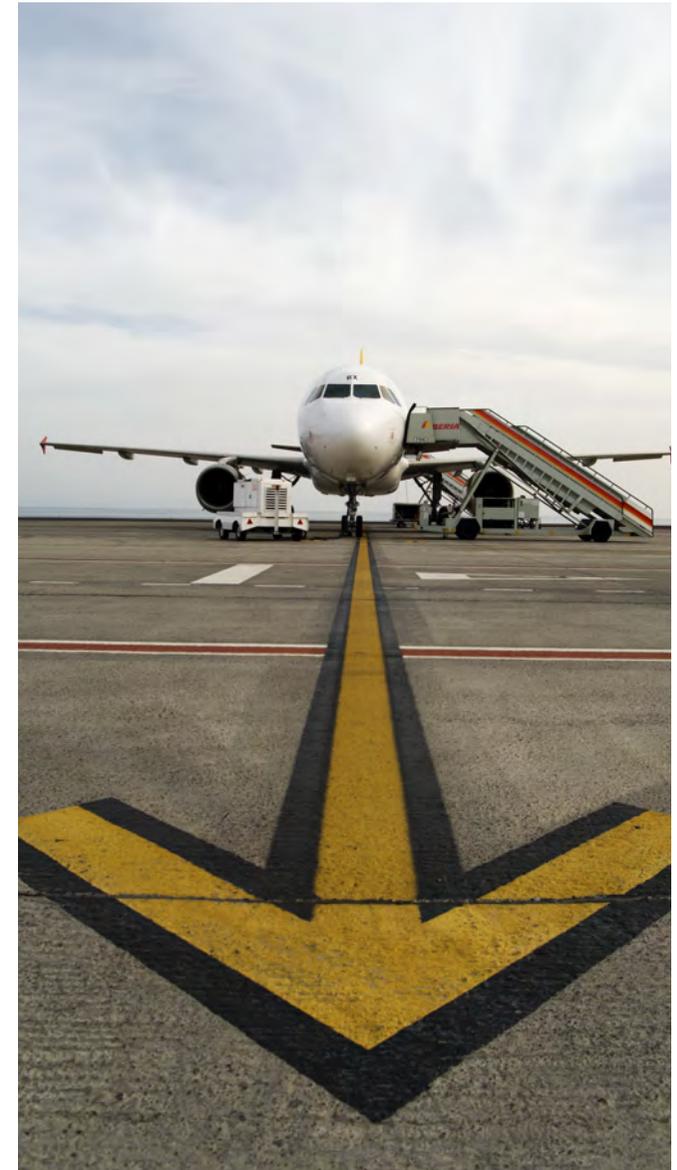
Proceso formal, integrado y autorizado desde el Consejo

- Autorización a nivel de Consejo.
- Proceso formal de identificación y evaluación de riesgos, de evaluación de controles y de supervisión de desviaciones.
- Interrelación de riesgos y responsabilidades de áreas funcionales.
- Sistema que va más allá de un mapa de riesgos.

Durante 2013, se ha realizado el diseño metodológico para la implantación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), cuya implantación efectiva se ha realizado en 2014, con objeto de proporcionar una seguridad razonable de su fiabilidad e integridad, de que las operaciones se realizan y procesan de acuerdo con los criterios establecidos por la Dirección del Grupo y de que todas cumplen la normativa aplicable.

El SCIIF ha sido desarrollado por la Dirección del Grupo de acuerdo con los estándares internacionales establecidos por el “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (“COSO”); que establece cinco componentes en los que deben sustentarse la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno:

- Evaluar todos los riesgos en los que podría incurrir una entidad en la elaboración de su información financiera.
- Diseñar los controles necesarios para mitigar los riesgos más críticos.
- Monitorizar dichos controles para asegurar su operatividad y la validez de su eficacia en el tiempo.
- Establecer los circuitos de información adecuados para la detección y comunicación de las debilidades o ineficiencias del sistema.
- Establecer un ambiente de control adecuado para el seguimiento de todas estas actividades.



Aeropuerto de Tenerife Sur

Líneas estratégicas y objetivos

Aena Aeropuertos

La planificación de las actuaciones, sigue las normas de las Instituciones del Estado, en cuanto a la necesidad de elaboración de un Programa de Actuación Plurianual (PAP), que es aprobado por el correspondiente Consejo de Administración y remitido al departamento de adscripción para su aprobación por el Gobierno y el Parlamento dentro de los Presupuestos del Estado.

Los objetivos, indicadores y programas del plan operativo se incorporan al Cuadro de Mando Integral (CMI), para posibilitar su seguimiento y alimentarán al tiempo el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) de cara a la evaluación de objetivos de los equipos y personas de la entidad. (Ver el Sistema de Gestión del Desempeño del Capítulo “Nuestro capital humano”).

En 2013 se ha llevado a cabo una profunda transformación sentando las bases para el crecimiento futuro de la organización. Esta transformación se fundamenta principalmente en los siguientes pilares:

- Mejora de la eficiencia en la gestión y reducción de gastos, entre cuyas principales medidas destaca el Plan de Eficiencia Aeroportuaria.
- Incremento de los ingresos aeronáuticos y comerciales.
- Racionalización de las inversiones.
- Nuevo enfoque de la estrategia internacional. (ver informe de gestión <http://www.aena-aeropuertos.es/csee/Satellite/conocenos>)

Resultados alcanzados:

- Ahorro cercano a los 124 millones euros en los gastos corrientes de 2013 respecto a 2012 (- 8,5%).
- Incremento y la remodelación de los espacios comerciales e ingresos comerciales.
- Actualización de las tarifas aeroportuarias de acuerdo al marco legal existente.
- Reducción de las necesidades de inversión al dotar a la red de la capacidad necesaria para absorber crecimientos futuros.

A nivel de infraestructuras, destacan los proyectos y obras necesarias para el proceso de certificación de aeropuertos, conforme al RD 862/09, así como los relacionados con la remodelación y creación de zonas comerciales en los aeropuertos, destacando:

- Ampliación del Edificio Terminal Sur del Aeropuerto de Gran Canaria.
- Ampliación Pista de Vuelos (VFR) Fase II Parcial del Aeropuerto de Córdoba.
- Ampliación del edificio terminal del aeropuerto de Vigo y adecuación del campo de vuelos.
- Adecuación de canales de drenaje y Resas en el campo de vuelos del Aeropuerto de Barcelona.
- Nueva sala de autoridades del aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Adecuación a normas técnicas de diseño y operación del Aeropuerto de Sevilla.

Navegación aérea

La visión y misión de Aena buscan el liderazgo de la organización en la prestación de servicios de navegación aérea segura y de calidad, con eficiencia y respeto al medio ambiente, en un entorno global y competitivo, valorados por sus clientes y por la sociedad, alcanzando la excelencia como organización y disponiendo de personas altamente cualificadas, comprometidas y satisfechas.

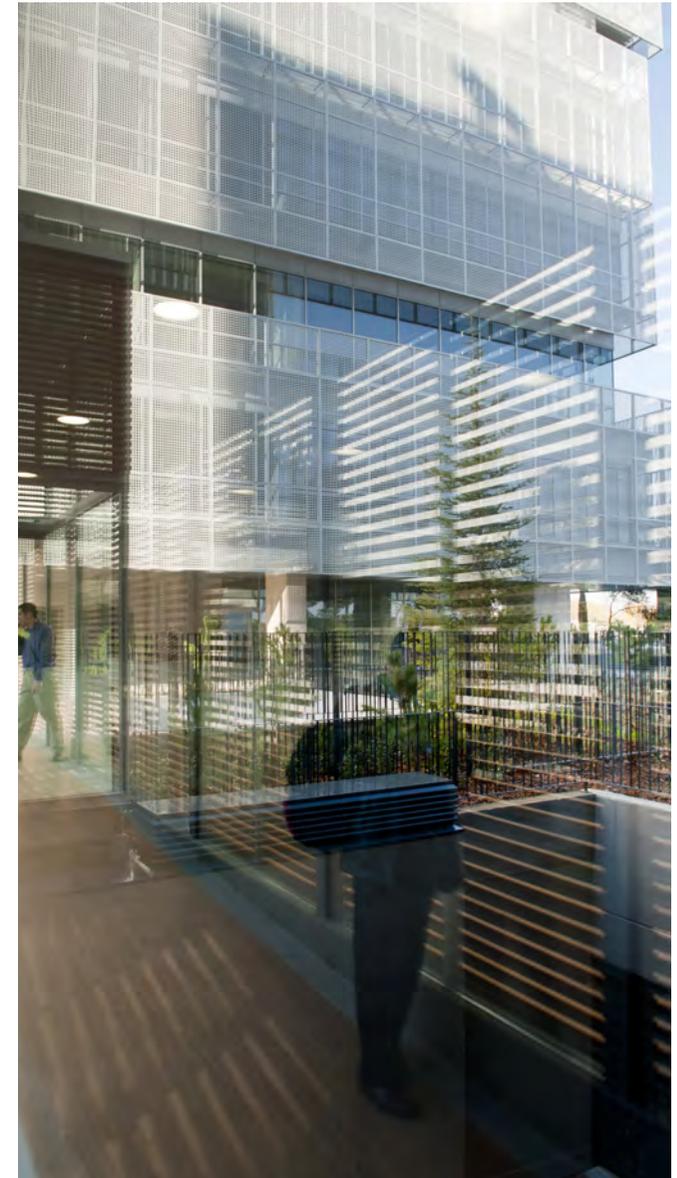
La planificación articula los procesos e instrumentos que permiten dotar a la organización de una perspectiva a medio plazo que integre y promueva las políticas y líneas estratégicas definidas. Los objetivos estratégicos de planificación son:

- Mejorar la eficiencia y rentabilidad económica del negocio, contribuyendo a potenciar la competitividad del sector aéreo.
- Mantener los más altos niveles de seguridad de las operaciones aeronáuticas, como prioridad estratégica en línea con los reglamentos europeos.
- Ajustar de forma eficaz y eficiente la capacidad del sistema a la demanda, conforme a las necesidades de los clientes.
- Alcanzar la sostenibilidad medioambiental.
- Apostar por un transporte aéreo sostenible, reduciendo minimizando las emisiones contaminantes generadas.

A partir de estos objetivos, se establecen varios niveles de planificación orientados: por un lado, al cumplimiento de los requisitos externos; y, por otro, a estructurar y sincronizar los diferentes procesos de la organización implicados en su cumplimiento. Todos los niveles de planificación están por tanto estructurados de forma coherente e integran los aspectos de sostenibilidad desde el planteamiento de las líneas estratégicas hasta los objetivos y planes anuales.

Resultados alcanzados:

- Mantenimiento de la política de austeridad en el ámbito económico contribuyéndose a la viabilidad económica y financiera.
- Mejora de los resultados obtenidos en incidentes asociados a la gestión del tráfico aéreo como en la gestión de la seguridad (ver Capítulo Clientes).
- Disminución de los niveles de demora por vuelo en ruta: 0,41 min./vuelo en 2013 (0,48 min./vuelo en 2012).
- Contribución positiva en la minimización del impacto acústico, derivada de la reorganización del espacio aéreo y la introducción de nuevos procedimientos instrumentales.
- Actualmente se encuentra en fase de elaboración el nuevo Plan de acción 2014-2015 que integrará las necesidades y expectativas de los clientes recabadas de la última Encuesta de Calidad Percibida y otros canales de retroalimentación (Servicio de atención al cliente, Foro de Clientes, etc.).



Edificio de servicios centrales de Navegación Aérea

Nuestros objetivos responsables

Aena sigue considerando la Responsabilidad Corporativa como una función estratégica, relacionada con la sostenibilidad, la competitividad y la reputación de la Compañía, y cuya función es crear valor a largo plazo. La responsabilidad corporativa en el modelo de gestión Aena se basa en la relación con sus grupos de interés, considerando especialmente las preocupaciones sociales, laborales y ambientales en la toma de decisiones.

- El diálogo y la información transparente.

- La integración de criterios de responsabilidad en las relaciones comerciales con terceras partes, fomentando la transparencia y la competencia de mercado.
- La gestión con “valores” a través de los códigos de conducta como medio para la transmisión de su cultura ética y un instrumento de garantía que refuerza la identidad corporativa, e incorpora pautas relacionadas con el trabajo, las personas, los recursos y el entorno.

- Desplegar la cultura RC por toda la organización trabajando internamente a través del Grupo de Trabajo RC o Comité RC, transversal a la organización.
- Mantener abiertos canales de comunicación internos y externos para informar sobre lo que está pasando en la empresa, recibir consultas, realizar alguna gestión, o incluso presentar una queja, estableciendo relaciones de reciprocidad entre la empresa y nuestros grupos de interés.
- Participar activamente en el intercambio de experiencias y buenas prácticas con organizaciones sociales, administraciones públicas, fundaciones y distintas instituciones relevantes del ámbito de la responsabilidad corporativa.



Y TU, ¿CÓMO TE MUEVES?

Alternativa con dos ruedas

Carril bici en una vía pública

Conchi Gil

Y si te contáramos que en 2012 la venta de bicicletas superó a la de coches en España ¿Te lo creerías?

Por primera vez en la historia de España el número total de bicicletas vendidas, un vehículo que a priori estaba “aparcado” como forma de transporte urbano, venció por goleada a la venta de coches en nuestro país. En el año 2012 se vendieron más de 780.000 bicicletas frente a los menos de 700.000 modelos de coches. Mientras el mundo de las dos ruedas experimenta un importante crecimiento, el sector automovilístico tiene serios problemas, la tendencia natural de la sociedad industrial se está transformando.

El transporte urbano está cambiando

Millones de personas se trasladan diariamente desde su casa hasta su puesto de trabajo. Las ciudades viven cada día millones de movimientos urbanos que llevan a largas esperas en atascos durante las horas punta. Muchos ciudadanos optan por el transporte colectivo, como el metro o el bus, como alternativa a los grandes embotellamientos de las principales ciudades españolas; pero las opciones son muchas y muy distintas.

Cada vez son más las iniciativas para fomentar el transporte urbano sostenible. Un ejemplo de ello fue la Semana Europea de la Movilidad Sostenible, celebrada el pasado mes de septiembre en toda Europa, y cuyo lema era ‘La ciudad sin mi coche’. En este contexto de responsabilidad, la bicicleta como vehículo urbano ha cobrado una gran importancia. ➔

(+) < SIGUE LEYENDO

NASA MÓVILA >

Reportaje para la promoción del transporte urbano sostenible a través del uso de la bicicleta (Revista Aena Noticias 181, diciembre de 2013)

Adicionalmente, en lo que respecta a la dimensión ambiental, Aena Aeropuertos trabaja en la integración de los sistemas de gestión y en la realización de actuaciones ambientales que mejoren la eficiencia y que mantengan la protección del entorno con altos niveles de calidad.

Con todo ello, trabajamos para que Aena sea rentable y viable (dimensión económica de la RC), para atender a nuestros empleados (dimensión social interna de la RC), para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y de la sociedad en general (dimensión social externa de la RC), y para cuidar el entorno que nos rodea (dimensión ambiental de la RC) y para gestionar la empresa con criterios de ética y compromiso (el Gobierno de la RC).

Queremos ser percibidos como una empresa sólida y solidaria, y trabajar bajo criterios de RC contribuye a ello.



Los grupos de interés de Aena

La estrategia, compromisos y procesos de comunicación en Aena, están definidos en base a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y de la sociedad en general. Por ello, las diferentes

unidades de la organización, en sus áreas de actividad, han identificado y tienen expresamente en cuenta a sus grupos de interés con los que tradicionalmente han interactuado y tenido en cuenta sus expectativas

a la hora de establecer los objetivos de cada una de las unidades. (ver Capítulo: Al servicio de nuestros clientes)

Grupos	Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas	
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Pasajeros • Operadores aéreos • Público en general • Empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comités • Encuestas • Buzones • Correspondencia • Formularios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas internas sobre la calidad del servicio prestado • Servicio WAP y PDA de Información de vuelos • Servicio telefónico y presencial de Información y Atención al Cliente • Encuestas periódicas de calidad percibida por pasajeros y acompañantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad/Precio • Excelencia Servicio • Seguridad • Puntualidad • Usabilidad • Accesibilidad • Capacidad • Otras...
Socios prestadores de servicios a los clientes de Aena	<ul style="list-style-type: none"> • Prestadores de servicio de asistencia en Tierra • Prestadores de servicios comerciales • Operadores de otros modos de transporte • Aduanas, Seguridad y Tráfico • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comités • Correspondencia • Formularios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web www.aena.es con espacios destinados a pasajeros, contratación comercial, información sobre vuelos, ofertas de empleo • Programa de visitas organizadas en aeropuertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Precios • Eficiencia Servicios • Normativa Asumible • Seguridad • Facilidad Operativa • Otras...

Grupos	Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas	
Proveedores de servicios a Aena	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción • Sistemas/Tecnologías de información • Suministros • Consultorías y asistencia técnica • Instituciones financieras • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas de calidad percibida por operadores • Servicio telefónico de Información y Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Transparencia • Igualdad Trato • Tramitaciones • Control Exptes • Pagos • Otras...
Empleados de Aena	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Directivo • Personal de Estructura • Colectivos Profesionales • Jubilados • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones • Correspondencia • Formularios • Encuestas • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Cadena de Mando • Intranet corporativa • Portal del Empleado • Tablón de anuncios • Encuestas de satisfacción y motivación de los empleados en aeropuertos • Manual de acogida facilitado a los trabajadores en el momento de su incorporación en Aena • Informes y comunicados • Revista de comunicación interna Aena noticias • Sindicatos • Buzón de sugerencias Intranet de RRHH 	<ul style="list-style-type: none"> • Retribución • Jornada y Ambiente • Reconocimiento • Igualdad • Conciliación • Beneficios Sociales • Seguridad y Salud • Estabilidad • Desarrollo Profesional • Otras...
Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno, Cortes Generales e Instituciones Supervisoras • Administración General del Estado • Comunidades Autónomas • Entes locales • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Trabajo • Correspondencia • Datos • Informes • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web www.aena.es con espacios destinados a pasajeros, contratación comercial, información sobre vuelos, ofertas de empleo • Programa de visitas organizadas en aeropuertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Socioeconómicas • Intereses Ciudadanía • Competenciales • Planificación Local • Interoperabilidad • Otras...

Grupos	Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas	
Organismos internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Unión Europea • OACI • ECAC • Eurocontrol • Agrupaciones de Acuerdos o Programas • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Trabajo • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Tasas • Homogeneidad • Innovación • Capacidad • Otras... 	
Asociaciones de la Industria del Transporte Aéreo	<ul style="list-style-type: none"> • Aeropuertos • Navegación Aérea • Transporte Aéreo Internacional • Líneas Aéreas Nacionales • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Trabajo • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web www.aena.es con espacios destinados a pasajeros, contratación comercial, información sobre vuelos, ofertas de empleo ... • Programa de visitas organizadas en aeropuertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Precios • Calidad • Capacidad • Otras

Grupos	Subgrupos	Mecanismos de relación	Expectativas	
Organizaciones Sindicales y Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Sindicatos • Constructoras • Consultoría • Servicios • Equipamiento • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Ética • Información • Colaboración • Otras... 	
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación • Creadores de opinión y conocimiento • ONG's • Asociaciones vecinales • Entidades interesadas en colaboración Aena • Ciudadanos particulares • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correspondencia • Análisis Medios • Buzones • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Información para la Navegación Aérea 	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Transparencia • Resp. Ambiental • Creación Riqueza • Planificación • Apoyo • Participación • Otras...

I Nuestros proveedores

Aena incorpora criterios de sostenibilidad en las relaciones comerciales con terceras partes, estableciendo e incorporando aspectos vinculados con la responsabilidad corporativa en la normativa de contratación y en los pliegos de los expedientes, que tienen carácter contractual.

Hitos del 2013:

- Seguimiento del correcto cumplimiento de los plazos de tramitación establecidos en los expedientes de procedimiento abierto y de procedimiento negociado, de gestión centralizada.
- Seguimiento del correcto cumplimiento de los plazos de tramitación establecidos en la contratación comercial centralizada.
- Seguimiento del nivel de calidad del servicio de soporte funcional del aplicativo de Contratación SIGA: Índice de resolución del 99,68% sobre el total de casos funcionales abiertos en el año 2013.

- Implantación de las medidas destinadas al cumplimiento de la Ley 15/2010 sobre medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en la Dirección de Contratación.
- Diseño, construcción e implantación del nuevo aplicativo Registro Voluntario de Licitadores y Clasificación de empresas (RVLCE), que permitirá mejoras y ahorro en la presentación de la documentación administrativa de los licitadores en los procesos de Contratación de Aena Aeropuertos. El grado de avance del proyecto es del 67 % en diciembre de 2013.
- Inicio y toma de contacto con el proyecto de subasta electrónica en la Dirección de Contratación de Aena Aeropuertos.
- Actualización de la normativa interna: Norma Interna de Contrataciones Generales, Instrucción de Desarrollo de la Norma Interna de Contrataciones Generales y Aprobación de la Norma de Contrataciones Específicas.
- Ejecución de la primera fase de la implantación de la firma electrónica: Se han identificado los trámites internos en los que se puede implantar la firma electrónica en los procesos de contratación de proveedores.



Aeropuerto de Barcelona-El Prat

La publicidad, la transparencia, la no discriminación, la libertad de acceso a las licitaciones, la igualdad de trato entre los candidatos y la salvaguardia de la competencia de mercado inspiran la contratación en Aena.

ELEMENTOS RELEVANTES DE LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

- Inclusión, en los pliegos de cláusulas particulares (PCP), de un anexo relativo a la protección del medio ambiente, directrices y medidas que deben cumplir las empresas adjudicatarias en esta materia .
- La exigencia de respeto a los derechos humanos y laborales.
- Medidas para controlar y evaluar la actuación de los proveedores en materia ambiental y/o social.
- Promoción de la diversidad entre los proveedores.
- Respuesta a reclamaciones de proveedores y contratistas.
- Datos de Seguridad e Higiene de proveedores y contratistas.
- Exigencias/Incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos.
- Seguimiento y control durante el plazo de ejecución de los contratos, por parte de el director del expediente.
- Régimen sancionador en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y obligaciones contractuales.

Desde 2010, en Navegación Aérea, se ha establecido el “Procedimiento específico de control ambiental de proveedores y contratistas”, en el que se establecen las pautas y el comportamiento que deben seguir los proveedores contratados en materia medioambiental. Adicionalmente, también se definió un procedimiento específico de seguridad operacional en la contratación de proveedores en la que se establecen las pautas a seguir en materia de seguridad.

En ese sentido se controlan tanto las certificaciones que posee el proveedor en materia medioambiental y de Seguridad como la gestión de los residuos que va a generar en nuestras instalaciones de tal manera que cada proveedor haga un uso y gestión responsable del medio ambiente.

El 98,9 % de los expedientes se han adjudicado a empresas locales.

En 2013, del total de los 516,4 millones de euros adjudicados, 510,7 M€ se adjudicaron expedientes a empresas locales.

Nota: Se considera como criterio que determina si el proveedor es nacional, el CIF del mismo.

REQUISITOS SOLICITADOS A LOS PROVEEDORES RELATIVOS A DIFERENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

- Integración de criterios ambientales o sociales en los procesos de compras
- Acuerdos contractuales con los proveedores sobre su responsabilidad
- Exigencia a los proveedores de respeto al medio ambiente:
- Medidas para controlar y evaluar la actuación de los proveedores en materia ambiental y/o social
- Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.
- Exigencia a los proveedores de respeto a los derechos humanos y laborales
- Medidas para promover la diversidad entre los proveedores de la compañía
- Respuesta a reclamaciones de proveedores y contratistas
- Datos de Seguridad e Higiene de proveedores y contratistas
- Exigencias/Incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos
- Otros

I Premios y reconocimientos

- El servicio de asistencia a Personas con Movilidad Reducida de Aena Aeropuertos recibe de Naciones Unidas el primer premio al mejor servicio público de los United Nations Public Service Awards 2013.
- La sala VIP Pau Casals del aeropuerto de Barcelona-El Prat recibe el Premio Global a la Sala VIP del año 2013 por parte de los miembros de Priority Pass. La sala VIP del aeropuerto de Málaga-Costa del Sol fue, por su parte, reconocida como la más recomendable de Europa en 2013.
- Aena es premiada con el Randstad Award 2013 como una de las empresas españolas más atractivas para trabajar en el sector de la aviación y el transporte.
- La terminal T4 del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas es elegida como tercer mejor terminal aeroportuaria del mundo en los World Airport Awards 2013, que concede la la agencia de investigación y estudios aeroportuarios Skytrax.
- Los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Palma de Mallorca, entre los diez mejores del sur de Europa según la encuesta anual realizada por Skytrax entre 12 millones de pasajeros.
- Aena recibe el premio Segunda Oportunidad por convertir sus instalaciones en espacios cardioprotégidos y contribuir así a la resucitación de personas en parada cardíaca.
- El proyecto Parte de todos de Aena Aeropuertos es finalista de la IV Edición de los Premios Corresponsables.



La directora del Aeropuerto de Barcelona-El Prat, Sonia Corrochano, segunda por la izquierda, recoge el premio Global a la mejor sala Vip de Europa que entrega Priority Pass.

I Innovación sostenible

Las actividades de innovación se encaminan a la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios, a garantizar la seguridad de las personas y operaciones aeronáuticas, en definitiva, lograr ser más eficientes en nuestros procesos, productos y servicios, buscando la rentabilidad de la inversión.

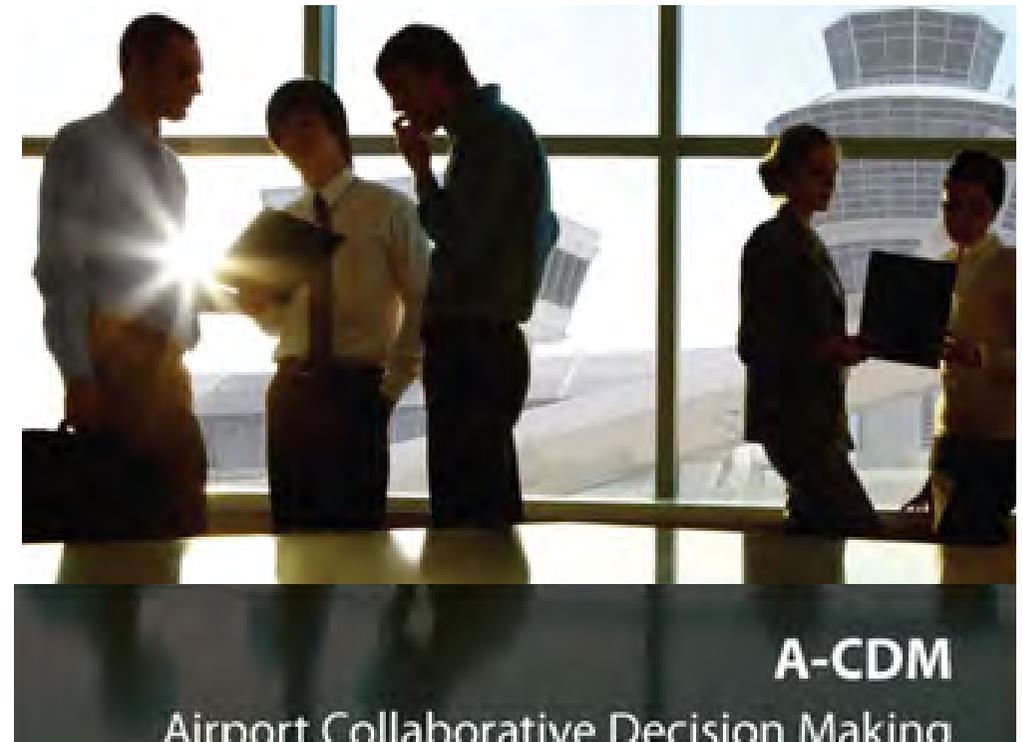
El esfuerzo en Innovación es la mejor estrategia para un desarrollo sostenible a largo plazo, que refuerza la responsabilidad social corporativa y el compromiso de Aena Aeropuertos con los usuarios, clientes, proveedores y empleados y, en definitiva, con la sociedad a la que finalmente Aena Aeropuertos sirve como entidad pública.

La Estrategia de Gestión de la Innovación Sostenible (EGISAA) de Aena Aeropuertos está enfocada a:

- Impulsar la creatividad y la generación de nuevas ideas que hagan más eficientes nuestros procesos, productos y servicios.
- Promocionar la cultura innovadora.
- Identificar e impulsar potenciales vías de financiación externa de proyectos de I+D+i
- Buscar la rentabilidad de la innovación.

Tras haber completado un potente ciclo inversor principalmente enfocado a nuevas infraestructuras y tecnologías innovadoras que supuso una inversión media anual de 17 M€ entre 2004 y 2013, en 2013 la inversión en I+D+i de Aena Aeropuertos ha sido de 2,6 M€ principalmente destinados a la mejora de los procesos encaminados a reducir costes y mejorar los servicios para mantener la competitividad de la empresarial.

El reto para Aena Aeropuertos es aprovechar el know-how interno para poder introducir soluciones innovadoras en sus diferentes procesos, productos y servicios



ASPECTOS RELEVANTES

- Colaboración periódica con entidades de referencia en Innovación: Comité de Innovación de la Asociación Española para la Calidad (AEC) (del que Aena Aeropuertos es miembro activo) o el Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI), administraciones locales, autonómicas y nacionales en el ámbito de la innovación (a través del cual se identifican diferentes vías potenciales de financiación nacional y europea, además de actuar como punto enlace para la búsqueda de colaboraciones con otras organizaciones).
- Grupo de Gestión de la Innovación Sostenible compuesto por representantes de las diferentes unidades de Aena Aeropuertos inversoras en proyectos de I+D+i, facilitando la incorporación de diferentes perspectivas para que la innovación se considere desde un punto de vista amplio y en todas sus dimensiones (no únicamente tecnológica).
- Los proyectos y actividades de investigación, desarrollo e innovación que se llevan a cabo por Aena Aeropuertos, S.A. destacan por su importancia e influencia para la mejora continua de la calidad, la seguridad y la eficiencia en la gestión y operación de la actividad aeroportuaria.
 - Proyectos de I+D+i de consultoría y desarrollo en el ámbito TIC de especial relevancia para la gestión empresarial y la operación de Aena Aeropuertos.
 - Relación de las actividades de I+D+i orientadas a la seguridad, el medio ambiente y la eficiencia energética.

Los proyectos más destacados de Innovación Sostenible en los que Aena Aeropuertos colabora con la Dirección de Navegación Aérea de EPE Aena son:

- Cielo Único Europeo: El programa SESAR que tiene el objetivo principal de reducir la fragmentación del espacio aéreo europeo y la falta de interoperabilidad entre los diferentes sistemas nacionales dedicados a la gestión del tráfico aéreo.
- Sistema global de navegación por satélite (GNSS): Y actualmente en el Proyecto EGNOS, que es el sistema europeo de “aumentación” y mejora de la señal facilitada por los sistemas de navegación actuales GPS y GLONASS, para integrarse posteriormente en el sistema europeo GALILEO.

Uno de los objetivos prioritarios de SESAR es avanzar en la integración de los aeropuertos como nodos eficientes de la red ATM europea, y al mismo tiempo reducir el riesgo de que se conviertan en el principal cuello de botella del sistema de gestión de tráfico aéreo.

Para afrontar la gestión de la Innovación, Aena Aeropuertos ha desarrollado una Estrategia de Gestión de la Innovación Sostenible (EGISAA) que se apoya en los siguientes conceptos:

Misión: impulsar la creatividad y la generación de nuevas ideas para disponer de la tecnología y de los conocimientos adecuados en la organización que permitan la prestación de los servicios aeroportuarios más innovadores y eficientes, con las más altas cotas de seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente

Visión: ser líderes en procesos, productos y servicios innovadores, orientados a la sostenibilidad de la organización y que contribuyan a su liderazgo nacional e internacional en el sector aeroportuario.

La Estrategia de Gestión de la Innovación Sostenible (EGISAA) de Aena Aeropuertos está enfocada a:

- Impulsar la creatividad y la generación de nuevas ideas que hagan más eficientes nuestros procesos, productos y servicios.
- Promocionar la cultura innovadora.
- Identificar e impulsar potenciales vías de financiación externa de proyectos de I+D+i
- Buscar la rentabilidad de la innovación.

PRESUPUESTO DESTINADO A ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN PARA EL EJERCICIO 2013 POR TIPO DE ACTIVIDAD Y CONCEPTO

Situación global ejercicio 2013: actividades de innovación sostenible (Criterio de pago)

Año	Pago (miles de €)	Desglose (miles de €)			
		Por tipo de actividad			Por concepto
		I+D	i	Inversión	Gasto
2012	4.498	3.270	1.228	4.464	34
2013	2.598	1.116	1.482	2.565	33

Los proyectos y actividades de investigación, desarrollo e innovación que se llevan a cabo por Aena Aeropuertos, S.A. destacan por su importancia e influencia para la mejora continua de la calidad, la seguridad y la eficiencia en la gestión y operación de la actividad aeroportuaria. En este marco, los proyectos se pueden clasificar en los siguientes dos grandes apartados:

- Proyectos de I+D+i de consultoría y desarrollo en el ámbito TIC de especial relevancia en la gestión y operación de Aena Aeropuertos.
 - Sistemas de información para la gestión empresarial.
 - Sistemas de información de apoyo a las operaciones aeroportuarias.

- Relación de las actividades de I+D+i orientadas a la seguridad, medio ambiente y eficiencia energética.
 - Eficiencia Energética (ver capítulo Eficiencia Ambiental / Optimización del consumo de energía).
 - Proyecto SESAR WP6 y WP7 (Operaciones): En 2013 se han realizado en el aeropuerto de Palma de Mallorca pruebas con vuelos reales, en colaboración con EUROCONTROL, Aena Navegación Aérea y tres aerolíneas comerciales, para validar los nuevos procedimientos apoyados en la toma de decisiones colaborativas (A-CDM) para que contribuirán a la mejora en la gestión de las llegadas al aeropuerto, así como en la mayor precisión en la predictibilidad de la propia red ATM europea.

- Actividades innovadoras orientadas a la mejora de la eficiencia en procesos, productos y servicios comerciales: la nueva estrategia comercial de Aena Aeropuertos se está apoyando en diferentes soluciones innovadoras dirigidas a:

- Ofrecer una mejor respuesta de las necesidades y expectativas del cliente.
- La introducción de nuevos canales de venta.
- La utilización de nuevos medios para la promoción o publicidad.
- La introducción de estrategias de precios de acuerdo con la demanda de los productos.
- Conseguir una mayor eficiencia y mejor planificación comercial gracias a la utilización de nuevas tecnologías.

La aplicación de soluciones innovadoras se hace tangible, por ejemplo, el rendimiento de la superficie comercial, la mejora de la restauración, la mejora de las salas VIP, los soportes en publicidad, sistema de análisis de ventas en ingresos de Aena (savia), nuevo modelo de gestión de aparcamientos o el marketing innovador (con nuevas acciones de comunicación y promoción).

El ejercicio de validación de los nuevos procedimientos apoyados en la toma de decisiones colaborativas (A-CDM) fue nominado como mejor ejercicio SESAR 2013

La remodelación de la oferta comercial

En 2013, Aena Aeropuertos continuó adaptando su oferta a las demandas de sus clientes, rediseñando en los principales aeropuertos la oferta comercial, integrando conceptos variados e innovadores de tiendas y restauración, mejorando de esta forma la experiencia a los pasajeros en su paso por nuestros aeropuertos.

Fruto de estas remodelaciones, la superficie comercial en 2013 se incrementó en más de 17.000 m² alcanzando unos 198.600 m² y el número de establecimientos de tiendas y restauración creció un 16 %, alcanzando unos 713 locales.

Nuevas configuraciones de plazas comerciales:

- 120 locales, 26.000 m² en Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- 110 locales, 22.000 m² en Barcelona-El Prat
- 74 locales, 15.000 m² en Palma de Mallorca
- 63 locales, 11.000 m² en Málaga-Costa del Sol



José Manuel Fernández Bosch. Director Comercial de Aena

Aeropuerto de Gran Canaria

DATOS RELEVANTES

- Los ingresos comerciales de Aena Aeropuertos en 2013 se incrementaron en un **3,02%** con respecto al año anterior (unos **20,5 millones de euros** más), alcanzando por primera vez una cifra cercana a los **700 millones de euros** (699,6 Mill€).
- El **78,4%** del total de los ingresos comerciales procede de los siete primeros aeropuertos de nuestra red: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol, Alicante-Elche, Tenerife Sur y Gran Canaria.
- El ingreso comercial por pasajero ha sido de **3,75 €/pax**, representando un **aumento del 6,5%** frente al año anterior.
- **Más de 100 concursos de tiendas** realizados en 2013 han contribuido al impulso de los ingresos comerciales.

Oferta para el entorno del aeropuerto

La actividad comercial no sólo está destinada los pasajeros. A través de una oferta del tipo “de conveniencia” (multitiendas, farmacias, restauración, etc.), ponemos a disposición una oferta para personas que residen o trabajan en el entorno del aeropuerto.



Aeropuerto de Gran Canaria

LA LÍNEA DE NEGOCIO COMERCIAL EN CIFRAS

699,6

Millones de € de ingresos comerciales

3,75 €

Por pasajero

Más de

100

Concursos de tiendas

Tiendas libres de impuestos

- Incremento de ingresos en torno al 16%
- 11 aeropuertos se incorporación al régimen Duty Free.
- Aumento de la superficie en un 43%, alcanzado 45.000 m².
- 80 tiendas Duty Free
- Conversión de 20 Tiendas Duty Free en pasantes, en 14 aeropuertos



Nueva tienda duty free Aldeasa en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat

Servicios de restauración

- Incremento de ingresos en un 10,1% (8,5 Mill €)
- Superficie ocupada 117.000 m².
- Más de 300 establecimientos
- Incorporación de 15 nuevas marcas reconocidas
- Mix de conceptos locales, nacionales e internacionales

Menús específicos por razones de salud

En materia de servicios de restauración, exigimos contractualmente a nuestros concesionarios, la garantía de ofrecer comidas especiales en los casos en que así lo requieran los usuarios, por razones de salud, como es el caso de menús para celíacos y para bebés.



Kirei by Kabuki llega al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas de la mano de Áreas, empresa adjudicataria de la gestión de 47 locales de restauración en el aeropuerto (Boletín de noticias grupo Aena nº 158).

Salas vip, abiertas a todos

Se ha desarrollado e implantado un nuevo modelo de negocio que permite gestionar en propio y de forma integrada las Salas VIP en diversos aeropuertos, dado el potencial que presentan, ya que en 2013 el número de usuario creció un 12,7%.

Esta actuación permitirá, entre otras mejoras, incorporar servicios de valor añadido demandados por este importante segmento de pasajeros, como acciones de venta cruzada con operadores comerciales, sinergias con otras líneas de negocio como aparcamientos, publicidad, etc.

Nuestras salas VIP ofrecen un remanso de paz y tranquilidad

DATOS RELEVANTES

- 25 Salas VIP
- Incremento de ingresos en un **19,1%** (2,6 Mill €)
- Superficie ocupada **19.000 m²**



Las salas Vip han sido uno de los protagonistas del canal Aena Tv

Aparcar nunca fue tan fácil

En 2013 se ha implantado un nuevo modelo de negocio para la gestión integral de más de 110.000 plazas de aparcamientos, repartidas en dos Lotes de aeropuertos. El Lote I, compuesto por 18 aeropuertos (entre ellos, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Tenerife Sur y Gran Canaria); y el Lote II, conformado por un total de 14 aeropuertos que encabezan los Aeropuertos de Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol y Alicante-Elche.

Además de los importantes ahorros que este nuevo modelo de negocio representa para Aena Aeropuertos, la calidad del servicio hacia los clientes ha sido mejorada sustancialmente, dado que además de ofrecer una variada tipología de servicios, con aparcamientos de larga estancia, bajo coste, VIP, preferente, exprés, para empleados, etc, este modelo de negocio permite una gestión de reservas y acciones promocionales con interesantes descuentos en función de estancias durante fechas señaladas (puentes, fines de semana, Navidad, etc.).



Aparcamiento del Aeropuerto de Barcelona-El Prat

APARCAMIENTOS EN CIFRAS

Más de

18

Millones de €/año de mejora de EBITDA

Más de

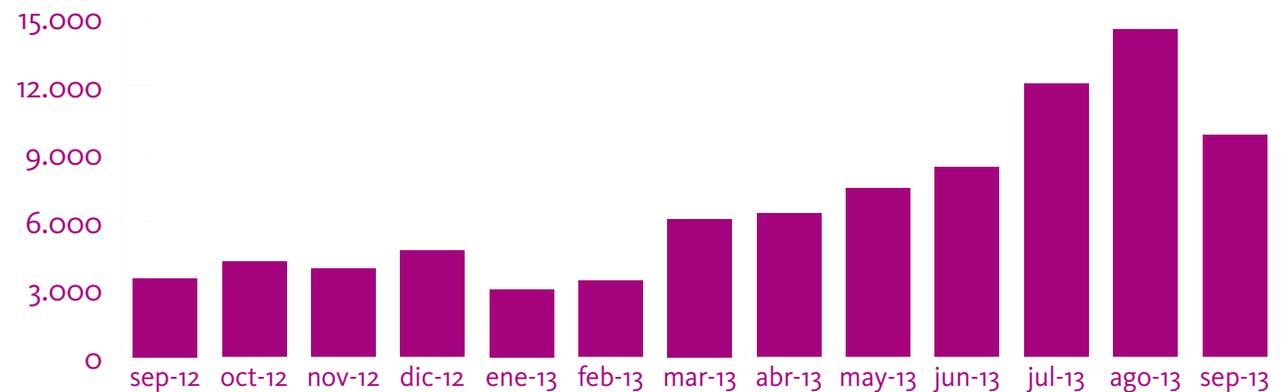
110.00

Plazas de aparcamiento

En breve

La web de Aena bate récords en la reserva de plazas de aparcamiento a apoya la promoción de Palma de Mallorca

La implementación del sistema de gestión de reservas online, alojada en la web de Aena Aeropuertos, se ha convertido en un canal generador de ingresos para Aena. En lo que llevamos de año, se han reservado 70.921 plazas de aparcamiento en nuestros aeropuertos a través de la web, por un valor de 3.383.990 €. Y las cifras no dejan de aumentar. La comercialización de reservas de aparcamiento en la web pública empezó en octubre de 2011, con 404 ventas realizadas. De esa cifra hemos pasado a la cifra récord alcanzada en agosto de 2013, con 14.453 reservas, lo que supone un crecimiento superior al 3.400%. El récord de reservas en un solo día tuvo lugar el 5 de agosto de 2013, con 711 reservas.



Noticia publicada en el boletín de noticias Grupo Aena nº158

En una época de crisis y de cambios, la comunicación interna tiene que aspirar a convertirse en una herramienta fundamental para la cohesión de los empleados.

BOLETÍN SEMANAL DE NOTICIAS DEL GRUPO AENA: recoge las principales noticias de la semana sobre Aena y que afectan a sus empleados. En 2013 se ha trabajado en un diseño más atractivo y un lenguaje más cercano con el objetivo de para acercar las noticias más a sus destinatarios, así como para conceder mayor protagonismo a los empleados de Aena, convirtiéndoles en parte activa del negocio.

Por ejemplo, su sección **Dónde estamos**, recoge en poco más de 300 palabras la situación y el progreso futuro de algún proyecto estratégico para el desarrollo de la empresa. Esta sección ha contado a lo largo del año con la colaboración de directores de primer nivel, jefes de división, jefes de departamento y personal, etc.

A través de **Participa**, se ofrece un buzón a los empleados de Aena un medio para la remisión sugerencias, para colaboraciones, la propuesta de temas que quieran ver reflejados en el boletín o la revista, pasando por fotografías de sus centros de trabajo.



Los trabajadores de Aena con las víctimas de Galicia



Boletín nº153, 25 de julio de 2013. Los empleados de Aena se solidarizan con las víctimas del accidente de Renfe en Santiago

REVISTA AENA NOTICIAS

Ha consolidado su formato digital a lo largo del año 2013 adaptando sus contenidos al entorno digital, favoreciendo una mayor interacción en la navegación, textos más cortos y predominio de las fotografías y los recursos gráficos.

La revista cuenta con secciones fijas, donde lo que se pretende es dar mayor notoriedad al empleado. **Contamos Contigo** recoge las aficiones y actividades que nuestros trabajadores realizan al finalizar la jornada laboral, desde deportes de alto riesgo, pasando por colaboraciones con ONG o la escritura.

La sección **Así somos**, se acerca a los equipos de trabajo de aeropuertos y servicios centrales para dar a conocer al resto de los empleados de Aena la labor que realizan.

Con la intención de conocer su audiencia, desde mediados de 2013 se han comenzado a medir las visitas a las secciones a través de la herramienta Google Analytics.

ASÍ SOMOS

Lo que el ojo no ve

¿QUIERES CONOCERLOS?

Natalia Estepa,
Aeropuerto de Barcelona-El Prat

Imaginar el trabajo que lleva a cabo el Departamento de Mantenimiento de Edificios Terminales del Aeropuerto de Barcelona-El Prat no parece una tarea difícil: obra civil, transportes mecánicos, lo típico ¿no? Nada más lejos de la realidad. Mantener más de 2.200 instalaciones, 30 km de tubos en galerías, 150 climatizadores, centenares de miles de cristales, la recogida neumática y el sistema de transporte de equipajes, entre otras muchas cosas, es el trabajo que realiza este joven equipo de 22 personas. Para Roger Blacha, jefe del departamento, afrontar la gran carga de trabajo con garantías y con menos personal tras la reestructuración, hace necesario "el trabajo en equipo, complementarse los unos con los otros y esforzarse cada uno dentro de su competencia".

La clave de este departamento es la organización e implicación de su personal. Las primeras horas de la mañana las dedican a reparar incidencias y temas pendientes en cada una de las secciones: la de clima, gas y contraincendios, la de edificios y la de electrónica y electromecánica. A partir de ahí, llegan las alertas, el control de las revisiones, la gestión de una treintena de expedientes y la colaboración con otros departamentos del aeropuerto, porque (x)

(+) < SIGUE LEYENDO

< PÁGINA ANTERIOR **PASAR PÁGINA >**

Sección Así Somos de la Revista nº 180 de Aena Noticias: mostramos el trabajo del departamento de mantenimiento del Aeropuerto de Barcelona-El Prat

BOLETÍN DE RC

Publicación periódica sobre las novedades y principales noticias del área de Responsabilidad Corporativa. En 2013, se ha comenzado a trabajar en su rediseño para tratar de acercarla más al empleado mediante el lenguaje y ampliando la participación y el reconocimiento de los empleados. Un trabajo que ha continuado a lo largo de 2014 y que culminará con un nuevo enfoque de los contenidos para ampliar su alcance.

REVISTA MÁS SEGURIDAD

Revista trimestral online para los empleados de navegación aérea con contenidos son técnicos y dirigidos a un público mucho más especializado.

Boletín COMPROMISO RC



Nº 26

DICIEMBRE DE 2013



Proyecto “Parte de todos”

EMBÁRCATE EN FAMILIA



Tenerife Sur acoge el Embárcate en Familia



Boletín Responsabilidad Corporativa de diciembre de 2013

LAS REDES SOCIALES EN CIFRAS

Aena mejora la relación con grupos de interés poniendo a su disposición herramientas de comunicación permanente. El impacto en los medios de comunicación, prensa nacional, local, prensa digital; radio, o televisión o en las redes sociales (en los tres canales sociales) permiten que reforzar la presencia exterior y las relaciones de la organización con sus diferentes grupos de interés. Estos canales de comunicación están dirigidos principalmente a usuarios, aerolíneas, medios on-line y medios internacionales reforzando la clara vocación de servicio.

Desde el punto de vista de la relación con el cliente, el newsletter, la revista a pasajeros, la plataforma de interacción con los pasajeros, o la nueva señalética digital de los aeropuertos son un claro ejemplo de la importancia que para Aena tiene la comunicación.



Noticia publicada en el boletín de noticias del Grupo Aena nº 158

43.213
Seguidores en Twitter

4.416
Tuits

5.959
Seguidores de Facebook

473
Posts

AENA TELEVISIÓN

Desde enero de 2013, Aena TV recorre el país para mostrar los aspectos más desconocidos de los aeropuertos. A final del año el canal había registrado un total de 102.081 reproducciones, es seguido por 497 suscriptores, más de 370 visitantes lo han valorado positivamente “me gusta”, y ha sido compartido en 188 ocasiones.



REPORTAJE

SANDRA NÚÑEZ, LA IMAGEN DE AENA TELEVISIÓN

Un día con Aena Televisión

Texto: María Llorét e Isabel García Gómez

La cita es a media mañana en el Aeropuerto de Madrid-Barajas. Desde primeras horas del día, un centenar de spotters, aficionados a la observación y fotografía de aviones, se encuentran junto a las pistas del aeródromo madrileño celebrando la jornada anual de puertas abiertas, el IV Open Day MAD. Aena Televisión se desplaza hasta allí.

La primera en llegar es Sandra, el rostro de Aena Televisión. El siguiente paso es trasladarnos con ella y su cámara junto a los spotters para comenzar la grabación. Una vez allí, Sandra se mueve rápido para localizar a José Ramón Valero, miembro de la Asociación Aire, que hoy va a ser el entrevistado. Sandra nos explica que es muy importante llevar un guión previo, “aunque en muchos casos las ideas van surgiendo una vez que se está en el lugar de rodaje”. Asegura que para preparar las grabaciones trata de contactar, casi siempre por teléfono, con los protagonistas de cada uno de los vídeos y con los centros de prensa de los aeropuertos donde se va a desarrollar el reportaje. Destaca la importancia de la elección de la ropa. No es lo mismo grabar de noche en plataforma que en el interior de un aeropuerto. Muchas horas de pie exigen una indumentaria cómoda y adecuada que facilite la jornada de trabajo.

Con el guión preparado y el vestuario elegido, es el momento de seleccionar las localizaciones. Un paseo por el lugar de grabación les permite elegir los mejores marcos para rodar las imágenes que luego todos veremos. Comienzan a grabar, se hacen tantas pruebas como crean necesarias e incorporan nuevas ideas que van surgiendo: un recorrido por la zona donde los spotters se encuentran apostados, la espera del aterrizaje de un avión llamativo para que ilustre el inicio o el fin del vídeo y un fondo adecuado para la entrevista. Después de varias horas, finalizan la grabación, pero no el trabajo. El siguiente paso es en la mesa de edición. Sandra y Raúl revisan todos los brutos, escuchan los recursos de sonido que han grabado, escogen las mejores imágenes y montan la voz en off. Por fin queda listo para que disfrutemos de una mirada diferente sobre los aeropuertos. (X)

Acompañamos a Aena Televisión en un día de grabación. Una periodista, nuestra compañera, Sandra Núñez, y su cámara, Raúl Urbina, recorren los aeropuertos de la red en busca de la actualidad, con el fin de mostrarnos los aspectos más desconocidos de Aena. En esta ocasión, somos nosotros quienes los acompañamos para mostraros cómo es su jornada de trabajo.

Sandra y Raúl comprueban el encuadre de la cámara antes de empezar a grabar.

PUEDES VER TODOS LOS VÍDEOS EN

« PÁGINA ANTERIOR PÁGINA »

Reportaje sobre Aena Televisión publicado en la revista interna de Aena Noticias nº 177

WEB PÚBLICA

A través de su Web Pública, Aena proporciona información a los pasajeros y acompañantes, compañías aéreas, concesionarios comerciales, proveedores, profesionales del sector, medios de comunicación social y público general con calidad, seguridad, eficacia y eficiencia.

La web, un espacio que ofrece:

- La estructura organizativa, la información financiera, la memoria, la memoria de RC, los expedientes contratación de obras, suministros y servicios, así como la contratación comercial, la oferta de empleo público, etc., se pueden consultar en la Web Pública, en línea con la Ley 12/2013 de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Disponibilidad de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos acorde a los requisitos legales.
- Multilingüismo. Contenidos disponibles en 9 idiomas: castellano, inglés, catalán, euskera, gallego, valenciano, francés, alemán y árabe.
- Certificación Doble-A de Accesibilidad.
- Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704 / + 34 91 321 10 00) con capacidad para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva o del habla.

La utilidad, credibilidad, actualidad, diferenciación, innovación y la rentabilidad, los valores sobre los que se asienta nuestra web



Punto de información al público en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



Capítulo III: AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES

Trabajamos al servicio de nuestros clientes, con el objetivo de ofrecerles servicios de alta calidad.

En Aena entendemos que una gestión excelente es una gestión de máxima eficiencia.

- **Trabajamos al servicio de nuestros clientes**
- **Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés**
- **Certificación de servicios**
- **La seguridad: licencia para operar**

¡ Trabajamos al servicio de nuestros clientes

Todas nuestras actuaciones son reflejo del firme compromiso de la organización con el cliente y, de manera muy especial, con nuestros pasajeros. Este compromiso se materializa en una gestión excelente, entendida como una gestión de máxima eficiencia.

Con el objetivo de adecuar permanentemente nuestros servicios a sus necesidades y expectativas, la gestión de Aena se ha orientado hacia:

- La mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés
 - Evaluación del grado de satisfacción del cliente (pasajeros, acompañantes y compañías aéreas).
 - Gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente.
 - La certificación de sistemas de calidad y medio ambiente.
- La certificación de servicios
- La seguridad: licencia para operar.

Para garantizar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos, Aena dispone de diferentes Cartas de servicio dirigidas a pasajeros, compañías aéreas así como una carta específica relativa a los servicios de Navegación Aérea elaborada siguiendo los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación¹.

Las Cartas de Servicios en cuanto a que informan sobre los servicios ofrecidos, los compromisos de calidad adquiridos mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más interesan a los grupos de interés, etc. contribuyen significativamente a que éstos estén mejor informados y más satisfechos, al conocer en detalle la existencia de esas garantías y saber a qué actores de la cadena de transporte aéreo dirigirse en cada caso.

Para acceder a las cartas de servicios, puedes pinchar en www.aena.es y www.aena-aeropuertos.es

Aena tiene como principales objetivos el aumento de la seguridad en las operaciones, en la protección de personas y bienes y la mejora de la calidad de los servicios prestados

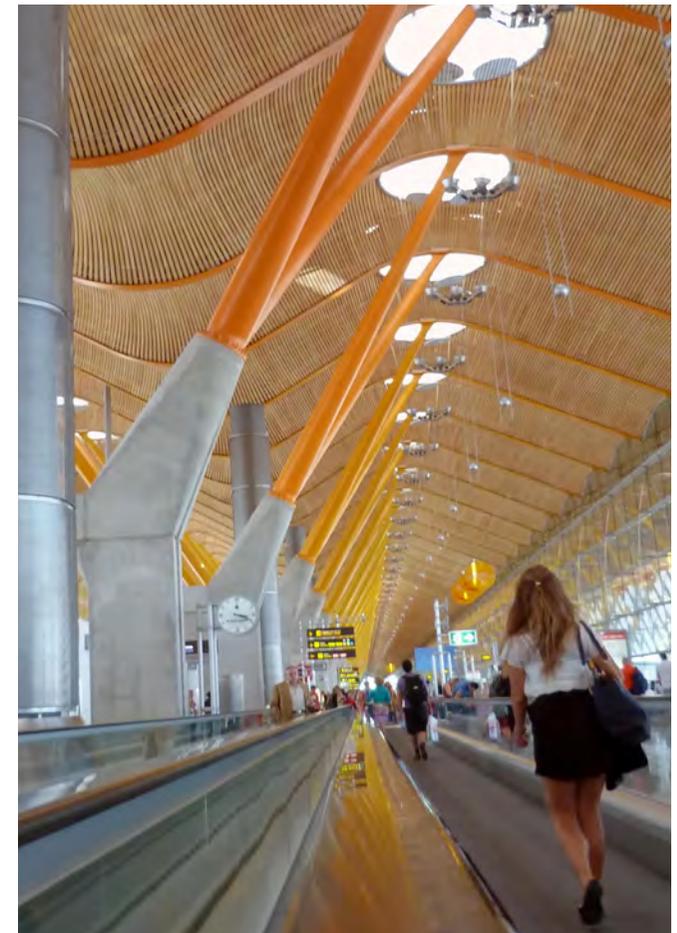
¹ En 2013, y tras el informe favorable de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) fue aprobada la Carta de Servicios de Navegación Aérea por resolución de 19 de julio de 2013 de la subsecretaría del Ministerio de Fomento.

I Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés

Para Aena, la Responsabilidad Corporativa consiste en enfocar el gobierno y la gestión de la empresa hacia la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. Para ello:

- Analizamos e identificamos la responsabilidad, consecuencias e impactos de las actuaciones de la organización en nuestros grupos de interés.
- Establecemos una relación permanente y estrecha con nuestros grupos de interés, promoviendo el diálogo y la información transparente.
- Tenemos especialmente en cuenta las preocupaciones sociales, laborales, ambientales de nuestros diferentes grupos de interés así como los compromisos en materia de derechos humanos. Este proceso permite la mejora continua de la gestión de Aena/Aena Aeropuertos como empresa sostenible y socialmente responsable en materia ambiental, social y económica.

La información de las Encuestas EMMA, las Encuestas de Calidad del Servicio (AEQual) y de calidad percibida de navegación aérea, el Foro de Clientes de Navegación Área y las reuniones periódicas con los diferentes actores del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como las herramientas para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, son algunos ejemplos de cómo Aena trabaja para conocer la realidad cambiante sobre el perfil de nuestros clientes y usuarios así como su grado de percepción de nuestros servicios, sus preferencias, niveles de experiencia y de satisfacción.



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Evaluación del grado de satisfacción del cliente (pasajeros, acompañantes y compañías aéreas)

Cientes

« < > »

A fin de valorar de manera más global la percepción de calidad de nuestros pasajeros sobre los servicios prestados, en el año 2013 Aena Aeropuertos decide sustituir el programa AeQual por el programa ASQ del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), en el que se integran más de 350 aeropuertos de todo el mundo.

Un total de 33 aeropuertos de la Red se integran en el programa de ASQ, 17 en el Main Programme y 16 aeropuertos en el Regional Programme.

Los nuevos índices desarrollados en el programa ASQ arrojan unos resultados satisfactorios, situando los índices de calidad (tanto global, como de seguridad, limpieza y señalética) en niveles superiores al 3,5 sobre 5 puntos (siendo 5 nivel excelente).

Nota: El cambio de un programa a otro implica centrar el estudio exclusivamente en los pasajeros y emplear una metodología totalmente diferente, que hace que durante el año de implantación no sea posible establecer comparación con los resultados del programa anterior.

ÍNDICES DE CALIDAD (PROGRAMA ASQ)

3,57

Índice Global de Calidad (media de Aena)

3,66

Índice calidad de seguridad (media Aena)

3,73

Índice calidad de Limpieza (media Aena)

3,93

Índice calidad de señalización (media Aena)



Aeropuertode Alicante-Elche

Evaluación del grado de satisfacción del cliente (navegación aérea)

La Dirección de Navegación Aérea mantiene abiertas las vías de comunicación con los clientes de sus servicios, facilitándoles diferentes canales para formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones, así como para conocer su percepción respecto al servicio prestado y poder analizar su grado de satisfacción.

Anualmente el Foro de Clientes de Navegación Aérea (instrumento básico de consulta formal con los clientes), que respecto a 2013 analizó:

- Resultados de las prestaciones del Sistema de Navegación Aérea en 2013: indicadores de seguimiento y de resultado
- Resultado de la Encuesta de Calidad Percibida
- Actuaciones y Proyectos de Navegación Aérea

De forma bienal, se realizan Encuestas de Calidad Percibida a compañías aéreas, pilotos, aeropuertos y aviación general, que contribuyen a que las expectativas de los clientes de Navegación Aérea sean incorporadas en la gestión de la organización a través del Plan de Actuación, conformándose una serie de objetivos tendentes a dar respuesta a esas necesidades de los grupos de interés.

La última encuesta se realizó en 2013, obteniéndose un nivel de valoración del 65,41%, que incrementa en siete puntos porcentuales el resultado obtenido en 2011, y superior también al compromiso establecido en la Carta de Servicios de “Mantener el índice de calidad percibida de nuestros clientes por encima del 65%”.

Encuesta de calidad percibida por los clientes de Navegación Aérea

Servicio prestado	Valoración media *	
	2011	2013
Sistemas e instalaciones de NA	60,81%	68,29%
Gestión del tránsito aéreo	48,89%	58,82%
Seguridad Operacional	56,33%	66,02%
Información Aeronáutica	67,69%	67,32%
Valoración global	58,35%	65,41%

*Valoración sobre una puntuación máxima de 100



Las compañías aérea y pilotos forman parte, entre otros, de las encuestas de calidad.

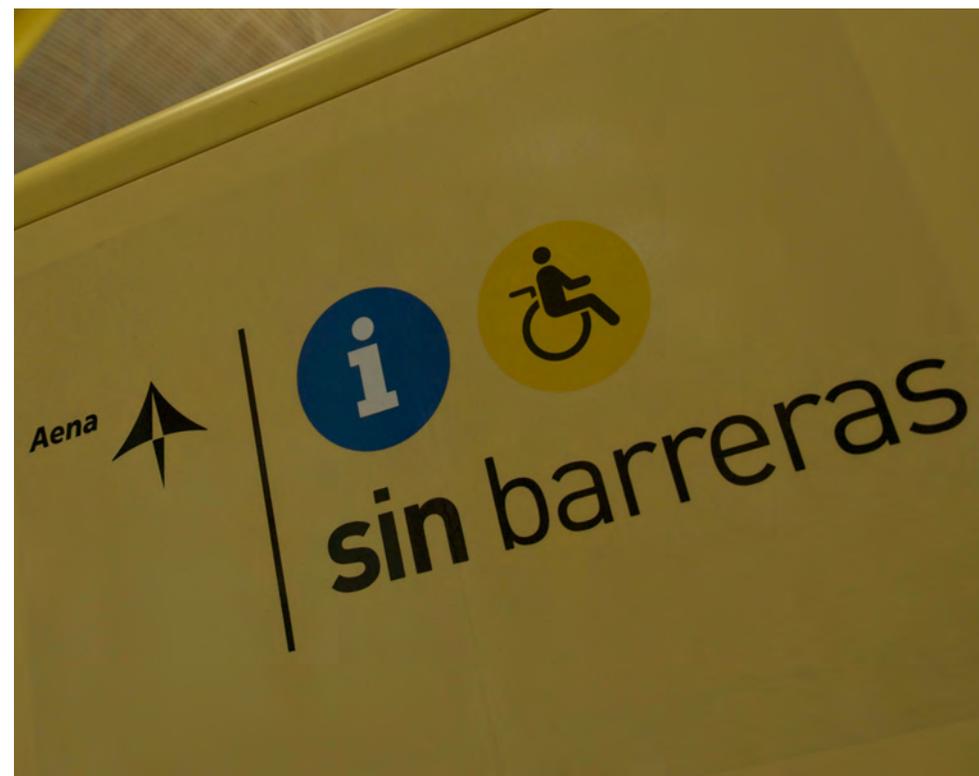
En breve

Servicio de PMR, mérito internacional

El servicio de Atención a Personas con Movilidad Reducida (PMR) de Aena Aeropuertos recibió el primer premio de United Nations Public Service Awards (UNPSA) en la categoría “Mejora de los servicios públicos” para la región Europa y Norte de América. UNPSA es el reconocimiento internacional a la excelencia en el servicio público de mayor prestigio a nivel internacional. El premio fue entregado en Manama (Bahrein) el 27 de junio.

Desde julio de 2008, la apuesta de Aena Aeropuertos por la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte, se materializa en la prestación de un servicio dirigido a toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros. Desde entonces, más de seis millones de usuarios se han beneficiado de este servicio en nuestros aeropuertos y le otorgan una valoración sobresaliente.

En total, más de 1.500 personas, con formación exhaustiva y práctica, garantizan la seguridad y calidad de este servicio. Para ello, Aena Aeropuertos colabora con CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) en la definición de contenidos, en la impartición de cursos y en la mejora continua del servicio.



Noticia publicada en el boletín interno de noticias del Grupo Aena (julio 2013).

Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias del cliente

Clientes



Anualmente, Aena Aeropuertos elabora un informe descriptivo, de carácter estadístico, de la frecuencia y evolución de las quejas y reclamaciones en los aeropuertos de la red, relativas a cada ejercicio.

- Se mantiene la tendencia de años anteriores, reduciéndose el número de quejas y reclamaciones de gestión Aeroportuaria en un **9,3%** con respecto al año anterior.
- **2,6** días de valor promedio de respuesta de las quejas, alcanzándose ampliamente el compromiso de hasta 20 días hábiles fijado por Aena Aeropuertos para contestar las quejas relativas a “Gestión Aeroportuaria”.

PRINCIPALES RESULTADOS 2013

- Se han recibido un total de **26.987** quejas y reclamaciones (sin incluir la categoría Otros), de las que un **22,6 % (6.108)** son imputables a Aena Aeropuertos.
- Se han recibido una media de **32,6** quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales, frente a las **34,6** que se recibieron en 2012.

NÚMERO DE RECLAMACIONES (POR MILLÓN DE PASAJEROS)

95,9

Reclamaciones de contrato de transporte

13,7

Reclamaciones de handling

32,6

Reclamaciones de gestión aeroportuaria

1,9

Reclamaciones de servicios comerciales



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

Gestión aeroportuaria

Categoría de quejas y relamaciones	2011	2012	2013	%variación 12/13
Contrato de transporte	33.155	34.734	17.962	↓ -48,29%
Handling	3.478	3.639	2.570	↓ -29,38%
Sistemas de información	1.170	760	512	↓ -32,63%
Instalaciones	701	591	755	↑ 27,75%
Servicios de seguridad	2.687	2.012	1.723	↓ -14,36%
Servicios complementarios	961	795	596	↓ -25,03%
Accesos	96	128	63	↓ -50,78%
Daños y robos	387	300	241	↓ -19,67%
Varios	526	391	188	↓ -51,92%
Servicios comerciales y de restauración	900	732	845	↑ 15,44%
Aparcamientos	1.263	1.025	1.185	↑ 15,61%
Total Q y R	8.691	6.734	6.108	↓ -9,30%
Otras entidades y organismos	922 (2)	433	347	↓ -19,86%
Otros	2.145	2.389	2.977	↑ 24,61%

Navegación Aérea dispone del buzón OVACNA, para la recepción de consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias (C, Q, R y S).

- **211 comunicaciones** (C, Q, R y S) recibidas, de las que 118 eran procedentes (es decir, competencia de Navegación Aérea), y el resto fueron remitidas a la unidad correspondiente.
- De todas ellas, el **56%** correspondían a **consultas**, el **45% quejas**, el **1% reclamaciones** y el **16%** restante **sugerencias**.
- **13 días** de tiempo medio de respuesta.

La certificación de sistemas de calidad y medio ambiente: el nuevo enfoque

Tras quince años de experiencia en la implementación y evolución de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Aena Aeropuertos considera que la organización tiene plena madurez en la cultura de la calidad de los servicios y el cuidado medio ambiental de sus entornos.

Buscando una mayor eficiencia empresarial y, sobre todo, aportar más valor a su clientes y grupos de interés, durante el ejercicio 2013 la organización ha dado un gran salto en cuanto a la estrategia, enfoque y mantenimiento de sus sistemas de gestión iniciando el proceso para la plena integración de sus sistemas de gestión de calidad y ambiental.

A tal efecto, se ha diseñado un nuevo mapa de procesos global para toda la organización y todos sus centros, que facilitará que el nuevo sistema tenga una mayor enfoque en cuanto a reforzar los procesos de identificación de las necesidades y expectativas de sus diferentes grupos de interés así como los mecanismos de medida y seguimiento de la satisfacción y experiencia de nuestros clientes permitiéndose una más completa integración de éstas en la estrategia empresarial.

La Dirección de Navegación Aérea ratifica el éxito de su sistema integrado de gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente

Durante 2009/2010 se unificaron los sistemas de gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente de tal forma que se ha obtenido una certificación única. Durante el 2013 se superó con éxito la renovación de la certificación integrada por parte de Aenor en base a las normas ISO 9001 e ISO 14001. Este certificado abarca las cinco Direcciones Regionales de Navegación Aérea y los Servicios Centrales.

La solución de integración y certificación de sistema aplicada a toda la compañía y su red de aeropuertos se ha basado en el modelo siguiente:

- Un sistema de gestión único que integra todos los sistemas de calidad y gestión ambiental implementados hasta la fecha (más de 90): La solución prevé una certificación única de la compañía y permitirá añadir otros sistemas de gestión en el futuro, incluida la gestión de la energía, gases de efecto invernadero verificaciones y Reglamento EMAS que ya se aprovechan a día de hoy de esta documentación común.
- Certificación multisite que permitirá la emisión de subcertificados para cada uno de los 46 aeropuertos y 2 helipuerto en ambas disciplinas (calidad y medio ambiente).
- Criterio muestral de auditorías por parte del organismo certificador, reduciendo el número de auditorías realizadas anualmente en un 60-70%.
- Modelo basado en las mejores prácticas en cuanto a la integración de sistemas de gestión con un enfoque basado en procesos, según lo descrito por estándar el español UNE 66177:2005 y el estándar británico PAS 99:2012, certificable por el Instituto Británico de normalización (BSI).

BENEFICIOS DE LA FÓRMULA DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS

- **Única certificación global** de toda la organización (frente a más de 90 certificaciones independientes).
- Mejora de la información de entrada y salida de cada proceso para **recoger con más detalle, y de forma integrada, las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la organización.**
- **Gestión integral** de toda la información resultante del proceso de seguimiento y medición de todos los procesos organizativos, facilitando así una planificación más precisa e interrelacionada de los programas de calidad y ambientales a nivel corporativo.
- Alto grado de **eficiencia económica** al reducirse los costes de certificación, auditoría y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y ambiental, incrementando al tiempo los niveles y calidad de la información obtenida y, por tanto, mejorando el proceso de toma de decisiones por la alta dirección.



Certificación de aeropuertos

El Proceso de certificación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), acredita que se cumple con la normativa internacional recomendada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Este certificado garantiza que se llevan a cabo operaciones de transporte aéreo en los términos previstos en el Real Decreto 862/2009, que aprueba las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público. La certificación supone tanto mejoras de seguridad operacional como el cumplimiento de estándares técnicos internacionales.

PRINCIPALES RESULTADOS 2013

- Certificación de los aeropuertos de Jerez, la Gomera, Federico García Lorca Granada-Jaén, Huesca-Pirineos y Palma de Mallorca y Algeciras.
- Solicitud del certificado de los aeropuertos de: Ceuta, Valencia y Alicante-Elche.
- De cara a la obtención del certificado a principios de 2014, se ha cerrado con la AESA toda la documentación asociada a los procesos de certificación de los aeropuertos de Almería, Girona-Costa Brava y Jerez.

Adecuación del certificado de Aena a servicios prestados

Durante 2013 Aena han llevado a cabo las actuaciones pertinentes de cara a la renovación del certificado como proveedor de servicios de navegación aérea, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Real Decreto 931/2010, de 23 de julio, por el que se regula el procedimiento de certificación de proveedores civiles de servicios de navegación aérea y su control normativo.

Tras la supervisión correspondiente, el 19 de diciembre de 2013 la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) emitió el certificado de Aena como organización proveedora de servicios de navegación aérea de acuerdo a los requisitos de Reglamento de Ejecución (UE) nº 1035/2011 de 17 de octubre de 2011, aplicable al conjunto de los servicios solicitados y válido por un periodo de cinco años.

AESA ha acometido sus inspecciones de control normativo a Aena durante el año 2013 para el mantenimiento del certificado de Aena como prestador de servicios de navegación aérea, así como el Plan de supervisión correspondiente para el mantenimiento del certificado como organización proveedora de formación de controladores de tránsito aéreo.

Entre las actividades desarrolladas se incluyen el seguimiento, control y registro del proceso de inspección de AESA, la coordinación interna con las unidades de la Dirección de Navegación Aérea y externamente con AESA y la identificación de actuaciones internas derivadas. Igualmente, se ha llevado a cabo la tramitación de los correspondientes escritos y respuestas a AESA en relación con los resultados de las inspecciones y las acciones derivadas, centralizando el proceso y sirviendo de interlocución única a nivel interno y con esta agencia estatal.

La seguridad: licencia para operar

Clientes



La seguridad física y operacional son ejes estratégicos de la responsabilidad pública de Aena / Aena Aeropuertos.

**PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD
(RECINTO AEROPORTUARIO)**

La seguridad en la red de aeropuertos

Principales hitos en materia de seguridad operacional y de autoprotección (Safety):

- Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) en el 100% aeropuertos.
- Verificaciones de seguridad programadas y no programadas parciales en ocho aeropuertos: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol, Santiago, Menorca, Tenerife Norte, Logroño-Agoncillo y Burgos.

Principales iniciativas en términos de seguridad:

- Boletines periódicos de Seguridad para el fomento de la cultura de Seguridad Operacional en los aeropuertos de la red.
- Jornadas Técnicas de Operaciones para el intercambio de experiencias.
- Jornada del SGSO, con la participación de los responsables del SGSO, también enfocada al intercambio de experiencias.

En todos los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos existe un Plan de Autoprotección, que incluye las pautas para la gestión tanto de emergencias relacionadas con aeronaves como emergencias con instalaciones, y minimizar sus consecuencias.

Este Plan está estructurado para hacer frente a las emergencias que se produzcan en los terminales de pasajeros y demás edificios del aeropuerto, así como en el campo de vuelo y sus proximidades, de acuerdo a la normativa estatal de Protección Civil y la normativa sectorial del Ministerio de Fomento, que tiene como base la de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Las emergencias para las que el Plan de Autoprotección desarrolla las medidas de actuación son las siguientes:

- Emergencias con aeronaves involucradas: accidente de aeronave en el recinto aeroportuario o en sus proximidades, emergencia sanitaria, emergencia con mercancías peligrosas, sabotaje (amenaza de explosivo), apoderamiento ilícito, catástrofe natural y derrame de combustible.
- Emergencias en edificios: incendio, explosión/ derrumbamiento, inundación, emergencia sanitaria, emergencia con mercancías peligrosas, catástrofe natural, amenaza de explosivos y apoderamientos ilícitos.

3,919

índice de accidentalidad

2,188

Nº inidentes/accidentes

13,7

índice por cada 1.000 movimientos

En el Plan de Autoprotección se identifican los elementos que pueden generar una emergencia en el aeropuerto (por ejemplo: locales de riesgo especial, depósitos de combustible, etc.) así como las dependencias clave desde el punto de vista de continuidad del servicio. En este sentido, se evalúan los posibles riesgos, generados bien por peligros naturales, tecnológicos o antrópicos, y se les asocian medidas mitigadoras que bien reduzcan la probabilidad de la ocurrencia o bien reduzcan la severidad del mismo. Conforme al análisis realizado, se ajustan los tipos de emergencias que se desarrollan en el Plan de Autoprotección.

Los Planes de Autoprotección son documentos vivos que están en continua actualización, para contemplar cualquier cambio que se produzca en el Aeropuerto. Se distribuyen a todos los organismos intervinientes en los mismos o afectados, tanto internos como externos. Con el fin de implantar, actualizar y mejorar su efectividad, periódicamente se realizan simulacros, en los que intervienen los distintos colectivos (internos y externos) que, según el Plan de Autoprotección, deben intervenir.

En 2013 se realizaron 23 simulacros aeronáuticos con participación de medios externos en los aeropuertos de: Albacete, Alicante-Elche, Algeciras, Almería, Badajoz, Barcelona-El Prat, Burgos, Ceuta (helipuerto), Córdoba, Fuerteventura, Girona, León, Logroño-Agoncillo, Adolfo Suarez Madrid-Barajas, Melilla, Murcia-San Javier, Palma de Mallorca, Sabadell, Santiago, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Vitoria. Además se realizaron otros simulacros, de evacuación de edificios y parciales de menor nivel.

En relación con la continuidad del servicio, Aena Aeropuertos está en proceso de elaboración de un modelo de Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad para su posterior adaptación a las circunstancias locales de cada aeropuerto, en cumplimiento de la normativa interna sobre Planes de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad (EXA48). Además, y en relación con la recuperación del servicio, los aeropuertos ya cuentan con procedimientos puntuales de menor nivel para recuperar el servicio tras la ocurrencia de una emergencia o contingencia en el aeropuerto, como es el Plan de traslado de aeronaves inutilizadas así como procedimientos para atender a los pasajeros ante retrasos significativos.

PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD (RECINTO AEROPORTUARIO)

0,916

Accidentes-incidentes en plataforma/1.000 movimientos

0,191

Nºaccidentes incidentes en plataforma /1.000 movimientos

0,725

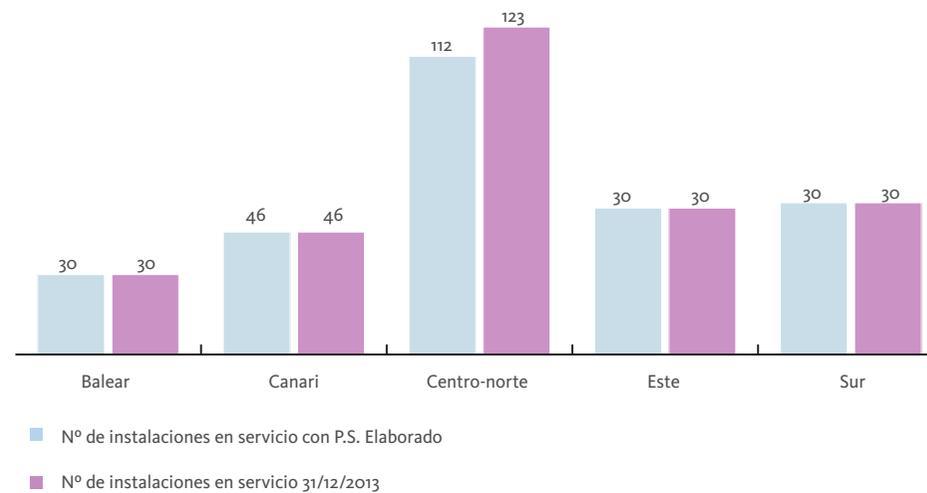
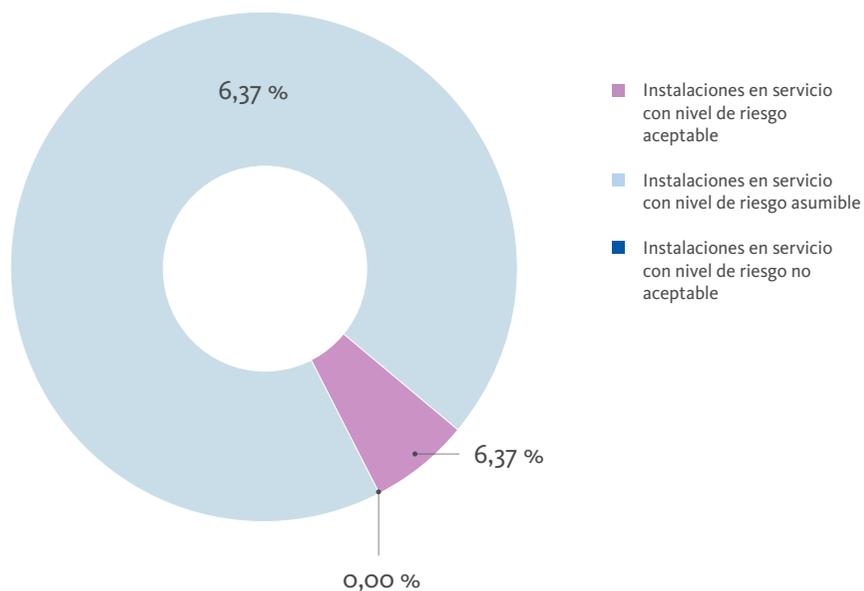
Nºaccidentes incidentes en plataforma tipo A/E /1.000 movimientos

La seguridad en Navegación Aérea

Programas de seguridad física en las instalaciones de Navegación Aérea

Dentro de la gestión de la Seguridad Física en Navegación Aérea, se ha continuado trabajando en la realización y actualización de los Programas de Seguridad Física de las instalaciones de NA, y su adaptación a la versión del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil vigente. El Programa de Seguridad recoge un diagnóstico detallado de

la situación real y objetiva de la seguridad física de una instalación o dependencia para la prestación del servicio de NA. Como parte esencial de este diagnóstico se determina el Nivel de Riesgo de la instalación o dependencia en base a su criticidad y vulnerabilidad.



Seguridad operativa en navegación aérea

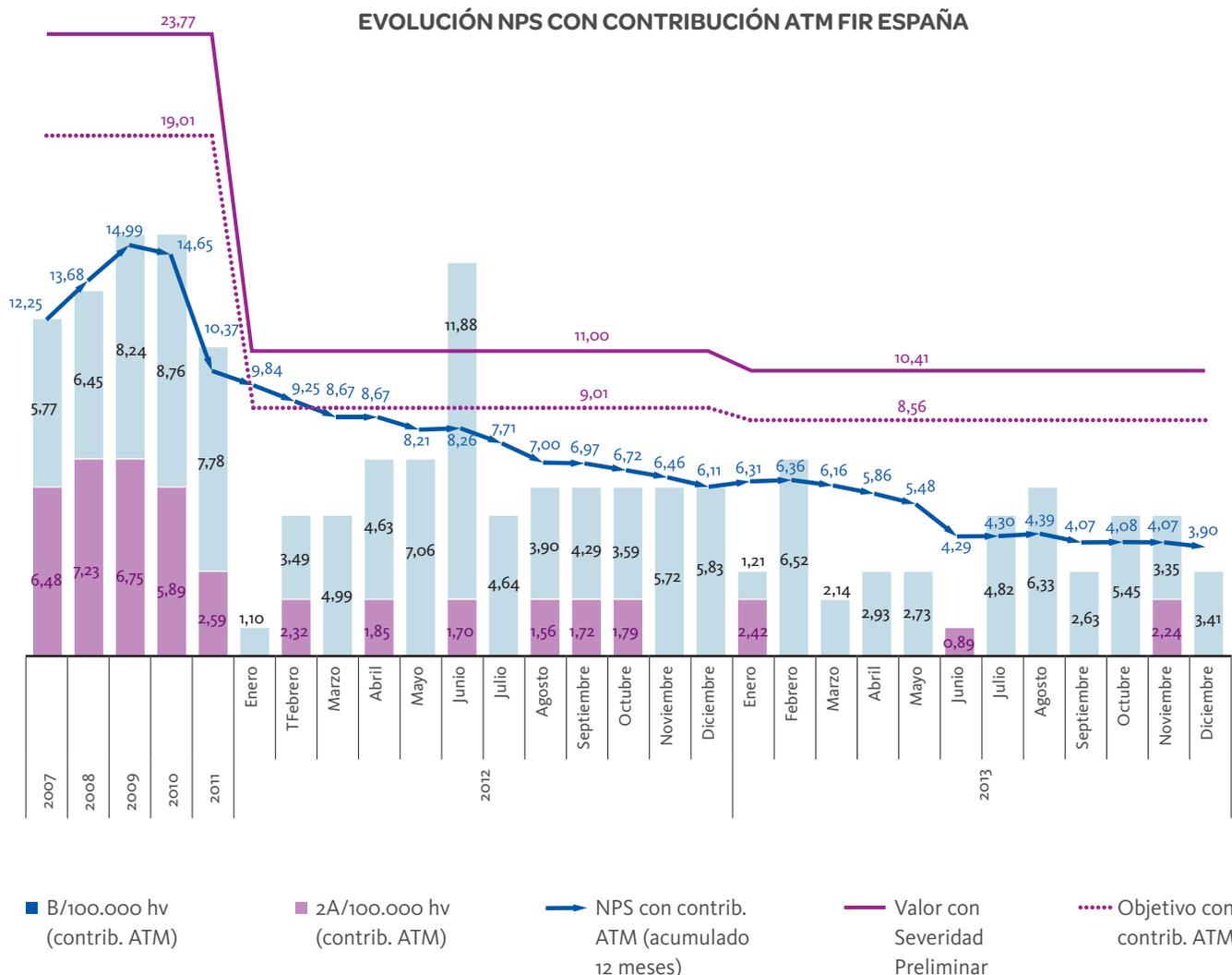
La Dirección de Navegación Aérea tiene establecidos dos indicadores de seguridad operacional cuyos objetivos para el año 2013 han sido cumplidos:

- Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)² : 3,90; objetivo < 8,56
- Madurez del Sistema de Gestión³ : 75,52; objetivo > 75, mejorando los resultados de 2012 (68,83) y superando la meta fijada en 75 puntos

A este respecto reseñar la tendencia decreciente en este indicador desde el año 2009, alcanzando un mínimo histórico en el valor acumulado a diciembre de 2013. El descenso ha sido especialmente acusado en los centros de control de Barcelona y Madrid, que son los mayores contribuyentes al NPS nacional.

²Nivel Ponderado de Seguridad: Refleja la seguridad de los servicios prestados por navegación, a través de la monitorización de los incidentes de seguridad más severos y ponderados por las horas de vuelo IFR en el espacio aéreo español.

³Indicador de madurez de seguridad. Este indicador monitoriza la eficacia del sistema de gestión de seguridad, a través de la calificación obtenida por la organización en el cuestionario correspondiente, que mide diversas áreas de trabajo. La puntuación, sobre un máximo de 100, va asociada a las respuestas y evidencias del cuestionario, como parte de la eficacia de la gestión de la seguridad. Para ello se usa una matriz de ponderación que relaciona cada respuesta con un peso asignado a las preguntas, que están agrupadas en 11 áreas de estudio.



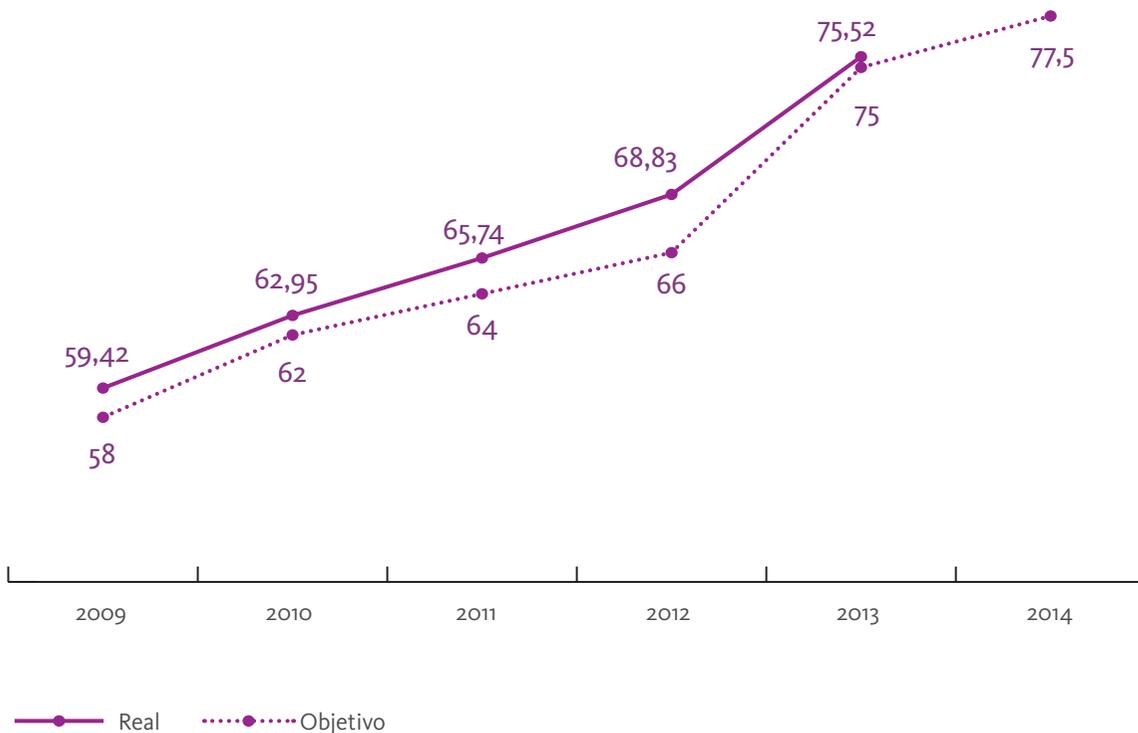
Con respecto al uso de la herramienta Risk Analysis Tool (RAT), se ha aplicado a las diferentes tipologías requeridas por la Unión Europea: vulneración de la separación mínima (100% de incidentes), incursiones en pista (100% de los incidentes) y sucesos específicos del ATM (100% de los sucesos). Al margen de dichos requerimientos, en Navegación Aérea también se ha

aplicado su uso al resto de tipologías de incidentes, alcanzando también en estos casos un cumplimiento del 100%. Estos resultados colocan a Aena entre los primeros Proveedores de Servicio Europeos en la implantación del RAT.

Áreas de estudio	Nivel (A-E)	Puntuación %
SA1 Cultura de Seguridad	C	74,18
SA2. Responsabilidades en la seguridad (Organizacionales e individuales)	C	76,92
SA3. Oportuno cumplimiento de las obligaciones internacionales.	C	76,96
SA4. Niveles y procedimientos de seguridad	C	76,00
SA5. Competencia	D	74,18
SA6. Gestión de riesgos	E	75,91
SA7. Interfaces de seguridad.	D	77,78
SA8. Notificación, investigación y mejora de la seguridad	C	75,00
SA9. Monitorización de los resultados de seguridad	C	75,27
SA10. Surveys de seguridad y auditorías del SGS	E	75,29
SA11. Adopción y puestas en común de buenas prácticas	C	73,26
Nivel y puntuación general 2013	C	75,52



En el siguiente gráfico se muestra la tendencia de este indicador desde su adopción:



En este ejercicio 2013 se debe remarcar el establecimiento del Plan de Seguridad Operacional a 4 años, cuyas actividades están encaminadas a la mejora de la Cultura de Seguridad, como pilar sobre el que descansan todos los procesos de una organización que centra su actividad en procesos críticos de seguridad, y a la mejora de las prestaciones de seguridad, reflejado en el descenso del indicador NPS.



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol



Capítulo IV: NUESTRO CAPITAL HUMANO

2013 un año de cambios y mirada al futuro

Durante 2013 se ha concluido un importante cambio en nuestra organización, de modificación interna y ajuste de la estructura organizativa que conllevase una optimización y racionalización de costes y mejoras en la eficiencia de la gestión y procesos.

La aplicación de medidas de flexibilidad interna en 17 aeropuertos y 2 helipuertos (centros con actividad inferior a 500.000 pasajeros al año), ha adaptado la oferta de servicios a la demanda real. Se resolvió el Plan Social de Desvinculaciones Voluntarias (PSDV) que es un expediente de regulación de empleo (ERE), al que pudieron acogerse 1.170 trabajadores del total de la plantilla. Lo que ha supuesto optimizar sustancialmente las cuentas de Aena.

- **Nuestras personas, nuestro principal activo**
- **Un nuevo reto: eficiencia en la gestión**
- **Igualdad mérito capacidad y publicidad**
- **Promoviendo la prevención y la seguridad**
- **Beneficios corporativos y conciliación**

¡ Nuestras personas, nuestro principal activo

Las personas que trabajan en Aena son el principal activo de la organización. Cada uno de los empleados tiene un papel importante y la estrategia de Responsabilidad Corporativa atiende a sus situaciones y necesidades.

Así, las actuaciones de la empresa se desarrollan con un amplio abanico de objetivos:

- Aumentar la implicación y motivación de las personas.
- Mejorar la empleabilidad de nuestros empleados.
- Aumentar la seguridad en la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mejorar la formación y el desarrollo de las personas.
- Optimizar y hacer más eficientes los procedimientos de gestión de los recursos humanos, automatizando los sistemas de gestión, haciendo que ello repercuta en el beneficio del empleado.



Aeropuerto de Palma de Mallorca

En 2013, gracias a sus 11.440 profesionales nuestra organización llevó a cabo su misión: gestionar las infraestructuras aeroportuarias y la Navegación Aérea en nuestro país de forma eficaz y responsable.

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

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

A través de la Dirección de Organización y Recursos Humanos, Aena establece las estrategias, políticas y procedimientos de Aena relacionados con nuestras personas.

En 2013 el objetivo prioritario ha sido la mejora de la eficacia y la reducción de los costes de gestión empresarial. Asimismo, se ha mantenido el compromiso con los empleados, contribuyendo, a la vez, a su continuo desarrollo, profesionalización y motivación, así como a su adecuación a los valores y estrategias de empresa para la consecución de los objetivos establecidos.

En su dimensión más responsable, en 2013 Aena hizo un esfuerzo para avanzar hacia una forma de trabajar más eficiente, por ejemplo, mediante la optimización de plantillas.

Se mantiene el compromiso con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, todo ello encaminado a la mejora de la gestión, motivación y desarrollo de carrera profesional de los empleados

DATOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2013:

11.440
empleados

4.148
En Aena EPE

7.292
En Aena Aeropuertos S.A

100%
Incluidas en los dos
Convenios Colectivos vigentes

Un nuevo reto: eficiencia en la gestión

Manteniendo la tendencia seguida tras la implantación del nuevo modelo de gestión y explotación de los servicios aeroportuarios, y en línea con el desarrollo del Plan de Desvinculaciones Voluntarias llevado a cabo a lo largo del primer semestre de 2013, se ha seguido con el proceso de reorganización interna y ajuste de la estructura organizativa.

Esto ha supuesto una reducción importante, tanto del número de puestos de estructura como del coste de los mismos, teniendo en cuenta los criterios de racionalización de costes y mejoras en la eficiencia de la gestión y procesos.

Asimismo, se continúa con el proceso de segregación organizativa efectiva entre Aena y Aena Aeropuertos S.A., con el fin de dotar a ambas partes de autonomía y capacidad de gestión.

Principales hitos del 2013

- **Adecuación de la oferta de servicios a la demanda real presente en cada momento**, contemplando el ajuste del horario laboral a las necesidades operativas. Para ello, se han llevado a cabo:
 - Medidas de flexibilidad interna de aplicación en 17 aeropuertos y 2 helipuertos integrados en el Grupo III (actividad inferior a 500.000

pasajeros al año), aplicando medidas de flexibilidad en los turnos laborales y de movilidad geográfica y funcional en las plantillas.

- Reducción aproximada de un 45% de las plantillas de los 17 aeropuertos y 2 helipuertos no rentables, permitiendo optimizar sustancialmente las cuentas de estos aeropuertos.
- Firma de acuerdos en los centros para asumir funciones polivalentes y atender vuelos fuera del horario operativo.

- **Plan Social de Desvinculaciones Voluntarias (PSDV):** consistente en un expediente de regulación de empleo (ERE), al que pudieron acogerse, hasta el 31 de diciembre de 2012, todos los trabajadores del gestor aeroportuario hasta un máximo de 1.600. Finalmente, se han acogido al Plan un total de 1.170 trabajadores del Grupo Aena; 921 correspondientes a Aena Aeropuertos y 249 a Navegación Aérea.

Este Plan se ha financiado íntegramente por Aena (por tanto, sin utilizar dinero de los contribuyentes), toda vez que la citada entidad no percibe aportación económica de los Presupuestos Generales del Estado.

El Plan Social para la Viabilidad de Aena se enfoca a la mejora de la eficiencia y la productividad en el conjunto de la empresa, dotando a la organización de la viabilidad económica suficiente para mantener toda la red de aeropuertos, frente a la alternativa de cierre de instalaciones aeroportuarias

I Igualdad, mérito, capacidad y publicidad

En todos los procesos de selección se respetan los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad de la provisión de puestos y están gestionados desde la Comisión Paritaria de Promoción y Selección, compuesta por igual por representantes sindicales y de Aena.

Desde julio de 2010 está constituida la Comisión Paritaria de Igualdad, formada a partes iguales por los sindicatos mayoritarios y Aena. Su misión es velar por el cumplimiento y desarrollo del Plan de Igualdad definido y desarrollado en el I Convenio del Grupo Aena vigente (Anexo VI). Los objetivos principales de esta comisión son:

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

- **Medidas para la conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral** en lo relativo a jornada laboral, conciliación vida familiar, paternidad/maternidad y violencia de género.

Datos principales

La diversidad en Aena:

En los últimos tres años, el número de mujeres empleadas en Aena ha crecido lenta pero regularmente con respecto al de hombres, alcanzando en 2013 un total de 3.924 mujeres, lo que supone el 34,3 % de la plantilla total de los empleados, y cabe destacar que del total de puestos directivos, el 31 % son mujeres

	Tramo Edad	Hombres	Mujeres	%
EPE Aena	25 años o menos	2	1	0,1%
	Entre 26 y 35 años	291	107	9,6%
	Entre 36 y 45 años	1.204	684	45,5%
	Entre 46 y 55 años	786	454	29,9%
	56 años o más	489	130	14,9%
	Total Aena	2.772	1.376	100%
Aena Aeropuertos	25 años o menos	6	3	0,1%
	Entre 26 y 35 años	716	358	14,7%
	Entre 36 y 45 años	1.981	1.167	43,2%
	Entre 46 y 55 años	1.683	846	34,7%
	56 años o más	358	174	7,3%
	Total Aena Aeropuertos	4.744	2.548	100%

- El porcentaje de mujeres contratadas en Aena en los últimos años ha sido superior al de hombres, lo que contribuye a mejorar la diversidad de género.
- 163 trabajadores con discapacidad (41 en Aena EPE y 122 en Aena Aeropuertos)

CALIDAD Y ESTABILIDAD DEL EMPLEO EN AENA:

La edad media de la plantilla, se sitúa en los 45 años.

- La estabilidad en el empleo es otra apuesta que caracteriza a nuestra entidad, que en 2013 alcanzó un número de trabajadores con contrato fijo de 10.566 personas (92,36% de la plantilla), y 874 personas con contrato temporal (7,64 %).

- Todos los trabajadores de Aena tienen contratos a jornada completa, salvo una parte residual cuyo contrato es de jornada reducida.

En cuanto a la rotación de puestos del Grupo este año está muy condicionado por el Plan Social de de Desvinculaciones Voluntarias (PSDV) que principalmente a los mayores de 56 años tal y como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

44,10

Edad media de la plantilla Aena Aeropuertos

45,53

Edad media de la plantilla Aena EPE

10.566

Trabajadores con contrato fijo

874

Trabajadores con contrato temporal

ÍNDICE DE ROTACIÓN AÑO 2013

	Tramo edad	Masculino	Femenino	Total
Aena	Entre 26 y 35 años	1,05%	0,00%	0,75%
	Entre 36 y 45 años	0,25%	0,44%	0,32%
	Entre 46 y 55 años	3,13%	2,31%	2,84%
	56 años o más	34,64%	39,33%	35,64%
Total EPE Aena		8,66%	5,75%	7,71%
Aena Aeropuertos	Entre 26 y 35 años	0,67%	0,62%	0,65%
	Entre 36 y 45 años	0,25%	0,52%	0,35%
	Entre 46 y 55 años	6,75%	5,01%	6,19%
	56 años o más	68,72%	59,13%	65,95%
Total Aena Aeropuertos		14,82%	10,34%	13,30%

La cualificación del personal

La plantilla de Aena se divide en las siguientes categorías:

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

- La distribución de la plantilla por género y niveles profesionales refleja que el mayor porcentaje de la plantilla de Aena es del nivel D, seguido del personal controlador y de los niveles A y B y C.

- No obstante, en los últimos años la plantilla ha crecido más en los niveles A, B y C para dotar a la organización de nuevos expertos en materia de seguridad de acuerdo con los requisitos de la iniciativa de Cielo Único de la Unión Europea.

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

		Masculino					Femenino							
		DIRECTIVOS Y TITULADOS	COORDINADORES	TÉCNICOS	APOYO	CONTROLADORES	Total Masculino	DIRECTIVOS Y TITULADOS	COORDINADORES	TÉCNICOS	APOYO	CONTROLADORES	Total Femenino	TOTAL
EPE Aena	Unidades Corporativas	29		1			30	35	2	21			58	88
	Navegación Aérea (Convenio)	303	200	637	24		1.164	210	49	335	4		598	1.762
	Navegación Aérea (Control)					1.578	1.578					720	720	2.298
	Total Aena	332	200	638	24	1.578	2.772	245	51	356	4	720	1.376	4.148
Aena Aeropuertos	Total Aena Aeropuertos	763	817	2.899	265	4.744	550	289	1.419	290	720	2.548	7.292	

Aena tiene presencia en todas las Comunidades Autónomas de España. La Comunidad Autónoma con más empleados es la Comunidad de Madrid

(casi el 30%), donde además de situarse el principal aeropuerto internacional de la red, es donde están

emplazadas las sedes de los servicios centrales y unidades corporativas de la organización.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR COMUNIDAD AUTÓNOMA EN 2013

	Comunidad Autónoma	Masculino	Femenino	Total
Aena	ANDALUCÍA	360	134	494
	ARAGÓN	7	2	9
	ASTURIAS	12	4	16
	BALEARES	271	109	380
	CANARIAS	348	143	491
	CANTABRIA	13	5	18
	CASTILLA-LEÓN	3	1	4
	CATALUÑA	470	230	700
	GALICIA	73	16	89
	LA RIOJA	7	4	11
	MADRID	986	678	1.664
	MELILLA	11	1	12
	NAVARRA	13	4	17
	PAÍS VASCO	61	16	77
	VALENCIA	137	29	166
Total EPE Aena		2.772	1.376	4.148

	Comunidad Autónoma	Masculino	Femenino	Total
Aena Aeropuertos	ANDALUCÍA	622	303	925
	ARAGÓN	70	22	92
	ASTURIAS	73	28	101
	BALEARES	573	305	878
	CANARIAS	791	367	1.158
	CANTABRIA	52	23	75
	CASTILLA-LA MANCHA	8	3	11
	CASTILLA-LEÓN	68	13	81
	CATALUÑA	683	349	1.032
	CEUTA	11	1	12
	EXTREMADURA	3	7	10
	GALICIA	196	98	294
	LA RIOJA	12	3	15
	MADRID	971	750	1.721
	MELILLA	21	9	30
	MURCIA	54	20	74
	NAVARRA	43	11	54
	PAÍS VASCO	148	75	223
	VALENCIA	345	161	506
Total Aena Aeropuertos		4.744	2.548	7.292

La gestión del talento

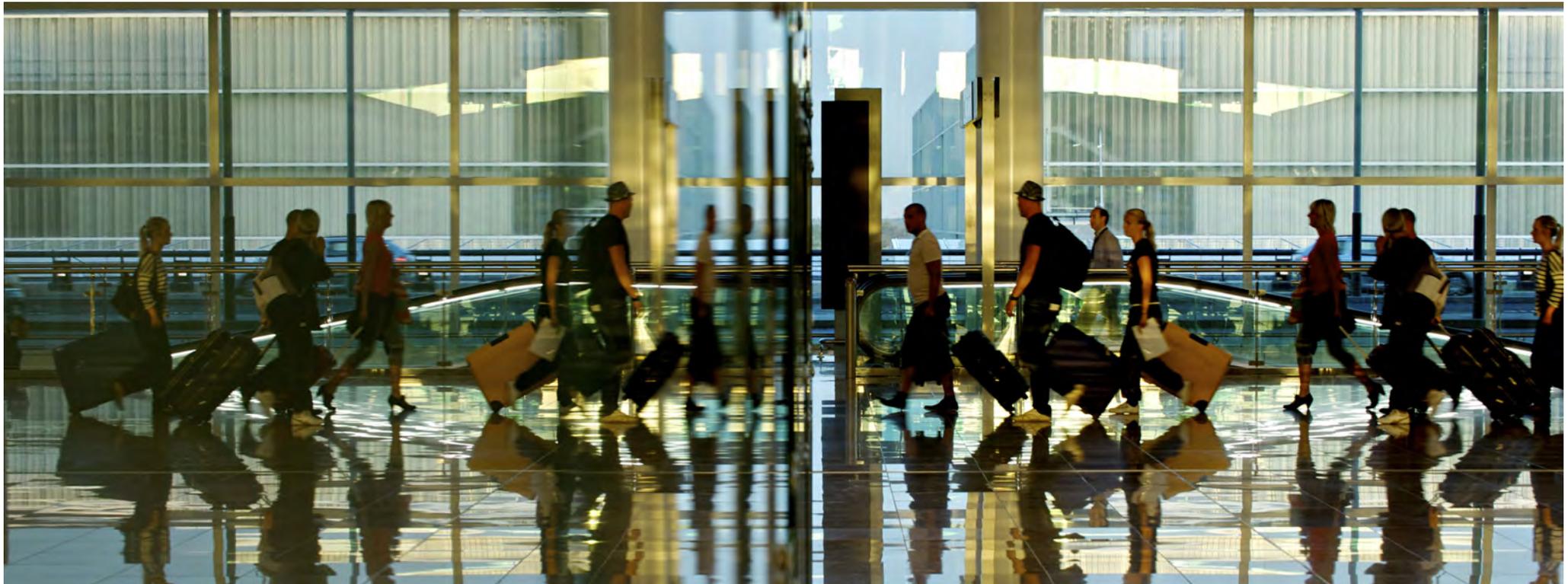
Los Programas de Desarrollo Gerencial, Gestión del Talento y Gestión del Desempeño contribuyen a trasladar la cultura de la excelencia de la gestión y el compromiso con la organización de todas las personas que la integran.

La retribución variable de los mandos intermedios, puestos directivos y alta dirección de Aena depende del resultado obtenido en la evaluación anual del Sistema de Gestión del Desempeño,

que distingue objetivos personales, de equipo o departamento y de empresa. Conforme se incrementa el nivel de responsabilidad del puesto, mayor es el porcentaje de retribución variable y mayor peso o ponderación tienen en dicha retribución variable los objetivos de empresa, creándose un vínculo directo entre el desempeño y los resultados de la organización y la retribución sus máximos responsables.

Beneficios del Sistema de Gestión del Desempeño de los empleados:

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



Aeropuerto de Barcelona-El Prat

El activo de personas y su desarrollo formativo

La formación sigue siendo uno de los pilares para la especialización y mejora de los profesionales de Aena. La adecuación permanente que requieren las nuevas tecnologías y la mejora y necesidad de ampliación de nuestras instalaciones y servicios, llevan a Aena a desarrollar planes específicos de formación.

Así, el Instituto de Aprendizaje de Aena (IADA) proporciona una oferta orientada al desarrollo profesional de los trabajadores y al desempeño óptimo de sus actividades. Esta formación garantiza además la operatividad de la empresa con personas altamente cualificadas.

Este compromiso con la formación se muestra en el número de horas totales dedicadas a esta materia por nuestros empleados, que en el año

2013 ascendió a 227.456 principalmente destinadas a cursos de formación técnica.

Principales datos 2013:

- 19,9 hrs./año de formación por empleado.
- Distribución de formación por género y ocupación en el Grupo Aena:
 - 64.411 hrs. realizadas por directivos y mandos intermedios; 37,5% (24.154 hrs. en mujeres, 62,5 % (40.256 hrs.) en hombres.
 - 163.045 hrs. realizadas por personal de niveles A y B y C al F; un 28,82% (47.050 hrs.) por mujeres y el 71,18% (115.995 hrs.) por hombres.

Capital Humano

« < > »

DESGLOSE DE Nº DE HORAS DE FORMACIÓN POR TIPOLOGÍA DE CURSOS DURANTE EL 2013:

48.758

Horas Formación Conductual

178.698

Horas Formación Técnica

227.456

Total

A pesar de este incremento de horas de formación por empleado, el coste total invertido en formación ha ido reduciéndose progresivamente desde 2008 gracias a la política de optimización y aprovechamiento de recursos desarrollada por Aena, y concretada principalmente en dos medidas:

- **Formación con personal propio de Aena** (Formadores y monitores internos), especialmente en materias de alto contenido técnico aeronáutico y/o aeroportuario: Extinción de incendios, operaciones aeroportuarias y aeronáuticas, mantenimiento de instalaciones etc.

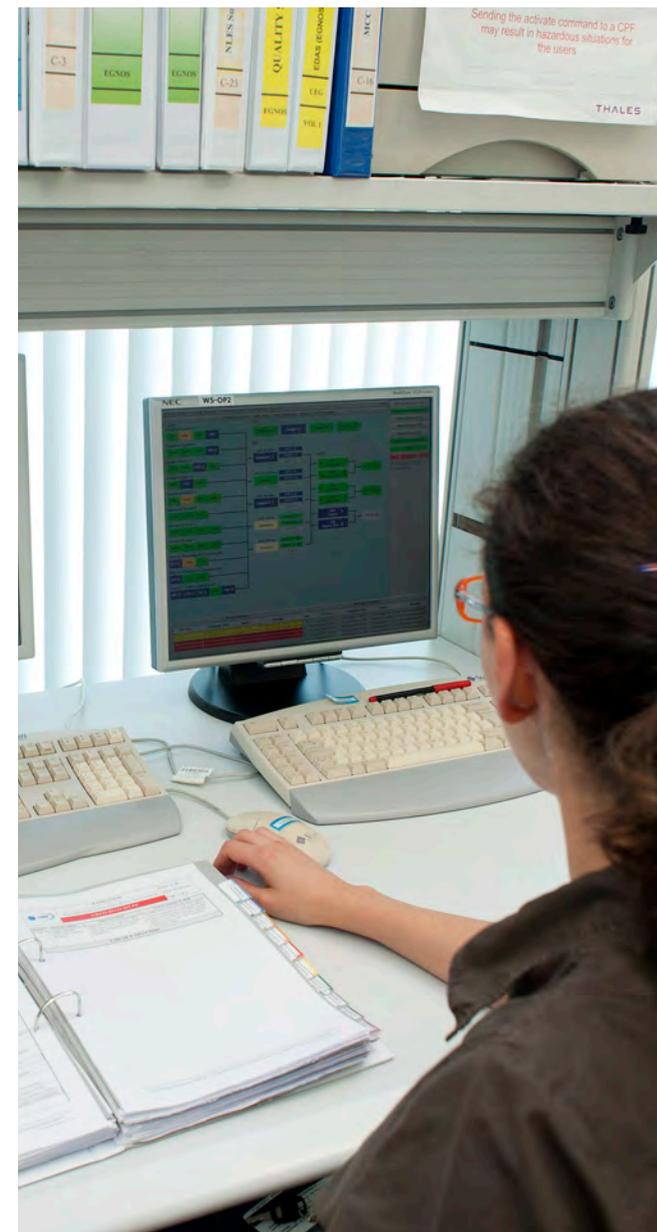
La formación en Aena se orienta hacia la mejora del desempeño del puesto de trabajo para una correcta especialización y facilita la orientación hacia la promoción profesional y la adecuación a la permanente evolución tecnológica y operacional

Aena destinó 1,12 millones de euros a la formación en 2013.

Más del 90 % de los trabajadores realizaron, al menos, 1 curso durante 2013

- **Aumento de la Formación on-line** en aquellas áreas más apropiadas: formación general sobre seguridad, riesgos laborales, protección de datos, etc.

Aena se ha beneficiado en 2013 de la ayudas para la formación y la mejora de las competencias de la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo (Real Decreto 395/2007), ascendiendo las bonificaciones recibidas en concepto de cuotas a la seguridad social por la formación impartida, a la cantidad de 564.986,12 €.



I Promoviendo la prevención y la seguridad

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

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

- Cumplir, tanto en las actividades actuales como futuras, con la legislación y reglamentación aplicable, las necesidades de mejora técnica y con otros requisitos que la organización suscriba.
- Gestionar los procesos productivos, productos y servicios bajo un compromiso de mejora continua de la acción preventiva.

- Establecer canales de información adecuados para comunicar a las partes (internas y externas de la empresa) los asuntos que afecten a la acción preventiva.
- Garantizar la participación y formación teórica y práctica de todos los trabajadores, especialmente de aquellos con puestos clave en la prevención de riesgos laborales.

- Difundir, explicar y mantener actualizada la política de Prevención de Riesgos Laborales, así como sus objetivos, a todos los niveles de la organización.
- Coordinar las actividades preventivas con concesionarios, contratistas, operadores aéreos que actúan con autorización administrativa y organismos de la Administración.

La política de PRL de Aena incluye el compromiso de:

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

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

- **El Índice de Siniestralidad Laboral del Grupo Aena** ha experimentado una bajada del 1,69 puntos respecto a 2011.
- **El Índice de Incidencia Global en el Grupo Aena** (número de accidentes por cada mil trabajadores) ha sido en 2013 de 8,70 un aumento de 0,55 respecto a 2011.
- En el año 2013 no hubo ningún accidente mortal.

El Comité de Seguridad y Salud (formado por representantes sindicales y de Aena), es el foro adecuado, donde se debaten, tratan y aprueban todos los procedimientos o decisiones tomadas al respecto. De esta manera, todos los trabajadores de Aena quedan cubiertos y representados al 100 %.

	2011	2012	2013	Variación 2011/2013
Índice de Siniestralidad Laboral (Nº Accidentes sin baja /1000 empleados)	8,37	11,4	9,75	1,69
Índice de Incidencia Global (Nº Accidentes con baja /1000 empleados)	8,15	7,84	8,70	0,55

I Beneficios corporativos y conciliación

Aena asume una serie de planes de apoyo al empleado que tienen por objetivo impulsar medidas positivas para los trabajadores y su entorno, que mejoren su bienestar laboral y faciliten la conciliación de vida laboral, familiar y personal. Desde este compromiso se desarrollan múltiples actuaciones. El Programa anual de ayudas a los empleados, Programa de anticipos reintegrables, Programa de atención al empleado (PAE), Programa de Apoyo Emocional y Prevención y tratamiento de conductas adictivas proporcionan un marco de apoyo y protección a los empleados en Aena y su entorno más próximo y están destinados a todo el personal adscrito al I Convenio Colectivo de Aena, independientemente de su tipo de contrato, ocupación o jornada.

Durante el año 2013, se han ejecutado más de 13.000 actuaciones directas en relación con diferentes programas de las que cabe destacar:

Programa de ayudas para empleados

El número de ayudas sociales concedidas a los trabajadores se ha mantenido respecto a 2012 a pesar de las medidas tomadas en el presente ejercicio de optimización de costes y reducción de plantilla, siendo una apuesta clara facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral mediante el apoyo que este programa ofrece.

Cuantías económicas directas no reintegrables para paliar gastos personales o familiares, de acuerdo a las modalidades reguladas:

- 12.014 ayudas concedidas en 2013
- 1,7 millones de euros destinados a ayudas.
- 272 ayudas por nacimiento.
- 974 ayudas para estudios del trabajador.
- 3.281 ayudas para gastos de salud trabajador.
- 299 ayudas para discapacidad del trabajador o familiar directo.
- 5.507 ayudas para estudios de hijos.
- 764 ayudas para guardería /escuela infantil.
- 916 ayudas para campamentos de verano de hijos de trabajadores.
- 73 % del total corresponden a ayudas a estudios de hijos y gastos de salud del trabajador.

Además, los trabajadores de Aena mantienen un Plan de Pensiones permanente.

Cuantías económicas directas no reintegrables para paliar gastos personales o familiares, de acuerdo Programa de anticipos reintegrables

Plan de financiación personal para empleados destinado cubrir situaciones graves, urgentes e inaplazables: compra vivienda, compra coche familiar, embargos, etc. La cuantía económica se adelanta a cuenta del trabajador y se deduce posteriormente sin intereses de sus retribuciones habituales.

- Durante 2013 se concedieron 260 anticipos reintegrables

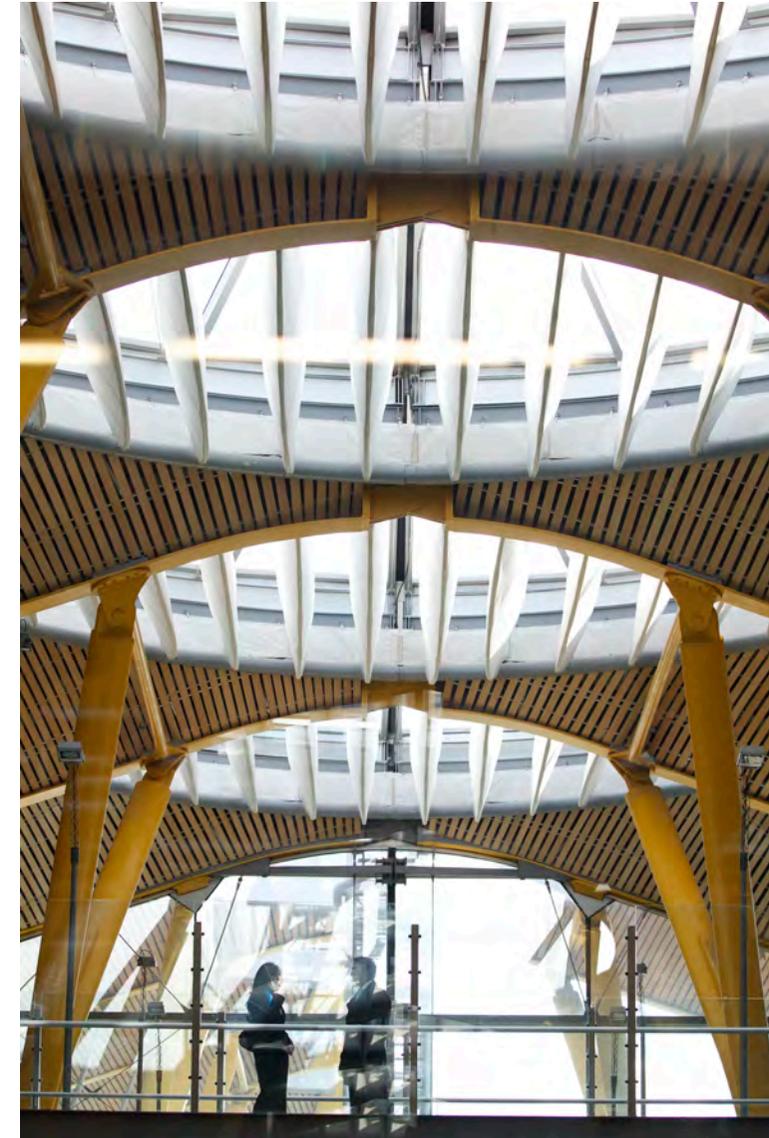
Programa de atención al empleado (PAE)

El Programa de Atención al Empleado sigue dando cobertura a los trabajadores para resolver necesidades y problemas cotidianos, tales como

consultas técnicas de cualquier tipo: consultas jurídicas, financieras, psicológicas, etc, hasta gestiones o trámites imposibles de realizar fuera del horario de trabajo como recogidas medicamentos especiales en farmacias de hospital.

Gracias a este servicio se cumpliendo un triple objetivo: dar servicio para soluciones a situaciones cotidianas, mejorar la eficiencia en la gestión de RR.HH a través de la reducción del absentismo y aumentar la conciliación de la vida familiar y laboral de los trabajadores,

- 1.865 servicios de atención al empleado (PAE) concedidos
- 9.300 horas estimadas de absentismo laboral evitadas gracias al uso del PAE.



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Programa de Apoyo Emocional y Prevención y tratamiento de conductas adictivas

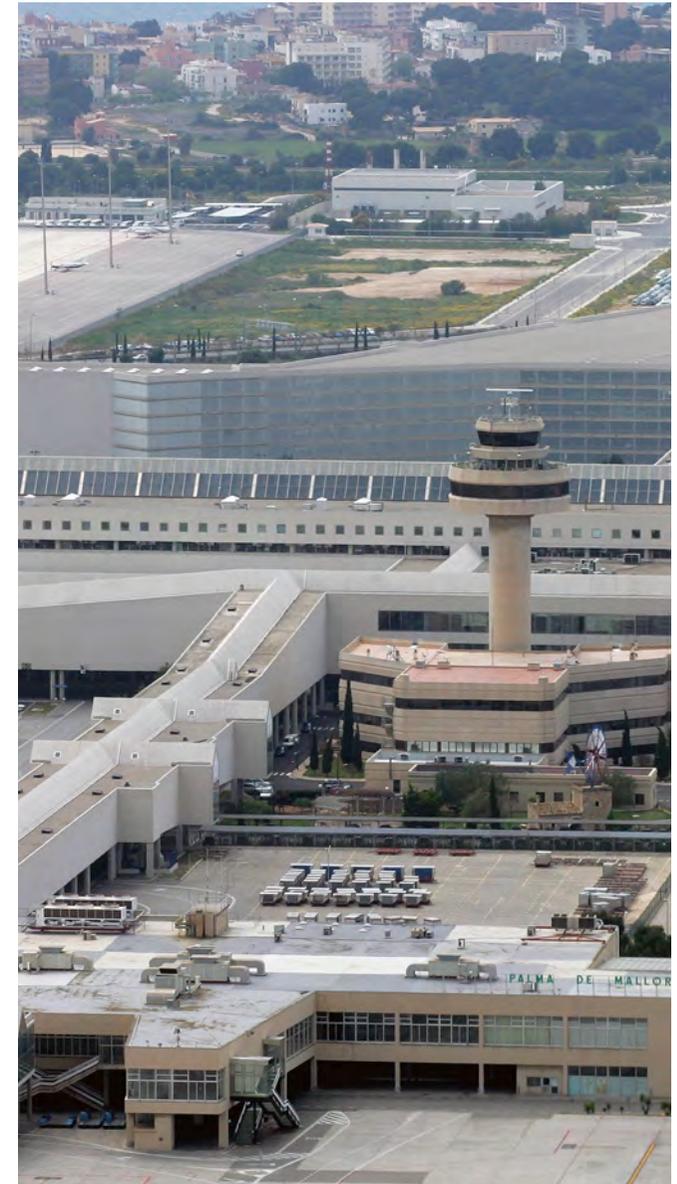
Destinado a sensibilizar y prevenir las situaciones relacionadas con conductas adictivas, tanto en las drogas ilegales como en los problemas derivados de la adicción al alcohol. Este programa tiene dos objetivos:

- La rehabilitación personal y emocional de los trabajadores en situaciones difíciles y la mejora de la seguridad operacional en nuestros centros, gracias principalmente a la prevención y detección de conductas adictivas.
- Mantener alianzas con una entidad del tercer sector especializada en esta materia, facilita el intercambio de experiencias y el aprendizaje

mutuo, aportando soluciones a situaciones reales. Aena y Proyecto Hombre colaboran para la formación, asesoramiento y tratamiento en este tipo de conductas.

Principales datos 2013

- 47 tratamientos (4 ingresos en comunidades terapéuticas, y 43 en régimen externo).
- 43 personas solicitaron el servicio de asesoramiento personal o counselling.



Aeropuerto de Palma de Mallorca



Capítulo V: EFICIENCIA AMBIENTAL

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

- **Gastos e inversiones ambientales**
- **Sistemas de gestión ambiental**
- **Minimizando el impacto acústico en nuestro entorno**
- **Optimización del consumo de energía**
- **Reducción de las emisiones atmosféricas**
- **Gestión eficiente de los residuos**
- **Gestión del agua**
- **La actividad aeroportuaria y su entorno**
- **Aeropuertos didácticos**

l Eficiencia ambiental

En Aena Aeropuertos apostamos por un transporte aéreo sostenible, por lo que durante 2013 se ha proseguido con la realización de actuaciones e iniciativas en materia de sostenibilidad, afrontando el reto que ha supuesto adaptar la situación económica a las necesidades de la sociedad y el

medio ambiente. Entre estas actuaciones, destacan la puesta en marcha de un Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, la Integración del Sistema de Monitorado de Ruido, la definición del Plan de Ahorro y Eficiencia Energética y las acciones encaminadas a la conservación del Patrimonio Natural.



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

I Gastos e inversiones ambientales

Las inversiones ambientales* realizadas por Aena durante el 2013 han ascendido a un total de 21,486 millones de euros, mientras que los gastos ambientales alcanzaron la cifra de 9,224 millones de euros.

Indicador	2011	2012	2013
Inversiones Ambientales * (miles de euros)	27.633	56.754	21.486
Gastos ambientales (miles de euros)	11.109	10.743	9.224

(*) Los datos de Inversiones Ambientales corresponden a las altas de inmovilizado medioambientales de los estados financieros de Aena

La cifra total de gastos de naturaleza ambiental presenta el siguiente desglose:

- Reparaciones y conservación: 7.577.000 €
- Servicios profesionales independientes: 1.627.000 €
- Otros servicios externos: 20.000 €



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

I Sistemas de gestión ambiental

Con el fin de definir periódicamente objetivos y metas ambientales, así como controlar y evaluar de forma sistemática su grado de cumplimiento asegurando la mejora continua y la prevención de la contaminación, Aena dispone sistemas de gestión ambiental conforme a la Norma UNE-EN-ISO 14001 en el 100% de sus aeropuertos y centros de Navegación Aérea. Este hecho, junto con la certificación EMAS que disponen los aeropuertos de Menorca y Tenerife Sur, permiten una gestión transparente y eficiente del sistema ambiental, facilitando y potenciando el desarrollo sostenible de sus actividades. A este respecto, destacar que durante el 2013 el aeropuerto de Tenerife Sur, se adaptó a los nuevos requisitos EMAS III, los cuales han requerido una mayor exigencia en el cumplimiento de los aspectos ambientales y sociales.

Adicionalmente, en el ámbito de la eficiencia energética, Aena Aeropuertos ha implementado

sistemas de gestión energética en los aeropuertos de: Lanzarote, Reus y Zaragoza, certificados conforme a la norma UNE-EN ISO 50001:2011, así como en el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE) del aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas. En 2013, en esta misma línea el Aeropuerto de Valladolid ha obtenido también su certificación en gestión energética.

Al respecto de los sistemas de gestión destacar que durante el 2013 se ha llevado a cabo un avance en cuanto a la estrategia, enfoque y mantenimiento de sus sistemas, iniciando el proceso para la plena integración de todos los sistemas de gestión de calidad y ambiental. De esta manera durante el 2013 se trabajó en la creación de un sistema de gestión único que integra a los sistemas de calidad y gestión ambiental implementados hasta la fecha, permitiendo añadir otros sistemas de gestión en el futuro, incluida la gestión de la energía, gases de efecto invernadero verificaciones y Reglamento EMAS.

AENOR premia a los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol

En base al compromiso permanente en la búsqueda de la mejora continua de la calidad de los servicios prestados, Aena Aeropuertos fue distinguida en FITUR 2013 con dos galardones entregados por AENOR. Uno de ellos fue para las divisiones de Conservación y Mantenimiento del Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, por la renovación de la certificación UNE EN ISO 9001 de su Sistema de Gestión de la Calidad. La otra distinción fue compartida por los aeropuertos de Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol, en reconocimiento a la labor realizada para la certificación de sus huellas de carbono, conforme a la norma UNE ISO 14064.

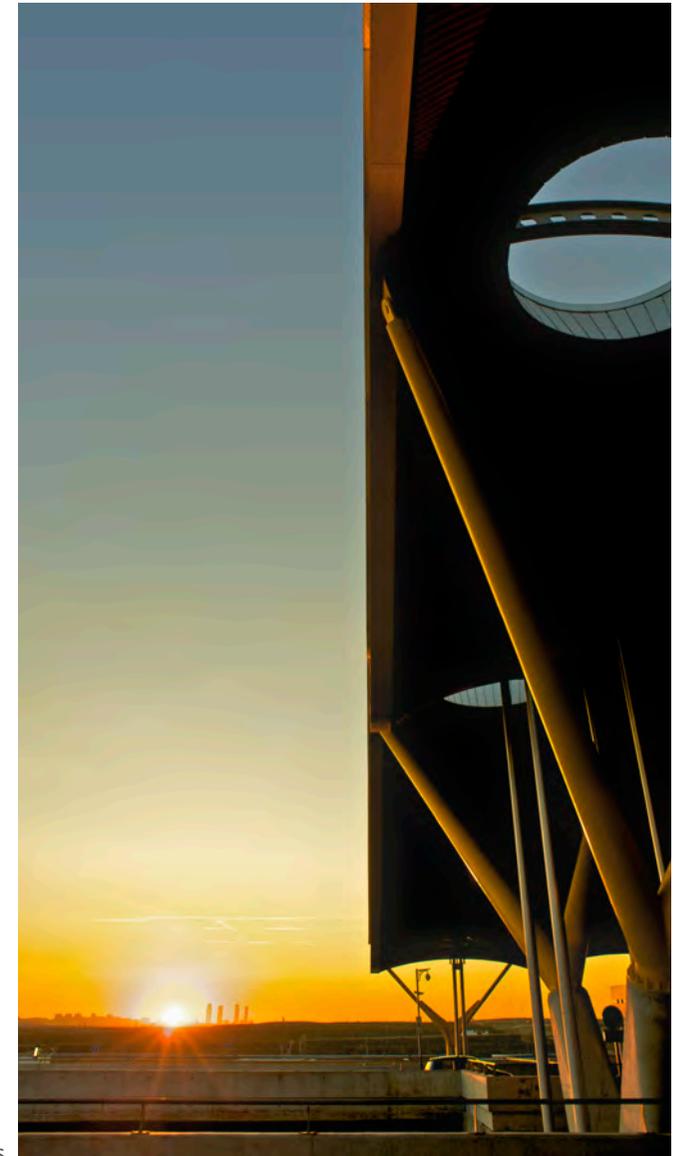
I Minimizando el impacto acústico en nuestro entorno

Promover actuaciones encaminadas a minimizar los niveles acústicos que contribuyan a preservar la calidad de vida de las poblaciones del entorno aeroportuario, es una de nuestras líneas de actuación prioritarias. Todo ello, bajo un marco de transparencia con las administraciones, instituciones y comunidades del entorno donde Aena Aeropuertos desarrolla su actividad, cooperando estrechamente con ellas en la prevención de los posibles impactos ambientales que puedan ser generados por las actividades asociadas al transporte aéreo.

A este respecto, Aena Aeropuertos lleva a cabo una política de gestión ante la contaminación acústica en línea con el denominado “enfoque equilibrado”, ratificado por la Asamblea de la OACI mediante la resolución A36-22 de septiembre de 2007 como procedimiento de gestión del ruido aeroportuario, siendo sus líneas de trabajo fundamentalmente cuatro:

- Reducción del ruido en la fuente.
- Gestión y ordenación del territorio.
- Establecimiento de procedimientos operativos de atenuación de ruidos.
- Introducción de restricciones operativas.

Estas líneas de trabajo se complementan con la adopción de otras medidas igualmente importantes, como son la evaluación continuada del impacto producido mediante sistemas de control y vigilancia, la información a las autoridades locales, grupos de interés y público en general de los aspectos ambientales, la colaboración con los diferentes agentes del sector que permita detectar oportunidades de mejora y la ejecución de planes de aislamiento acústico como medida correctora que garantice el cumplimiento de los objetivos de calidad acústica en el interior de los edificios.



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas

Con todo ello, a continuación destacamos las actuaciones más relevantes en materia de atenuación del impacto acústico llevadas a cabo por Aena Aeropuertos:

Medidas

Reducción de ruido en la fuente

Promover en los foros internacionales la adopción de requisitos cada vez más exigentes para la certificación acústica de las aeronaves

Procedimientos operacionales

Desplazamiento de umbral

Diseño y optimización de trayectorias

Procedimientos operacionales abatimiento de ruido en aterrizaje

Limitaciones a la utilización del empuje de reversa

Maniobras de descenso continuo (CDA)

Procedimientos operacionales de abatimiento de ruido en tierra (pruebas de motores)

Sistema de tasas por ruido

Restricciones operativas

Introducción de restricciones a aeronaves específicas (AMC)

Planificación y Gestión suelo

Intervenciones administrativas al planeamiento

Control y vigilancia de la calidad acústica

Sistemas de monitorizado de ruido

Adaptación a las mejoras tecnológicas en los modelos de cálculo de ruido

Información y participación pública y de los agentes implicados

Información a través de la web - Mapa interactivo (Web Trak)

Atención al ciudadano. Registro y tratamiento de quejas por ruido

Comisiones y participación de los agentes implicados

Control y disciplina de tráfico en materia de ruido

Apoyo al control y disciplina de tráfico aéreo

Plan de aislamiento acústico¹

¹ Información sobre Planes de Aislamiento Acústico.

Mapas Estratégicos de Ruido

Los Mapas Estratégicos de Ruido (MER) son una herramienta diseñada para poder evaluar globalmente la exposición al ruido en una zona determinada, debido a la existencia de distintas fuentes sonoras, con el objetivo de poder realizar un diagnóstico y seguimiento de la exposición acústica global y comparable en todo el ámbito de la Unión Europea. Estos mapas son además la referencia para la elaboración de los planes de acción que contienen las medidas para prevenir y reducir el ruido y comprobar la eficacia de las medidas adoptadas.

A este respecto, durante el año 2013, Aena Aeropuertos sometió al procedimiento de información pública la segunda fase de los MER de los grandes aeropuertos de Alicante-Elche, Barcelona-El Prat, Bilbao, Gran Canaria, Ibiza, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia. Estos quedaron a disposición del público desde el 18 de julio hasta el 30 de septiembre de 2013, periodo durante el cual se recibieron un total de 32 alegaciones.

Servidumbres acústicas

Las servidumbres acústicas están destinadas a conseguir la compatibilidad del funcionamiento o desarrollo de las infraestructuras de transporte, con los usos del suelo, actividades, instalaciones o edificaciones implantadas, o que puedan implantarse, en la zona de afección por el ruido originado en dichas infraestructuras.

En este sentido durante el 2013, se procedió a elaborar la documentación correspondiente a las Propuestas de Servidumbres aeronáuticas Acústicas de los aeropuertos de Bilbao, Ibiza, Málaga-Costa del Sol, Sevilla y Valencia, en aplicación de la Ley 5/2010, de 17 de marzo, por la que se modifica la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, quedando prevista su información pública a lo largo del primer semestre del año 2014.

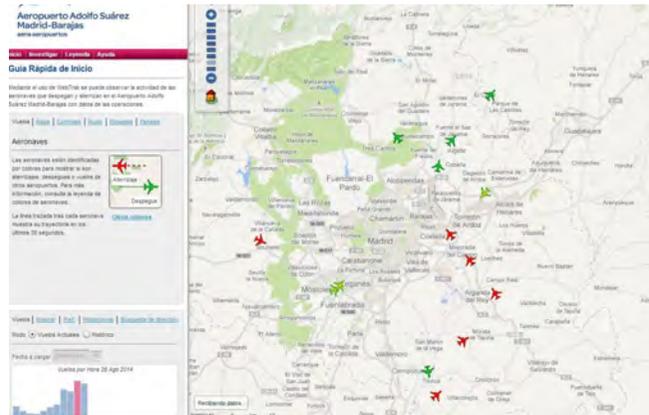


Terminal de medición de ruido de aviones

Sistemas de monitorizado de ruido y sendas de vuelos

Los Sistemas de Control del Ruido y Sendas de Vuelo reciben la información de los planes de vuelo y las sendas radar correlacionándolos con las mediciones realizadas por los Terminales de Monitorado de Ruido (TMR), permitiendo al sistema evaluar datos en el entorno del sistema general aeroportuario. De esta manera, quedan registradas las características de cada evento sonoro y todos los datos relacionados con la aeronave responsable de dicho evento. Las localizaciones de los TMR son seleccionadas con el fin de medir los niveles de ruido ambiental en aquellos puntos más expuestos al ruido aeronáutico, próximos a las rutas aéreas, mejorando así la medición y el control del grado de afección acústica producida por las operaciones aeronáuticas en las poblaciones que pudieran verse afectadas.

A este respecto, durante el año 2013, seis aeropuertos se encontraban dotados de un Sistema de Control del Ruido y Sendas de Vuelo. Ante la intención de ampliar la instalación de este tipo de sistemas al resto de sus aeropuertos, Aena Aeropuertos inició los trámites necesarios para lograr de una manera eficiente e integrada establecer un único sistema funcionando con un único software para toda la red.



Adicionalmente, los aeropuertos de Alicante-Elche, Málaga-Costa del Sol, Barcelona-El Prat, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Valencia y Palma de Mallorca ponen a disposición de vecinos, ayuntamientos y usuarios el llamado ‘Mapa Interactivo del Ruido’ denominado WebTrak (versión 4.0) que permite visualizar y obtener información precisa sobre las trayectorias de las aeronaves y el nivel de ruido asociado a los Terminales de Monitorado de Ruido instalados en su entorno.

Acceder al “Mapa Interactivo del Ruido” e informes acústicos de los aeropuertos:

www.aena-aeropuertos.es



Aeropuerto de Barcelona-El Prat

Optimización del consumo de energía

Plan de Ahorro y Eficiencia Energética

Con el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética, iniciado en 2013, se optimiza la gestión del conocimiento en esta materia entre todos los aeropuertos, aprovechando y compartiendo las experiencias. Esta iniciativa responde al compromiso de asumir la gestión energética eficiente como una línea estratégica de Aena, contribuyendo a mitigar los efectos del cambio climático, a través de un consumo razonable de la energía en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de nuestras instalaciones.

En este sentido, a fin de promover e incentivar las medidas de ahorro y eficiencia energética en los aeropuertos de la red, se ha creado un grupo de trabajo de carácter multidisciplinar que aúna los intereses de todas las unidades implicadas para minimizar costes energéticos optimizando la gestión e identificando las medidas que coadyuvan al objetivo global.

Estas medidas abarcan un amplio espectro, desde mejoras en gestión y concienciación del personal hasta mejoras de carácter tecnológico que conllevan inversiones asociadas que han de someterse a un estudio coste-beneficio detallado.

Consumo de energía

CONSUMO ELÉCTRICO (GJ)

Indicador	2011	2012	2013
Electricidad (procedente de red)	3.836.711	3.683.494	3.478.238

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS (GJ)

Indicador	2011	2012	2013
FUENTES FÓSILES			
Gas (gas natural, propano y butano)	169.612	144.175	122.559
Gasoil	159.034	145.837	174.193
Gasolina	6.001	3.545	2.716
Queroseno	1.921	1.722	1.574
FUENTES RENOVABLES / OTRAS			
Solar	1.183	1.749	1.844
Eólica	10.297	13.345	12.296

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS (GJ)

	TOTAL	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
2011	4.415.881	637.497	585.142	1.183.678	0	0	126.866	581.950	59.174	450.416	791.158
2012	4.277.817	749.326	600.222	972.741	0	0	151.345	630.377	61.789	313.199	798.819
2013	4.082.217	538.775	609.062	768.416	0	0	162.217	695.209	64.468	521.929	722.141

Notas: Datos calculados a partir del consumo registrado, según Energy Balance Sheet / Energy Protocol (GRI) y Series Estadísticas de Red Eléctrica de España: www.ree.es (fecha de actualización: 23/06/2014). Los datos de 2011-2012 han sido re-calculados respecto a ediciones anteriores de la Memoria RC, debido a mejoras en la metodología de cuantificación y reporte. Los datos de 2011 incluyen el 98% de los aeropuertos y el 100% de las instalaciones de navegación aérea. Los datos de 2012-2013 incluyen el 100% de los aeropuertos y de las instalaciones de navegación aérea. El 100% de los datos incluyen los correspondientes a los servicios centrales de aeropuertos y navegación aérea.

Como se puede observar, continua la tendencia de descenso en el consumo de energía eléctrica procedente de red en el conjunto de la red de aeropuertos y las instalaciones de los servicios centrales (5,5% de variación en 2013). El aumento de consumo de gasoil en 2013 viene dado por un

mayor consumo en calderas y en prácticas del SEI (Servicio de Extinción de Incendios).

Asimismo, el consumo de electricidad en centros e instalaciones de Navegación Aérea, se ha reducido un 6,0% con respecto a 2012.

-5,5%

Reducción del consumo de energía eléctrica en aeropuertos

-6,0%

Reducción del consumo de energía eléctrica en navegación aérea

Iniciativas de ahorro energético en aeropuertos

En 2013 se han mantenido reuniones con los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y todos los integrantes del Grupo I (Málaga-Costa del Sol, Alicante-Elche, Ibiza, Valencia, Sevilla, Bilbao, Girona-Costa Brava y Menorca), en las cuales se han detectado líneas estratégicas de interés común que, afrontadas desde el concepto de red, podrían redundar en una disminución de costes e incremento de la eficiencia energética.

Como fruto de esta colaboración destacar la firma de un Acuerdo Marco para implantar sistemas de iluminación más eficientes en los edificios terminales. Este proyecto, iniciado en 2013, dará soporte a los aeropuertos de la red minimizando costes asociados al poderse aplicar conceptos de economía de escala.

Continuando en el ámbito de la eficiencia energética, en 2013 se han realizado los estudios energéticos del edificio terminal del aeropuerto de Tenerife Norte y del aparcamiento y bloque técnico del aeropuerto de Vigo, obteniendo estos porcentajes de ahorro en caso de implantar todas las medidas recomendadas en dicho estudio.

ESTUDIOS ENERGÉTICOS (2013)

Aeropuerto (Edificio)	% de ahorro posible con implantación de todas las medidas propuestas
Tenerife Norte (edificio terminal)	16,3 %
Vigo (bloque técnico)	24 %
Vigo (aparcamiento)	16 %

Adolfo Suárez Madrid-Barajas apuesta por sistemas de iluminación más eficientes

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas continúa apostando por los sistemas de iluminación sostenibles con la instalación de farolas LED, que permitirán reducir las emisiones de CO₂, el consumo energético y los gastos de mantenimiento. Los nuevos puntos de luz, situados en los viales de acceso al aeropuerto desde la autopista M-14, están equipados con luminaria de tecnología LED y regulación autónoma en función del horario de circulación. Estos dispositivos permitirán ahorrar más de 6.000 € al año debido a su menor consumo y a la reducción en los costes de mantenimiento. El ahorro energético anual es de 46.548 kWh, lo que equivale a 22 toneladas de emisiones de CO₂ al año. Asimismo, su vida útil es hasta cuatro veces superior a la de las lámparas tradicionales. Las nuevas luminarias LED reducen la contaminación lumínica hacia el cielo, no contienen mercurio (un material altamente contaminante), producen escasas emisiones ultravioleta e infrarrojo y su encendido es inmediato.

INICIATIVAS DE CONSUMO DE ENERGIA 2013

Control y ahorro de consumo de la energía eléctrica

- Seguimiento y control automatizado del consumo eléctrico para identificar los servicios que son mayores consumidores y aplicar estrategias de reducción.
- Gestión de los sistemas de iluminación mediante la zonificación o programación de las instalaciones. Para ello se han modificado los protocolos de encendido/apagado según necesidades y usos de las mismas adecuándolos a la variación de tráfico anual, así como instalando detectores de presencia.
- Plan de optimización de los sistemas de iluminación en oficinas.
- Gestión de la climatización a través de medidas más eficientes, como implantación de protocolos de ventilación natural y de paradas de los climatizadores, así como el uso de sistemas de control automatizado.
- Renovación y sustitución de equipos e instalaciones de climatización e iluminación por sistemas más eficientes como la tecnología LED o luminarias de bajo consumo.

Control y ahorro de consumo de combustibles fósiles

- Seguimiento y control de consumos en calderas, vehículos, etc.
- Optimización del uso de instalaciones mediante un plan de utilización de vehículos, aplicación de protocolos de conducción eficiente y fomento del aislamiento térmico en edificios.

En 2013, el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol redujo su consumo eléctrico en un 9,30%, con respecto a 2012, y en un 19,44% frente a 2011



Eficiencia energética en Alicante-Elche

En línea con sus políticas de ahorro, eficiencia energética y respeto al medio ambiente, Aena Aeropuertos ha puesto en marcha, en el Aeropuerto de Alicante-Elche, un ambicioso plan de eficiencia energética que ha permitido ahorrar alrededor de 10.000.000 kWh con respecto al año anterior. Dicho ahorro equivale al consumo de energía de una población de 20.000 habitantes durante 3 meses y supone 3.338,6 TCO₂ no emitidas a la atmósfera. La ventilación natural ha sido la medida estrella, que representa un 62% del total del ahorro alcanzado en el plan de eficiencia energética. Este procedimiento consiste en la apertura de los exutorios situados en la cúspide de las cúpulas del techo de la nueva terminal, para permitir, siempre que las condiciones exteriores sean adecuadas, ventilar y mantener la temperatura ambiente del edificio dentro de los parámetros recogidos en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE).

Ahorro energético en instalaciones de Navegación Aérea

Durante el año 2013, en la Dirección de Navegación Aérea se han continuado aplicando las medidas de reducción del consumo eléctrico desarrolladas en años anteriores.

En la DRNA Este, durante 2013 se sustituyó el arrancador estrella/triángulo por uno electrónico en la unidad enfriadora RV 1 del ACC y se han mantenido y vigilado el cumplimiento de las medidas tomadas años anteriores. Asimismo, el consumo de energía del ACC Barcelona durante 2013 se ha reducido respecto al año 2012 en 309.846 KWh (3,34%).

Gracias al ahorro en consumo de energía y combustible, las instalaciones de NA han evitado la emisión de 483 TCO₂, equivalente a plantar 32.180 árboles



Durante el año 2013 se ha efectuado un análisis de la viabilidad técnica y económica de llevar a cabo instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo de 100 kW (potencia máxima autorizada en instalaciones de autoconsumo). Estos estudios han considerado el nuevo marco normativo estatal para el sector de las renovables.

Además, se han realizado estudios de instalaciones fotovoltaicas para los aeropuertos de Barcelona-El Prat y Adolfo Suárez Madrid-Barajas, que previsiblemente conseguirán incrementar la potencia requerida (de 50 kW a 75 kW) sin variar el presupuesto de adjudicación, atendiendo a las consideraciones del mercado y las fluctuaciones económicas.

También se han realizado estudios en el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol centrados en la viabilidad de una instalación fotovoltaica y la posibilidad de incorporación de un sistema solar térmico como apoyo a la climatización.

En los aeropuertos de Alicante-Elche e Ibiza se ha iniciado el seguimiento para adecuar las instalaciones a la normativa vigente, analizando si es factible una optimización de la producción energética. Asimismo, se ha entregado la instalación de frío solar al aeropuerto de Lanzarote para su explotación una vez que se ha recabado toda la información y estudios previos, que facilitan su uso y las condiciones de la explotación. Por último, se han iniciado estudios centrados en sistemas de mini eólica con el objeto de que las afecciones a las servidumbres radioeléctricas sean mínimas no interfiriendo de forma adversa en la operatividad aeroportuaria.

Instalaciones de energías renovables en Aena

- Eólica:
 - Aerogeneradores Aeropuerto de La Palma. 1.320 kW
 - Aerogenerador ACC Canarias. 660 kW
- Solar fotovoltaica:
 - Aeropuerto de Alicante-Elche. 30 kW
 - Aeropuerto de Menorca. 72 kW
 - Aeropuerto de Ibiza. 5 kW, 20 kW y 42 kW
 - Aeropuerto de La Palma. 80 kW
 - Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos. 15 kW (en trámites de conexión)
 - Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Proyecto en ejecución 75 kW
- Solar térmica:
 - Aeropuerto de Barcelona-El Prat. 706 captadores solares. Generación de ACS para terminal T1
 - Aeropuerto de Palma de Mallorca. 192 captadores solares (actualmente fuera de servicio)
 - Aeropuerto de Lanzarote. Frío solar (proyecto piloto)
 - Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Sistema de ACS distribuido en varios edificios de campo de vuelo
 - Aeropuerto de Zaragoza. 2 sistemas de generación ACS mediante colectores solares para el Edificio SEI y Terminal de carga (gestionado por empresa externa)
 - Aeropuerto de FGL Granada-Jaén. Paneles solares para la producción de agua caliente sanitaria (ACS) en el Edificio del SSEI
- Geotérmica:
 - Aeropuerto de Reus. Sistema de apoyo a climatización

AHORRO DE CO₂ EQUIVALENTE POR INICIATIVAS DE AENA

Instalación	2013	
	kWh generados	T CO ₂ eq evitadas
Aerogenerador ACC Canarias	1.779.313	418,14
Aerogeneradores del aeropuerto de La Palma	2.025.159	475,91
Planta de cogeneración del aeropuerto de Bilbao	1.049.002	246,52
Módulos fotovoltaicos del aeropuerto de Menorca	58.366	13,72
Módulos fotovoltaicos del aeropuerto de Ibiza	29.554	6,95
Placas fotovoltaicas en el aeropuerto de Alicante-Elche	56.685	13,32
Paneles solares térmicos en el aeropuerto de Barcelona-El Prat	397.300	93,37
Paneles fotovoltaicos en el aeropuerto de La Palma	27.894	6,56
TOTALES	5.423.633	1.275

Notas: El cálculo de CO₂ se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO₂ publicado, para 2013, por Red Eléctrica de España (REE): 0,235 kg CO₂/kWh.

El aeropuerto de Reus estrena un sistema de climatización geotérmica pionero en la red de Aena

El aeropuerto de Reus ha implantado un nuevo sistema de climatización geotérmica pionero en toda la red de aeropuertos españoles. Se trata de un mecanismo que da servicio al parque de bomberos del aeródromo aprovechando la energía térmica del terreno para la climatización de las instalaciones. Este sistema permite la adquisición de datos y la posterior recopilación de información sobre el ahorro energético obtenido mediante esta tecnología que en la fase de estudio se ha estimado sobre un 50% respecto a los sistemas tradicionales (aire y agua). El objetivo de esta instalación es el de estudiar la viabilidad del sistema para su posible implantación en el resto de instalaciones aeroportuarias de la red de Aena.

Reducción de las emisiones atmosféricas

Huella de carbono

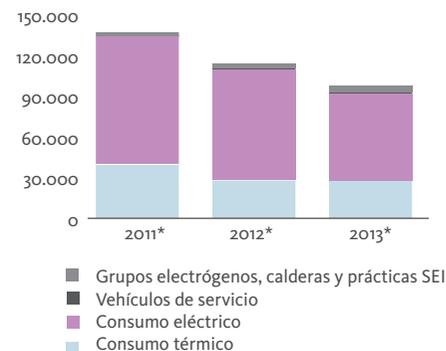
En 2013, Aena Aeropuertos renovó la certificación “Airport Carbon Accreditation” de los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas (nivel 2), Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol y Lanzarote (estos cuatro últimos, nivel 1). Promovida por el Consejo Internacional de Aeropuertos de Europa (ACI EUROPE), asociación profesional de operadores aeroportuarios europeos, la iniciativa “Airport Carbon Accreditation” premia los esfuerzos de los aeropuertos en la gestión y reducción de sus emisiones de carbono. Para entrar a formar parte del programa, los aeropuertos deben presentar evidencias de determinadas actuaciones, que son auditadas y verificadas por un organismo externo independiente. Obtener el nivel 2 de acreditación significa que el aeropuerto tiene un sistema para evaluar sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y que ha puesto en marcha medidas para reducirlas. Así mismo, obtener el nivel 1 de acreditación, indica que el aeropuerto ha realizado un esfuerzo para evaluar las emisiones sobre las que tiene el control o la propiedad de GEI.

Acceder a la página web del programa Airport Carbon Accreditation:

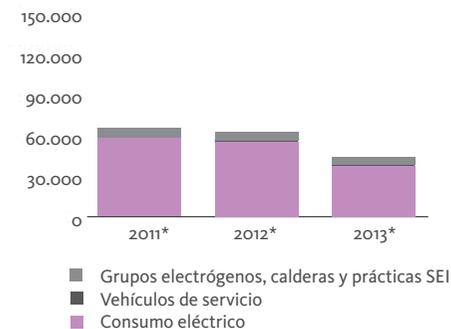
www.airportcarbonaccreditation.org

HUELLAS DE CARBONO DE AEROPUERTOS

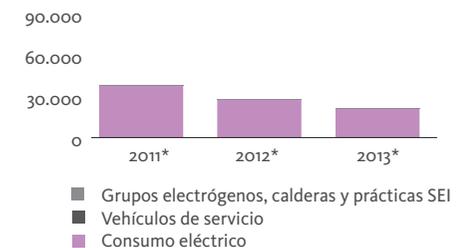
Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



Aeropuerto de Barcelona-El Prat



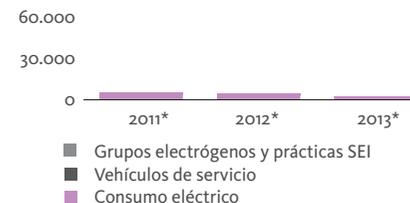
Aeropuerto de Palma de Mallorca



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol



Aeropuerto de Lanzarote



Nota: * Emisiones bajo verificación (MAD, BCN y ACE) por AENOR en el momento de redacción de la Memoria RC 2013.

Calidad del aire

Aena Aeropuertos lleva a cabo las actuaciones de control y vigilancia de los niveles de contaminación atmosférica en el entorno de los aeropuertos de su red, a través de los sistemas de medición instalados en los mismos, con el fin de prevenir y minimizar las emisiones químicas asociadas con su actividad.

CONTROL Y MEDICIÓN

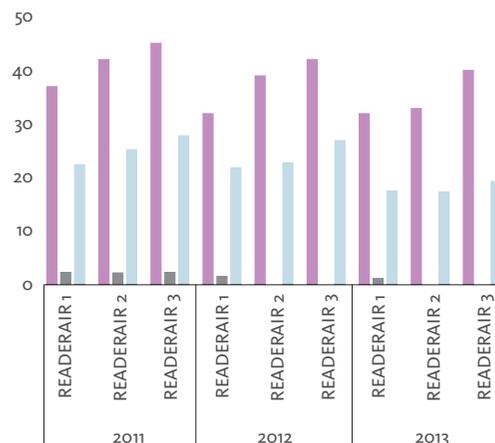
Aena Aeropuertos facilita la información de calidad del aire en el entorno de sus aeropuertos mediante sistemas de medición de la contaminación atmosférica, que permiten conocer el nivel de concentración de las principales sustancias producidas como consecuencia de su actividad, tales como el dióxido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

Actualmente Aena dispone de redes de vigilancia de la calidad del aire en los aeropuertos de AS Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol.

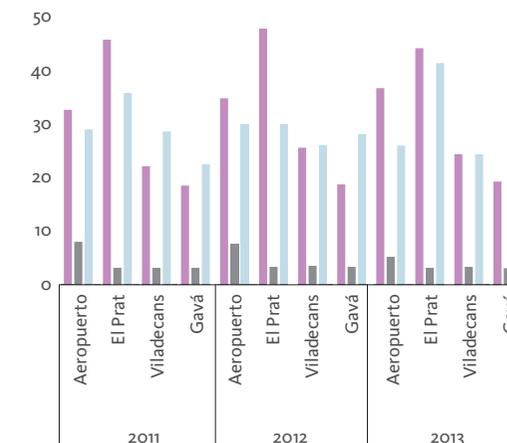
Acceder a datos de contaminación atmosférica de los aeropuertos:

www.aena-aeropuertos.es

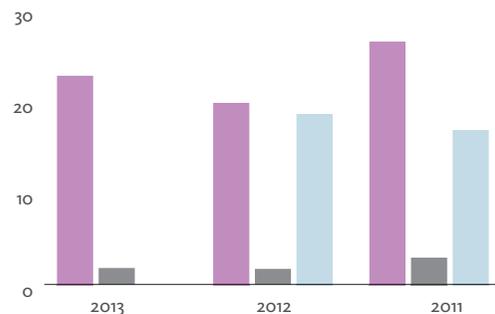
Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



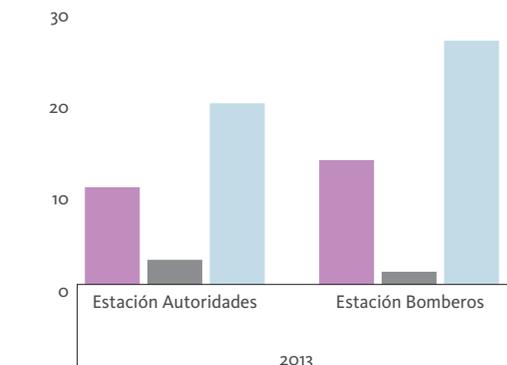
Aeropuerto de Barcelona-El Prat



Aeropuerto de Palma de Mallorca



Aeropuerto de Málaga Costa del Sol



■ NO₂ µg/m³

■ SO₂ µg/m³

■ PM₁₀ µg/m³

Notas: Por razones técnicas, en 2013 no se dispuso de datos de SO₂ para las estaciones 2 y 3 de la REDAIR del aeropuerto AS Madrid-Barajas. Así mismo, no hay datos disponibles de las estaciones del aeropuerto de Málaga-Costa del Sol para los años 2011 y 2012.

Aeropuerto de Barcelona-El Prat: iniciativas para reducir las emisiones al entorno

Dentro del ámbito del Pla d'actuació per a la millora de la qualitat de l'aire (PAMQA) 2011-2015, el aeropuerto de Barcelona-El Prat ha llevado a cabo múltiples acciones que se traducen en medidas como las siguientes:

- Respecto a la reducción de las emisiones de focos estacionarios, se han completado los *inventarios periódicos de emisiones de fuentes estacionarias*, ligados también a la acreditación de la Huella de Carbono 2011 y 2012 en el esquema sectorial ACA y la participación en el mercado de derechos de emisiones de CO₂. Gracias al ajuste de las temperaturas de consigna en las terminales, se ha obtenido un ahorro energético y de emisiones significativo.
- Las medidas: *optimización del uso de las unidades auxiliares de potencia (APU) de las aeronaves* y mejora de la operativa en tierra de aeronaves han evolucionado en el año 2013 de acuerdo a los criterios de optimización del uso de las instalaciones y medios aeroportuarios. El seguimiento de la utilización de APU se ha reforzado con dos campañas semestrales de control (mayo y noviembre).

- Respecto a *ambientalización de los vehículos y equipos de soporte en tierra (GSE) de los agentes handling*, además del seguimiento de la evolución de la flotas y sus emisiones, se ha colaborado en la elaboración del nuevo pliego de contrato de handling con la proposición de mejoras en requisitos y criterios ambientales. También se han efectuado acciones de sensibilización para el apagado de motor de GSE's en zonas lado aire.



- Redacción del *Plan de Movilidad de Empleados de Aena Aeropuertos*, que recoge el análisis de la oferta y demanda de transporte público, la encuesta de empleados, la evaluación de su movilidad y la elaboración de propuestas de mejora, destacando la promoción del uso compartido de vehículo privado y la difusión del carril bici. Fruto de este trabajo de consenso entre trabajadores, la empresa y otras administraciones implicadas, se han llevado a cabo diversas actuaciones cuya puesta en marcha ha tenido lugar entre 2013 y 2014, y que han consistido principalmente en la creación de una plataforma de Coche Compartido para los empleados, la ejecución de un carril bici al aeropuerto y la instalación de parkings para bicis.
- Asimismo, se han realizado *acciones formativas en materia de conducción eficiente* (curso teórico) y acciones de sensibilización a empresas de líneas de autobuses para el apagado de motor en sus paradas en terminales.

Gestión eficiente de los residuos

Aena Aeropuertos lleva a cabo diversas actuaciones para la selección, reducción y reutilización de todo tipo de residuos al objeto de minimizar su generación.

Entre los convenios existentes, aplicables a todos los centros de Aena, destacar los mantenidos con ECOEMBES, ECOVIDRIO y ERP todos ellos realizados con el objeto de mantener un sistema efectivo de recogida selectiva garantizando la correcta gestión de los envases, RAEES, pilas y acumuladores. Adicionalmente, destacar el convenio de colaboración con la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB) para la prestación del servicio de recogida selectiva, traslado, almacenamiento y gestión de residuos en el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, y el convenio con la Fundación Trinijove, para la recogida y segregación de residuos valorizables en el aeropuerto de Barcelona-El Prat. Asimismo, durante el 2013 el aeropuerto de Bilbao planificó y preparó un programa de mejora en el reciclaje de envases en colaboración con ECOEMBES con el objetivo de conocer de forma efectiva como se realiza la segregación, mejorarla e incrementar la tasa.

RESIDUOS URBANOS Y NO PELIGROSOS (TONELADAS)

Tipo de residuo	2011 ¹	2012 ²	2013 ³
Basura orgánica y otros residuos urbanos sin segregar	31.061	28.308	26.694
Papel y cartón	5.694	5.273	3.672
Lodos de depuradora	818	752	3.672
Envases (latas, plásticos, bricks, etc.)	2.585	2.714	2.115
Restos de jardinería	1.243	1.385	646
Madera y palets	398	279	270
Chatarra	292	244	255
Vidrio	594	419	478
Plástico	94	80	82
Neumáticos	21	33	22
Tóner y cartuchos de tinta	4	4	6
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)	82	85	40
Residuos de Demolición y Construcción	3.293	637	897
TOTAL	46.179	40.214	38.848

(1) Los datos incluyen al 97,8% de los aeropuertos y a SSCC (aeropuertos y NA)

(2) Los datos incluyen al 100% de los aeropuertos, SSCC (aeropuertos y NA) y a 2 helipuertos

(3) Los datos incluyen al 100% de los aeropuertos, SSCC (aeropuertos y NA) y a 1 helipuerto



Aeropuerto de Barcelona-El Prat

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

El aeropuerto AS Madrid-Barajas ha alcanzado una segregación del 35% de sus residuos no peligrosos, destinando la fracción restante a biometanización

Entre las nuevas iniciativas llevadas a cabo en 2013 destaca la activación de grupos de trabajo para la mejora de la gestión de residuos, adquisición de fluorescentes más eficientes con mayor vida útil, implantación de un plan de segregación de residuos de envases generados en filtros de seguridad y mejora del seguimiento y control de empresas generadoras de residuos.

De manera general, durante el 2013 se ha obtenido una disminución en todas las fracciones del volumen de residuos no peligrosos generados (un 3,4 % menos), mientras que en el caso de los residuos peligrosos, se ha incrementado ligeramente su producción con respecto al año anterior (un 2,7 % más), aunque sigue estando por debajo de lo obtenido en 2011.

RESIDUOS PELIGROSOS (TONELADAS)

Tipo de residuos	2011 ⁴	2012 ⁵	2013 ⁶
Lodos de separadores de hidrocarburos	133	54	80
Fluorescentes y lámparas S.P	18	17	16
Baterías usadas	30	54	43
Aceites usados	36	15	24
Filtros usados	2	2	1
Material impregnado con sustancias peligrosas	30	31	19
Envases vacíos que han contenido sustancias peligrosas	10	13	9
TOTAL	259	187	192

(4) Los datos incluyen al 95,7% de los aeropuertos y a SSCC (aeropuertos y NA)

(5) Los datos incluyen al 100% de los aeropuertos, SSCC (aeropuertos y NA) y a 2 helipuertos

(6) Los datos incluyen al 100% de los aeropuertos, SSCC (aeropuertos y NA) y a 1 helipuerto

La planta de transferencia de residuos del aeropuerto de Málaga-Costa del Sol: Una apuesta por el reciclaje y la reinserción social

Desde el año 2000, APMIB Málaga viene desempeñando la gestión de la Planta de Transferencia Temporal de Residuos del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol, en la cual se han hecho mejoras progresivas de las condiciones y procesos. Esta gestión de la planta de residuos del aeropuerto, genera 16 puestos de trabajo directos en APMIB Málaga permitiendo completar el desarrollo personal y social de sus empleados con características especiales.

Con todo ello, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha recuperado en su planta de transferencia temporal de residuos, durante el pasado año casi 400 toneladas de residuos del recinto aeroportuario. Papel y cartón constituyeron la mayor cantidad del material recuperado en estas instalaciones: 284.400 kg en 2012. Por volumen de residuos tratados, le siguen plásticos (40.960 kg), vidrio (34.780 kg) y metales (16.825 kg).



Minimizando el consumo de papel en las instalaciones

Las distintas iniciativas implantadas por Aena vinculadas con el consumo responsable de papel en sus instalaciones abarcan entre otras, el fomento del uso de medios de comunicación electrónicos en sustitución del papel, potenciar la impresión a dos caras y puesta en conocimiento de los registros del consumo. Todo ello, ha favorecido que durante el año 2013, el consumo total de papel en las instalaciones de Aena Aeropuertos haya sido de 88,53 toneladas¹, lo cual ha supuesto un descenso del 23% con respecto al consumo del año anterior. En relación al consumo de papel reciclado y/o ecológico, éste ha sufrido una disminución en su consumo con respecto al año anterior, constituyendo este tipo de papel un 33% con respecto al consumo total, generado durante el 2013.

El aeropuerto de Gran Canaria disminuyó su consumo de papel en un 28% y la generación de residuos peligrosos en un 20%



¹En el presente año, el dato corresponde al consumo de papel generado en 97,8% de los aeropuertos, y al correspondiente en los Servicios Centrales de Navegación Aérea y de Aena Aeropuertos

Gestión del agua

El consumo de agua en Aena viene ligado principalmente al consumo humano, riego de zonas verdes, actividades de limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

En lo que se refiere al desglose por fuentes, el volumen de agua extraída de red y de pozos durante el 2013 se ha disminuido con respecto a años anteriores.

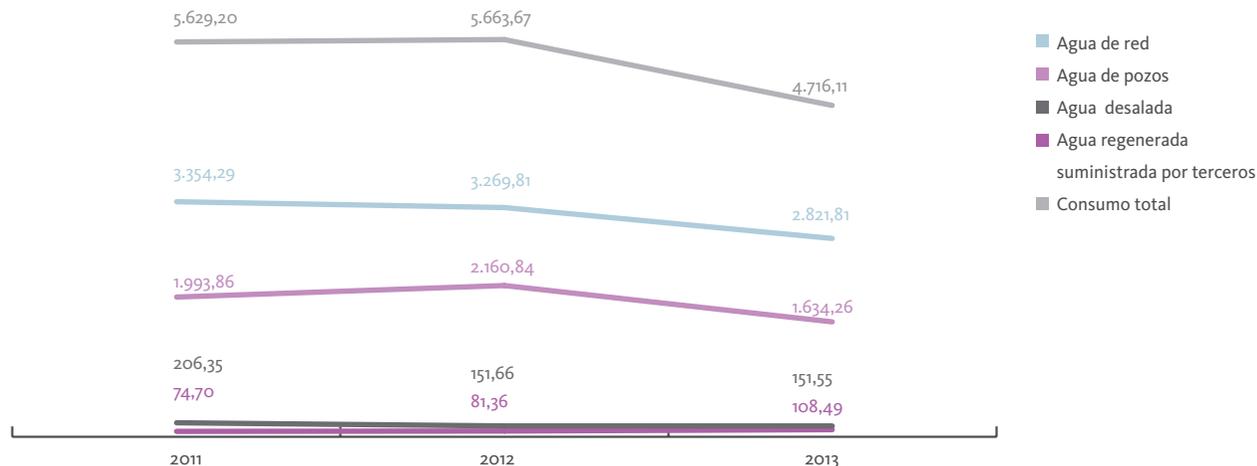
En lo que respecta al consumo total de agua durante el 2013, se ha producido un descenso del 16,73% respecto al año anterior gracias a las

Se ha producido un descenso del 16,86% del consumo de agua en los aeropuertos con respecto al año anterior

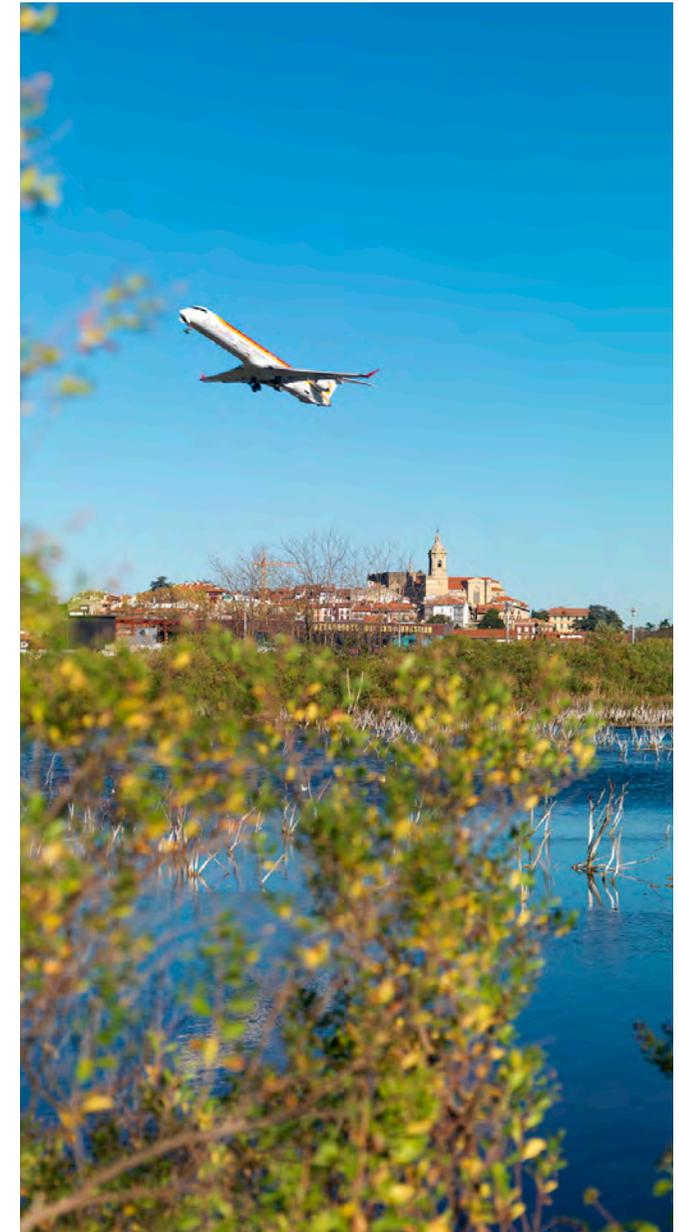
distintas iniciativas y políticas de ahorro en el consumo de agua aplicadas.

En cuanto al volumen de agua depurada utilizada en las instalaciones de Aena Aeropuertos durante el 2013, ésta supone un total de 336.736 m³, destinada principalmente a labores de riego de zonas verdes.

CONSUMO DE AGUA (MILES DE M³) *



(*) Los datos de 2011-2012 han sido recalculados respecto a ediciones anteriores de la Memoria RC, debido a mejoras en la metodología de cuantificación y reporte. Los datos proporcionados incluyen al 97,8% de aeropuertos en el 2011, y el 100% de las instalaciones de navegación aérea. Los datos de 2012-2013 incluyen el 100% de los aeropuertos y de las instalaciones de navegación aérea. El 100% de los datos incluyen los correspondientes a servicios centrales de aeropuertos y navegación aérea.



Iniciativas de optimización del consumo de agua

Junto con las iniciativas ya implantadas en Aena, descritas en versiones anteriores de esta memoria, destacar las siguientes actuaciones ejecutadas durante el 2013 en diversos aeropuertos e instalaciones de navegación aérea.

INICIATIVAS GESTIÓN DEL AGUA EN 2013

Control y seguimiento de consumos

Perfeccionamiento del sistema de control de consumos de agua (agua potable, agua para riego, consumo del agua por instalaciones, etc) estableciéndose un procedimiento para realizar y aumentar el seguimiento, mantenimiento de redes y vigilancia

Reducción del consumo de agua

Renovación, revisión de las instalaciones y eliminación de fugas en la red de distribución de agua potable

Optimización del consumo de agua de riego mediante la redistribución de las zonas ajardinadas y adaptación de las mismas para reducir el consumo hídrico, así como la instalación de redes de riego general más eficientes

Optimización del consumo de agua en las pruebas contraincendios, mediante el ajuste de los vehículos contraincendios que se usan en dichas prácticas

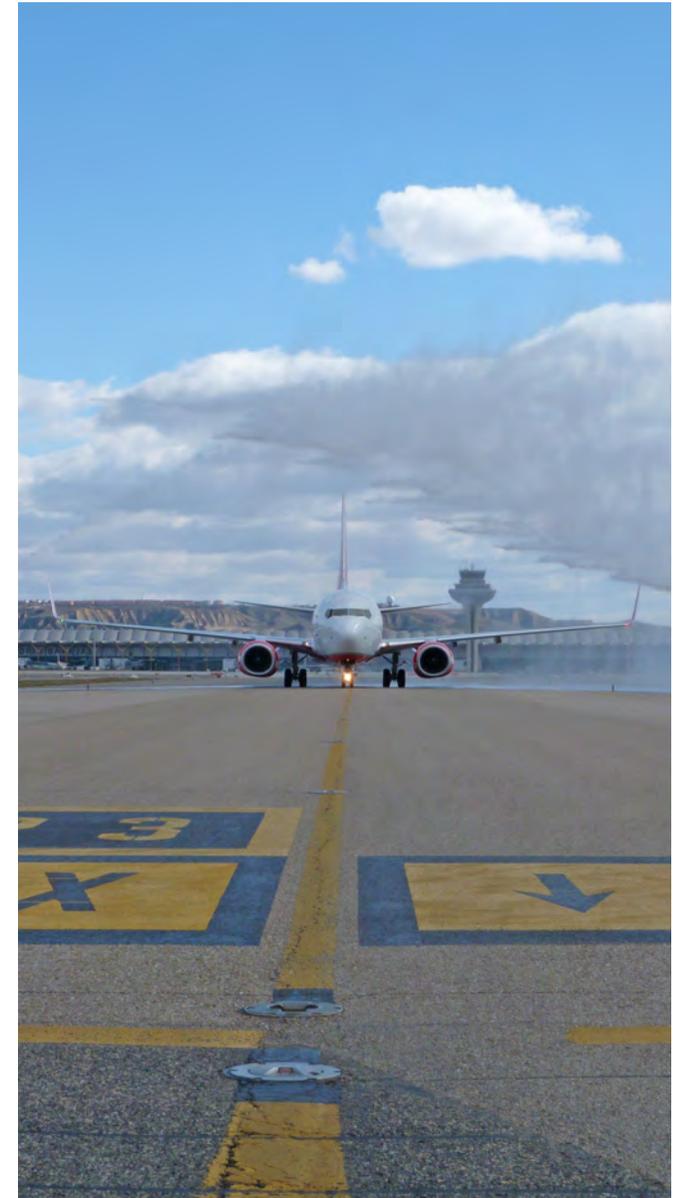
Renovación de la red de hidrantes del aeropuerto

Ejemplos de reducción del consumo de agua en aeropuertos

En el aeropuerto de Ibiza se ha conseguido reducir un 36% en el consumo de agua extraída de los pozos con respecto al año anterior. Para ello se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Conexiones en red de riego para aumento de zonas a tratar con agua depurada (cubiertas vegetales, etc.)
- Mejor aprovechamiento de las aguas pluviales a través de la puesta en servicio del tratamiento terciario para el uso de agua de lluvia y depurada en red de fluxores

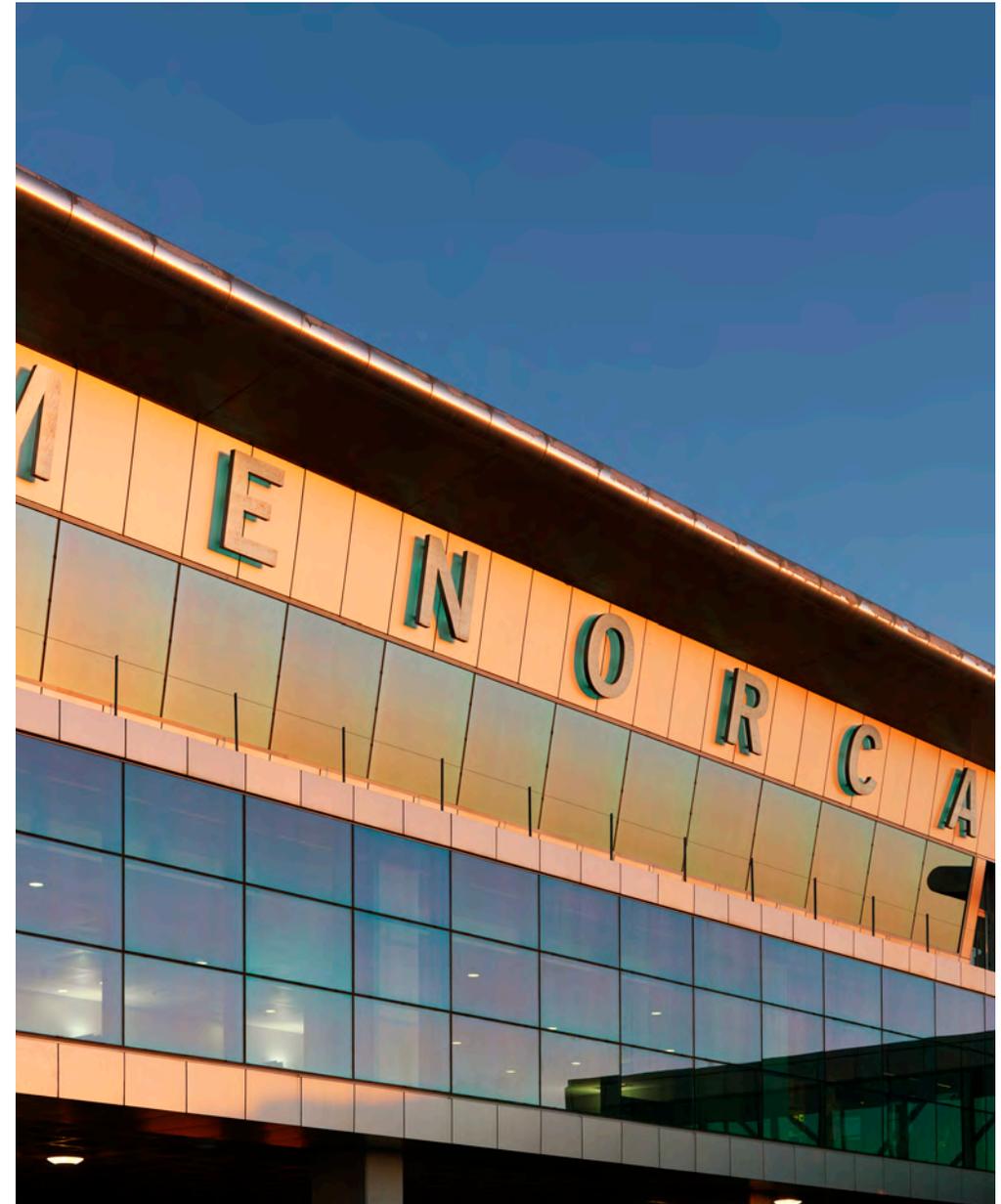
Por otra parte, en el aeropuerto de Almería el establecimiento de un sistema de recogida de los datos de consumos mensuales y el establecimiento de un procedimiento para hacer el seguimiento, mantenimiento de redes y vigilancia de fugas ha permitido una reducción del consumo de más del 17% respecto de 2012.



Menorca: un ejemplo de gestión eficiente del agua en un aeropuerto

A lo largo de 2013 el aeropuerto de Menorca, certificado en EMAS, ha puesto en marcha diferentes iniciativas/actuaciones para lograr una gestión más eficiente del agua en sus instalaciones que se enumeran a continuación:

- Reestructuración de la red de agua: en los últimos años, el aeropuerto ha llevado a cabo obras de reestructuración y rediseño de los depósitos de almacenamiento y la red de agua.
- Construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales MBR (Biorreactor de membrana) que ha entrado en funcionamiento a principios de 2013. Se trata de la única planta de este tipo en la isla. El rendimiento de este sistema en la reducción de sólidos en suspensión, DBO y DQO se estima en alrededor del 99 %.
- Sistema de riego de jardines con aguas residuales tratadas: el aeropuerto cuenta con varios depósitos y una red que recoge las aguas residuales tratadas para el riego de jardines y zonas verdes que rodean el aeropuerto. Para ello, el aeropuerto cuenta con la autorización correspondiente y realiza los controles analíticos periódicos con los que se comprueba la calidad del agua.
- Sistema de detección automática de fugas: durante 2013 se ha procedido a la instalación de este sistema que está previsto que se ponga en marcha el año que viene. Actualmente, el control de fugas se realiza de forma manual mediante la recopilación diaria de los datos de los principales contadores a diario y este sistema permitirá detectar de manera inmediata las posibles fugas.



| La actividad aeroportuaria y su entorno

Dado que nuestra actividad es susceptible de generar impactos en su entorno, es fundamental que la variable ambiental se integre en las primeras etapas de la planificación y toma de decisiones, anticipándonos y valorando los posibles efectos ambientales que pudieran producirse durante la ejecución de los proyectos de infraestructuras, así como en la puesta en servicio de las instalaciones y servicios. Todo ello con el fin de actuar objetiva y eficazmente para controlar y minimizar los posibles efectos, manteniendo el equilibrio entre la operación aeroportuaria y su entorno.



Aeropuerto de Barcelona- El Prat

Integrando el aeropuerto en el territorio

La implantación de los aeropuertos conlleva la ocupación directa y la utilización del territorio en el que se encuentran las instalaciones aeroportuarias. Debido a ello, el suelo donde se ubica el aeropuerto debe ser clasificado como sistema general aeroportuario por el planeamiento y desarrollado posteriormente mediante un plan especial.

Con la entrada en vigor de la ley de Evaluación Ambiental Estratégica (EAE), Aena inició simultáneamente la redacción de la propuesta de revisión de los planes directores y su evaluación ambiental. Esto ha permitido incluir la variable ambiental en el proceso de planificación, logrando una sinergia que permite adelantarse a posibles limitaciones y/o afecciones que pudieran surgir al desarrollar el Plan Director a través de los proyectos que lo desarrollan, los cuales llevan adicionalmente asociados su trámite de Evaluación Ambiental específico.

Actualmente se encuentran aprobadas las memorias ambientales de 10 Planes Directores, mientras que en el año 2013 se continuó trabajando en el procedimiento de EAE, correspondiente a diversos planes pendientes de aprobación.

Sin embargo, la afección sobre el territorio de las instalaciones aeroportuarias no sólo se debe a la ocupación física del espacio territorial en la que se ubican, sino que la incidencia se produce también debido a que es necesario a establecer determinadas restricciones con proyección espacial que van más allá del ámbito superficial terrestre ocupado por el aeropuerto, y que tienen por objeto garantizar la seguridad del tráfico aéreo generado las instalaciones aeroportuarias; se trata de las servidumbres aeronáuticas. Estas servidumbres incluyen las servidumbres de los aeródromos, las de las instalaciones radioeléctricas y las de operación de aeronaves.

En este sentido, a lo largo de 2013, se han remitido al Ministerio de Fomento las propuestas de actualización de las Servidumbres Aeronáuticas de los aeropuertos de Almería, Córdoba, El Hierro, Granada, Girona-Costa Brava, Ibiza y Logroño-Agoncillo para su publicación, adaptadas al Real Decreto 297/2013 por el que se modifica el Decreto 584/1972 sobre Servidumbres Aeronáuticas, una vez realizados los procesos de información al público y de consulta a las administraciones públicas territoriales.

Acceder a las Declaraciones de Impacto Ambiental y Memorias Ambientales de Planes Directores, así como informes de cumplimiento de las mismas:

www.aena-aeropuertos.es



Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Preservando la biodiversidad y el medio natural

Dada la gran cantidad de aeropuertos de la red de Aena y su diferente localización, la diversidad y tipología de los ecosistemas que se pueden encontrar en el interior de los mismos es muy variada y depende de las características de la zona en la que se encuentra, albergando en su interior distintos hábitats que se han conservado y mantenido a lo largo del tiempo y que proporcionan los nichos ecológicos necesarios para el establecimiento de diferentes poblaciones de especies animales, que se desarrollan en ellos.

Varias parejas de chorlitejos chicos anidan en el aeropuerto de Bilbao

Este tipo de aves, que cría en terrenos arenosos o de grava, inverna en África y en la temporada estival vuelve a la Península Ibérica. Aunque en Bizkaia su presencia es escasa, desde hace un par de primaveras visitan el aeropuerto cada año. A finales de verano, después de una segunda puesta, las familias viajeras al completo abandonan el aeropuerto. Además, se han realizado 26 jornadas de anillamiento científico en las cuales se han anillado 74 aves.

Entre las principales actuaciones de protección y conservación de la biodiversidad sobre el entorno natural debido a las actuaciones de ampliación de los aeropuertos e instalaciones de navegación aérea durante el año 2013, cabe destacar el programa de recogida de pardelas (*Calonectris diomedea*), en coordinación con el Cabildo Insular de Fuerteventura, gracias al cual durante el año 2013 se han recuperado y entregado a este organismo 4 pardelas. Asimismo, previa

la ejecución de las obras se ha realizado una batida de fauna en el aeropuerto de Menorca para garantizar que ningún animal se vea afectado durante el transcurso de las mismas y en el aeropuerto de AS Madrid-Barajas se han realizado varias batidas de fauna en las que se ha procedido a la retirada de nidos que han sido trasladados a centros de recuperación para, posteriormente, proceder a la suelta de los ejemplares en espacios protegidos.



Al objeto de garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas a la par de respetar la biodiversidad del entorno, cabe destacar la iniciativa del aeropuerto de Ibiza, en el que se ha instalado un sistema de ahuyentadores de aves fijos por sonidos en las operaciones de llegada y salida de aeronaves que sirve para ahuyentar a las aves nocturnas (lechuzas, ánade real y alcavarán). En este sentido hay que mencionar que 31 aeropuertos de la red de Aena, así como en 8 de los 12 aeropuertos que gestiona Aena Internacional

en México, cuentan con un servicio de control de fauna. Además, en 2013, se ha iniciado un estudio para actualizar la información acerca de la composición y dinámica de las poblaciones de aves en los aeropuertos de la red, que se va a completar con un análisis detallado de los factores que condicionan la presencia de aves en los aeropuertos y su entorno. Los resultados de este estudio van a servir como herramienta para conseguir una mejora continua de las medidas de control de fauna de cada centro aeroportuario.

En cuanto a acciones relacionadas con la conservación de espacios naturales cabe destacar el proyecto de adecuación paisajística que se ha realizado en el aeropuerto por parte del Plan Málaga, que incluye el ajardinamiento de unas 12 hectáreas con especies de bajo requerimiento hídrico. Además se procedido a la plantación de palmeras frente al edificio terminal en el aeropuerto de Ibiza (actuación con la que se ha aumentado también la eficiencia en la climatización del centro de procesamiento de datos), la compensación de ejemplares arbóreos talados como consecuencia de las obras por otros de las mismas características en el aeropuerto de Valencia y la realización del inventario informatizado de arbolado del lado tierra del aeropuerto de AS Madrid-Barajas. Por último, el aeropuerto de Barcelona-El Prat mantiene un compromiso con la conservación de los espacios naturales de su entorno, y, en coordinación con los ayuntamientos de la zona colabora en diversas actuaciones como son el control de la vegetación de determinadas especies invasivas o la planificación de proyectos para el aporte de agua a las lagunas de la zona

El programa de recuperación del lagarto gigante de La Gomera



Esta iniciativa de protección de la biodiversidad en la que participa Aena Aeropuertos junto con el Cabildo Insular de La Gomera ha sido incluido en el apartado “Gestión de la Biodiversidad” del Catálogo de Buenas Prácticas Empresariales

que realiza el Club de la Excelencia en Sostenibilidad con la colaboración de la Fundación Biodiversidad del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Este programa tiene entre sus principales líneas de trabajo la búsqueda de nuevas poblaciones del lagarto gigante (*Gallotia bravoana*) y la creación de nuevos núcleos poblacionales.

En base a lo anterior, el aeropuerto de La Gomera autoriza el uso del terreno necesario para la ubicación de una zona para futura suelta y reintroducción del Lagarto Gigante de La Gomera en el medio natural, así como de las modificaciones pertinentes y nuevos tramos al vallado que impidan el paso de los depredadores.

SUPERFICIE PROTEGIDA (HA) EXISTENTE EN EL INTERIOR DEL SISTEMA GENERAL AEROPORTUARIO⁽¹⁾ (2)

ENP - Espacios Naturales Protegidos por alguna figura estatal o autonómica	213,20
ZEPA - Zona de Especial Protección para las Aves según la Directiva 79/409CEE, de 2 de abril	167,62
LIC - Lugar de Importancia Comunitaria de acuerdo a la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	318,63
HIC - Hábitats de Importancia Comunitaria según la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	737,81 ⁽³⁾
IBA - Área de importancia para las aves declaradas por Birdlife/Seo	1.567,65
Reserva de la Biosfera	1.059,46
RAMSAR- Humedales de Importancia Internacional especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas	5,75
ZEPIM- Zonas especialmente protegidas de importancia para el Mediterráneo	2,96

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

(1) Se han considerado los datos relativos a ZEPAs propuestos en Noviembre 2010 y LICs propuestos en Octubre 2010, según la página web del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

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

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

El Aeropuerto de Lanzarote implanta una campaña para la conservación del patrimonio geológico y paisajístico de la Isla

El Aeropuerto de Lanzarote ha organizado una campaña de sensibilización ambiental con el objeto de minimizar el impacto al patrimonio geológico y paisajístico que puede sufrir el territorio si no somos cuidadosos con el mismo. Bajo el lema “No cojas piedras como recuerdo, ayúdanos a mantener la belleza de nuestro paisaje”, el aeropuerto realizó una exposición de muestras de las rocas incautadas en los controles de seguridad, intentando concienciar, a través de mensajes visuales dirigidos a los turistas, de la necesidad de preservar una Isla que es Reserva de la Biosfera. Los dos puntos de mayor recogida de piedras y minerales son los filtros de seguridad del aeropuerto, donde son requisadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y los coches de alquiler, donde son abandonadas por los pasajeros antes de su viaje. En ambos casos, el aeropuerto

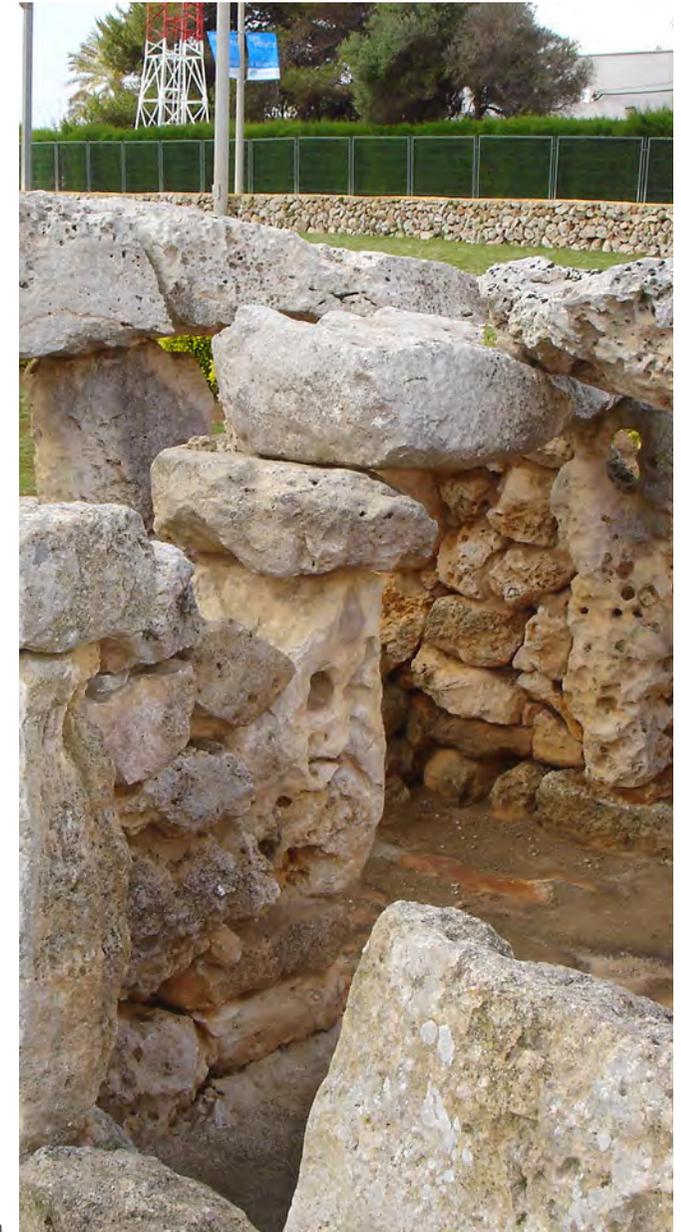
Respetuosos con el Patrimonio Cultural

La arqueología juega un papel relevante en la ejecución de las obras de infraestructura de los aeropuertos de la red de Aena, de manera que todas las actuaciones que se realizan se llevan a cabo adoptando todas las medidas protectoras que garantice la conservación del Patrimonio existente y de los posibles nuevos afloramientos.

La recopilación de información sobre los restos existentes en cada aeropuerto se lleva a cabo principalmente con la realización de prospecciones arqueológicas de superficie, con el objetivo de localizar los yacimientos arqueológicos, paleontológicos, etnográficos o contextos geoarqueológicos descubiertos. El Plan Director del aeropuerto es la principal herramienta de planificación ya que define el ámbito de actuación para la prospección y memoria ambiental correspondiente, y recoge la localización y características de los hallazgos. En la actualidad se han explorado ya más de 25 aeropuertos de la red de Aena con diferentes resultados, dependiendo fundamentalmente de su situación geográfica y el papel que en la antigüedad jugaba en su entorno.

Concretamente en 2013, dentro de los procedimientos de trámites correspondientes de las Evaluaciones Ambientales Estratégicas de los Planes Directores se han llevado a cabo las prospecciones arqueológicas superficiales del sistema general aeroportuario de los aeropuertos de San Sebastián y Melilla, cuyos resultados se incluirán en los correspondientes Informes de Sostenibilidad Ambiental.

Además, se han realizado diferentes actuaciones entre las que cabe destacar las realizadas en el aeropuerto de A Coruña. En este aeropuerto se ha llevado a cabo un control arqueológico de la fase de movimiento de tierras de la obra de ampliación de pista y de los trabajos desarrollados en el área de cautela del Castro de Cillobre. Además se ha finalizado la reconstrucción integral de tres Bienes de Interés Cultural: la Casa dos Carunchos, el Pazo de Culleredo y la Casa das Ferrer. Por último, se han instalado cerramientos fonoabsorbentes y barreras visuales en la Iglesia de San Estebo, y realización de riegos periódicos en sus proximidades para evitar daños a su fachada.



Aeropuerto de Menorca

Control de la calidad del suelo

Aena Aeropuertos realiza en sus aeropuertos actividades encaminadas a la protección de la calidad de los suelos y las aguas subterráneas, tales como:

- Realización de estudios de caracterización de suelos.
- Control y seguimiento de las áreas susceptibles en las que puede generarse contaminación.
- Proyectos y actuaciones de recuperación de suelos.

Además de las actuaciones vinculadas con la actividad del aeropuerto y de sus instalaciones, Aena Aeropuertos ha puesto en marcha un expediente que tiene como objetivo controlar las actuaciones de descontaminación que llevan a cabo los concesionarios responsables de la contaminación del subsuelo (fundamentalmente se trata de empresas que suministran combustible) de manera que se garantice que se han completado las tareas de limpieza de los suelos adecuadamente de forma previa al abandono de las parcelas concesionadas. De esta manera, se

garantiza que todas las parcelas alcanzan índices de contaminación satisfactorios para Aena Aeropuertos y que permitan el establecimiento de cualquier otra actividad en el mismo suelo.

Asimismo, se han establecido una serie de actuaciones y diseñado protocolos que permiten mantener una posición coherente y única en todos

los aeropuertos frente a los concesionarios desde una posición global más efectiva. Todo ello tiene como fin potenciar que las propias compañías potencialmente contaminantes asuman su responsabilidad en esta materia y apliquen en sus procedimientos las buenas prácticas ambientales de manera que se eviten futuros problemas.



Avión en plataforma

Aeropuertos didácticos

Los aeropuertos de la red de Aena han creado diversas formulas didácticas destinadas a mostrar a niños y mayores lo desconocido de las instalaciones aeroportuarias y su entorno, además de familiarizarlos y concienciarlos sobre el medio ambiente, los impactos que los aeropuertos tienen y las formas de minimizarlos.

Las visitas escolares cuentan con un apoyo excepcional de manera que el número de visitantes aumenta año tras año y esto se debe a que la experiencia de estas visitas es siempre positiva, ya que permiten conocer el funcionamiento del aeropuerto más allá de los que se puede ver como meros usuarios. Estas iniciativas pretenden fomentar, ofrecer al visitante la ocasión de observar y descubrir el mundo de los aeropuertos, el transporte aéreo y la aviación, interrelacionando los aspectos ambientales, sociales y económicos de nuestro entorno con la propia gestión de un aeropuerto.

Proyectos educativos

• **Proyecto Aeropuertos Verdes:** La Fundación Aena ha continuado con el programa Aeropuertos Verdes con el objetivo de continuar con la sensibilización a los alumnos de Educación Primaria, sobre la importancia de nuestras instalaciones como infraestructuras sostenibles al servicio del territorio y de las personas. Durante el primer semestre de 2013 concluyó la II Edición del proyecto Aeropuertos Verdes, iniciado en el

mes de octubre de 2012, en la que participaron un total de 4.986 alumnos, de 40 centros escolares situados en los municipios colindantes con los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Palma, Alicante-Elche, Valencia, AS Madrid-Barajas, A Coruña y Lanzarote. En el mes de octubre del mismo año, comenzó una III Edición, finalizada en diciembre de 2013, con la participación de alrededor de 3.000 alumnos, de 8 a 12 años de edad, pertenecientes a 22 centros escolares de las provincias de Granada, Sevilla y Jerez .

- **Entrega de los premios “Reto Aeropuertos Verdes” en A Coruña y Alicante:** La Fundación Aena hizo entrega de los premios “Reto Aeropuertos Verdes” a cinco alumnos de

cuarto de primaria del Colegio Sal Lence de A Coruña, y a otros cinco de quinto de primaria del colegio Rodolfo Tomás Samper de El Altet, Alicante. Ambos grupos presentaron las mejores propuestas al problema medioambiental que se les planteó, tras su participación en las Jornadas de Aeropuertos Verdes celebradas respectivamente en los aeropuertos de A Coruña y Alicante-Elche.

La entrega de premios finalizó con una visita por las instalaciones aeroportuarias incluido el parque de bomberos y el servicio de halconeros, donde todos los escolares disfrutaron de una demostración práctica de cómo los halcones ayudan a evitar la presencia de aves en el entorno del aeropuerto.



Visita del escolares en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

- **Programa “4º ESO+empresa”:** 36 alumnos de 4º de la ESO, pertenecientes a once centros educativos de la Comunidad de Madrid, han participado en este programa que desarrolla la Consejería de Educación con la colaboración de Aena, lo cual les ha permitido conocer en el Aeropuerto AS Madrid-Barajas, el trabajo que se desarrolla día a día.

- **Taller del Área Expoambiente para hijos de empleados en el aeropuerto de AS Madrid-Barajas:** Además de las habituales visitas de la época estival en el Área Expoambiente (en su mayor parte realizadas por grupos de niños de campamentos de verano y de adultos miembros de asociaciones y centros culturales), durante la última semana de julio se realizó una visita-taller donde 20 niños, hijos de los empleados, pudieron acercarse a conocer el avión y la Sala Expoambiente y, al mismo tiempo, el lugar de trabajo de sus padres.

Asimismo el aeropuerto ha diseñado un programa para mostrar a los niños el mundo de la aviación y enseñarles diferentes aspectos del proceso aeroportuario como comprar un billete, que es

una tarjeta de embarque, como interpretar un panel de vuelos o sensibilizarlos en la necesidad de conservar y mejorar nuestro entorno a nivel ambiental.

- **Día del Medio Ambiente en los aeropuertos:** El día 5 de junio, varios aeropuertos celebraron el día del medio ambiente con un amplio programa de actividades lúdicas y divulgativas consistentes en visitas, concursos, exposiciones y juegos, dirigidos a empresas, empleados y público en general.

A este respecto aeropuertos como el de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, incluyeron en su programa visitas a las instalaciones del Servicio de Control de Fauna (halconera), al Área Expoambiente, incluyendo la sala y el avión Expoambiente, y la celebración de la quinta edición del Concurso al Mejor Comportamiento Ambiental de Empresas, en el que el aeropuerto reconoce la labor de la compañía con mejor comportamiento ambiental durante 2013, de acuerdo a la evaluación realizada por el Servicio de Control Ambiental de Empresas de Madrid-Barajas.

Otros aeropuertos como el de Gran Canaria, organizaron en línea con el lema de este año para la campaña del Día Internacional del Medio Ambiente “Piensa Aliméntate Ahorra”

una campaña de sensibilización ambiental en el consumo sostenible con un taller de plantación de hortalizas propias de las Islas Canarias, como el millo o las judías, dentro de su calendario de visitas escolares. Además, los alumnos han asistido a una charla sobre los objetivos específicos marcados este año con motivo del Día Internacional del Medio Ambiente.

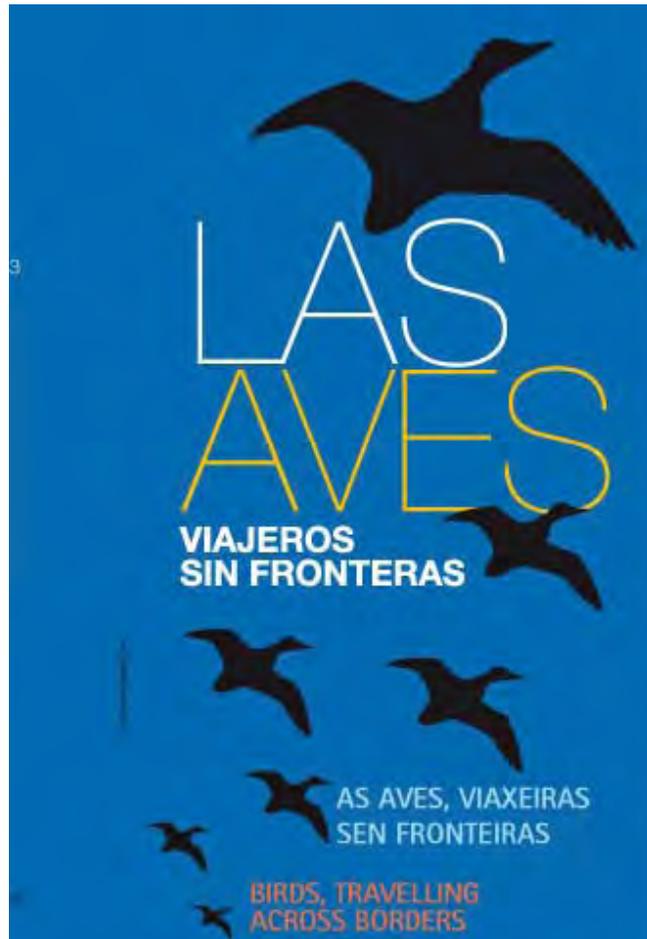
- **Exposición sobre aves en el Aeropuerto de A Coruña:** denominada “As aves, viaxeiras sen fronteiras”, promovida por la Fundación Aena y con un marcado enfoque didáctico y educativo. Esta exposición creada con el objetivo de iniciar a los niños y jóvenes en la ornitología, se enmarcó dentro de los actos de conmemoración del 50 aniversario del aeropuerto coruñés que consistieron en muestras de cetrería, visitas escolares, jornadas de puertas abiertas o exposiciones de arte.

- **Exposición ‘Azules y Volcanes’:** el aeropuerto de Lanzarote acogió la exposición “Azules y volcanes”, realizada por el pintor y escultor, Juan Jesús Bonilla. La muestra está compuesta

Exposiciones

por 34 obras hechas en acrílico sobre madera que permiten al espectador una percepción tridimensional de los paisajes de Lanzarote.

- **“Rincón del Medio Ambiente” de Alicante:** El Aeropuerto de Alicante-Elche dispone de un espacio para la difusión de las iniciativas medioambientales de sus instalaciones, localizado en la zona de embarque de la terminal. La exposición es de carácter permanente y gracias a ella los pasajeros pueden conocer cuáles son los diferentes aspectos que intervienen en la gestión ambiental del aeropuerto y la política que lleva a cabo Aena.



Muestra de folletos de diferentes exposiciones realizadas en los aeropuertos



Rincón del Medio Ambiente en Alicante-Elche



Capítulo VI: AENA COMPROMETIDA

Compromiso social y liderazgo responsable

Nuestro compromiso: actuación responsable ante la sociedad y liderazgo responsable en los sectores y mercados en los que operamos.

- Mano a mano con nuestros socios estratégicos
- Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad
- La difusión del conocimiento
- Colaboramos para minimizar el ruido
- La solidaridad: esencia de un compromiso responsable

I Mano a mano con nuestros socios estratégicos

Aena trabaja mano a mano a diario con sus socios estratégicos apoyándose en alianzas con instituciones nacionales e internacionales orientando sus esfuerzos a promover una gestión cada vez más responsable e integrada.

Líneas de trabajo más relevantes en 2013:

- Suscripción de Convenios, Acuerdos y Patrocinios, con entidades externas con objeto de llegar a fines comunes que redunden en un beneficio para ambas partes y, en la medida de lo posible, para la sociedad en su conjunto. En 2013, se firmaron 42 Acuerdos y Convenios nuevos.
- Colaboración con asociaciones y entidades más representativas en materia de Responsabilidad Corporativa: Forética, Club de Excelencia en Sostenibilidad, o la Fundación Corresponsables, a las que están asociadas grandes corporaciones públicas y privadas del país.
- Colaboración con representantes del sector para la promoción de la educación, la ciencia, la formación de empleados, la promoción de la cultura, el deporte o la solidaridad (como se muestra a lo largo de este capítulo).

Atención de peticiones de información realizadas por organismos externos Congreso, Senado, Defensor del Pueblo, etc.

Ámbito	Nº Convenios 2013	Contenidos
Beneficio Social	9	Cooperaciones formativas con Universidades y otros organismos
	4	Realización de actividades culturales con Fundaciones
	1	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad para el análisis de sus necesidades en el ámbito del transporte aéreo
	2	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
Medio Ambiente	1	Fundación que se dedica al reciclado de residuos producidos en los aeropuertos
	2	Fundaciones dedicadas al estudio de la contaminación acústica.
Otros (convenios de Aena no encuadrados en los apartados previos)	23	Suscritos con Administraciones Públicas (Ministerios, Ayuntamientos y CC.AA.), diversos organismos y empresas, que tratan múltiples actividades y contenidos.

Participando en la vida pública

En el ámbito de la Coordinación Institucional, Asuntos Parlamentarios y Defensor del Pueblo se canalizan las cuestiones de los grupos de interés parlamentarios Congreso y Senado (a través del Ministerio de Fomento), y se atienden directamente las peticiones de información requeridas por Quejas de la ciudadanía en la Oficina del Defensor del Pueblo relativas a Aena EPE y Aena Aeropuertos.

El 90% de las tramitaciones parlamentarias escritas contestadas al Parlamento estaban relacionadas con las actuaciones inversoras, la prestación de servicios en los aeropuertos y navegación aérea, datos estadísticos, Recursos Humanos (plantilla, plan de desvinculaciones, etc.) y temas sobre gestión (privatización, plan de eficiencia, etc.).

Además, en 2013 se han tramitado 36 peticiones de información recibidas de la Oficina del Defensor del Pueblo de las que el 58,3% mostraban el descontento de los trabajadores (no pertenecientes al Grupo Aena), de varios aeropuertos por la subida de las tarifas de aparcamiento. En menor medida, los temas de las quejas recibidas hacen referencia a la contaminación acústica, PMRs, temas sindicales y de recursos humanos de la propia empresa, etc.

Compartiendo conocimiento

La Política de Cooperación Internacional tiene como finalidad mejorar la responsabilidad social y corporativa de Aena contribuyendo que el principal activo de la organización, sus empleados, se sientan orgullosos de trabajar en una empresa que manifiesta y asume compromisos de responsabilidad ética y social.

Aena financia becas y organiza seminarios de formación para la capacitación de profesionales

Con la formación, contribuimos activamente al progreso del transporte aéreo en países menos desarrollados, especialmente aquellos con vínculos históricos y culturales con España (Política de Cooperación internacional).

El 2013 ha permitido consolidar el trabajo realizado en materia de cooperación internacional hacia un mayor número de beneficiarios, manteniendo una red de contactos muy amplia y una excelente difusión de la imagen de Aena y de la industria aeronáutica española en ese entorno.

*Fortalecemos vínculos
Las relaciones con nuestros socios
estratégicos contribuyen a alcanzar
objetivos de interés compartido y a
generar un impacto positivo en la
sociedad.*

1.258

Tramitaciones parlamentarias

1.233

No presenciales (proposiciones de Ley, mociones, preguntas parlamentarias, etc.)

25

Presenciales (comparecencias, preguntas orales e interpelaciones)

Datos relevantes

- 2 becas anuales para cursar el Máster de Sistemas Aeroportuarios de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). La beca incluye, además de la matrícula del máster, la posibilidad de realizar prácticas profesionales tuteladas en Aena, en los aeropuertos o unidades de servicios centrales que más se ajustan al perfil e intereses de los becarios.
- 46 becas quincenales para cursar uno de los módulos que componen el Máster en Sistemas Aeroportuarios de la UPM (operaciones aeroportuarias, El aeropuerto y su entorno, Gestión estratégica de las personas, Gestión Aeroportuaria, Seguridad aeroportuaria, Certificación de aeródromos).
- 53 participantes al Seminario de cooperación técnica sobre “Puestas en servicio y transiciones de aeropuertos” en la sede que tiene la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) en Cartagena de Indias, Colombia.
- 66 participantes al: “VI Curso sobre Planificación de Infraestructuras Aeroportuarias” y “I Curso de Seguridad Operacional en el Aeródromo” organizados en colaboración con la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET) y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos de la UPM.

Beneficios que aporta la Cooperación Internacional:

- Contribución al desarrollo tecnológico y económico y al progreso social de sus profesionales, y, en definitiva, de sus países.
 - Refuerza Alianzas estratégicas, manteniendo una amplia red de contactos.
 - Mejora de la imagen de Aena y de la industria aeronáutica española.
- 189 profesionales aeronáuticos del sector público (principalmente procedentes de países iberoamericanos Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela) se han beneficiado de las becas y seminarios concedidos por Aena.
 - Mantenimiento de nuestras alianzas con organizaciones de referencia: Corporación de la Aviación Cubana, CACSA, la Dirección de Cooperación Técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) o la Fundación Centro de Enseñanza a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET), etc., lo que contribuye a lograr una mayor notoriedad entre las organizaciones aeronáuticas en Iberoamérica, a contribuir al desarrollo económico y social de los países a los que se destina.

I Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad

La red aérea es, a nivel internacional, el transporte de pasajeros por excelencia ligado principalmente a la actividad turística. Pero los viajes aéreos no comienzan y terminan en los aeropuertos. Los aeropuertos son simplemente los intercambiadores en los que se cambia de modo de transporte, puntos de paso para seguir el viaje hacia el verdadero destino: la casa, el trabajo, etc., por lo que se produce un transbordo desde el vehículo principal (avión) a otro de carácter más urbano (tren, metro, autobús, taxi...). Para el acceso al aeropuerto, tanto de viajeros, como de trabajadores, es necesaria la existencia de accesos terrestres.

Aena pone en práctica una política de movilidad basada en los ejes principales de la legislación europea y estatal sobre movilidad:

- El desarrollo de la red aeroportuaria ha tenido efectos multiplicadores sobre otras redes de transporte al potenciar, indirectamente, la construcción o mejora de rutas terrestres en las zonas cubiertas por el servicio aéreo.
- Al aumentar la conectividad y accesibilidad de aquél, ha densificado las intensidades de circulación en sus inmediaciones y en los ejes que, desde el aeropuerto, enlazan directamente la ciudad en la que está situado con otras ciudades.
- Las rutas aéreas articulan con sus conexiones una red cuyos nodos son las ciudades donde se localizan los aeropuertos. La cuestión es seguir esta continuidad (accesibilidad) con el resto del territorio.

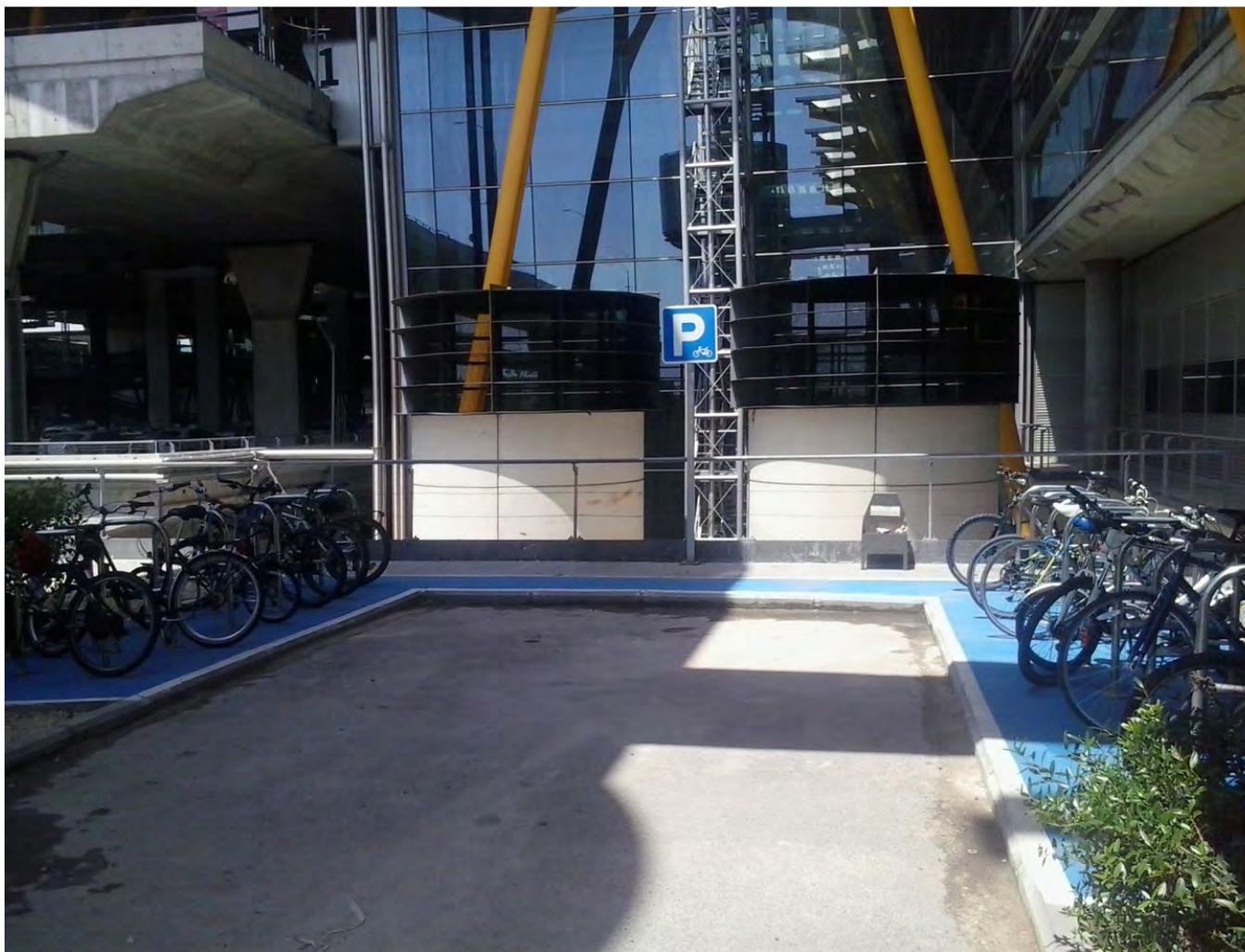
Hablamos de intermodalidad cuando el viajero, para su desplazamiento desde el punto de origen hasta el destino final, utiliza varios modos de transporte.

¹ En la actualidad las infraestructuras de transporte en la Unión Europea se han definido mediante el Reglamento (UE) n.º 1315/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, sobre las orientaciones de la Unión para el desarrollo de la Red Transeuropea de Transporte (RTE-T), y por el que se deroga la Decisión n.º 661/2010/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010, sobre las orientaciones de la Unión para el desarrollo de la red transeuropea de transporte.

Según lo recogido en el citado documento, la Red Transeuropea de Transporte (RTE-T) reforzará la cohesión social, económica y territorial de la Unión y contribuirá a la creación de un espacio único europeo de transporte eficiente y sostenible, que aumente las ventajas para sus usuarios y respalde un crecimiento integrador.

Para hacer compatible la prestación del servicio del transporte aéreo con la conservación del medioambiente y el desarrollo sostenible, Aena Aeropuertos lleva a cabo un conjunto de actuaciones durante las fases de planificación y ejecución de las infraestructuras aeroportuarias, así como en la fase de explotación de los aeropuertos, para asegurar la cohesión y vertebración territorial, así como para mejorar la conectividad del aeropuerto con el entorno mediante transporte público, optimizando la intermodalidad entre los diferentes modos de transporte y el aeropuerto.

Aena Aeropuertos realiza un esfuerzo importante para mejorar la conectividad de los aeropuertos mediante el transporte público en línea con la tendencia actual de las diferentes Administraciones Públicas que están implementando políticas para incentivar este tipo de transporte. Con este fin, se colabora con todos los organismos y administraciones implicados para la coordinación de los proyectos relacionados con el acceso a los aeropuertos fomentando la intermodalidad: Dirección General de Ferrocarriles, Dirección General de Carreteras, Consejería de Transportes, Diputaciones provinciales, Cabildos insulares, Ayuntamientos, etc. y, especialmente, con el Ministerio de Fomento.



Aparcamiento de bicicletas en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

| La difusión del conocimiento

El Centro de Documentación y Publicaciones de Aena Aeropuertos, como centro de recursos de información técnica, cuenta con un amplio fondo bibliográfico de más de 50.000 referencias, relativas al entorno aeronáutico, aeroportuario y de empresa, recogidas en una variada tipología de documentos, tanto en formato impreso como digital: normativas de diversos organismos internacionales del sector (OACI, IATA, ACI...), libros, documentos de congresos, revistas, estadísticas...

Las bases de datos de este Centro de Documentación están publicadas en Intranet e Internet.

Contribuimos a la difusión de la cultura aeronáutica, la gestión documental y el conocimiento dentro y fuera de la organización, atendiendo las solicitudes de documentación e información de usuarios internos y externos.

Principales datos 2013:

- 2.292 peticiones de documentación o información de usuarios internos de Aena
- 191 peticiones atendidas mensualmente.
- 448 peticiones de documentación o información de usuarios externos, dentro de una variada tipología que abarca desde expertos aeronáuticos que quieren documentarse para escribir sobre un determinado tema a proveedores de Aena que precisan consultar normativa, o profesores de Universidad y, en ocasiones, estudiantes remitidos o no por los anteriores, que están preparando trabajos de una asignatura determinada, proyectos de fin de carrera, cursos de especialización universitaria, etc.,
- 812 usuarios de la Intranet/ mes.
- 21.036 visitas a la tienda online de venta de publicaciones (según datos de la Web pública de Aena)
- 518 usuarios suscritos al servicio de Alertas del Centro de Documentación (Boletín de novedades de la OACI, Normativa de Seguridad Operacional o alertas de legislación de Prevención de Riesgos Laborales).

Las alertas o avisos, por ejemplo, sobre legislación de Prevención de Riesgos Laborales contribuyen al mantenimiento de la actualización de la documentación necesaria para el desempeño de las

actividades diarias de las diferentes áreas, facilitando la gestión documental en la organización.

Diariamente el Centro revisa la legislación nacional como comunitaria, e incluso la autonómica de la Comunidad de Madrid, seleccionando la que sea de aplicación para la organización y realizando envíos periódicos de información tanto a los miembros del Comité de Dirección como a los departamentos pertinentes, contribuyendo a la mejora de la gestión del conocimiento.

Aena contribuye de manera decisiva a la difusión de la cultura aeronáutica a través de las publicaciones editadas por el Centro de Documentación y Publicaciones, recogidas en varias colecciones:

- “Descubrir” –divulgación de temas relacionados con la aeronáutica-,
- “Cuadernos” –colección de carácter técnico sobre el entorno aeronáutico y aeroportuario-, Otras colecciones como: “Historia”, “Te lo cuento volando”, “Protagonistas de la aeronáutica”, etc.

Con el fin de llegar al potencial de clientes interesados en publicaciones del mundo aeronáutico, a través de la tienda online de venta de Publicaciones se comercializan las publicaciones editadas por el área de Publicaciones del Centro de Documentación y Publicaciones, las de la Fundación Aena (desde el año 2012), y otras publicaciones de carácter técnico como los Manuales Normativos o Técnicos.

¡ Colaboramos para minimizar el ruido

Durante el año 2013 Aena Aeropuertos avanzó en la ejecución de las actuaciones de insonorización llevadas a cabo en el marco de los Planes de Aislamiento Acústico (PAA), impulsando la realización de actuaciones que permitan minimizar el ruido producido por los aviones en sus operaciones tanto de aterrizaje y despegue, como por sus movimientos en tierra.

Así, durante dicho año ha proseguido la ejecución de actuaciones de aislamiento acústico, en el entorno de los aeropuertos de A Coruña, Alicante-Elche, Barcelona, Bilbao, Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Santiago de Compostela, Tenerife Norte, Valencia y Vigo.

Entre los años 2000 y 2013, Aena Aeropuertos ha destinado un importe superior a los 274,5 Mill. € para el desarrollo de estas actuaciones.

Indicador*	2011	2012	2013
Planes de aislamiento acústico aprobados	19	20	19
Censo de viviendas con derecho a solicitar aislamiento acústico	27.078	27.197	29.670
Viviendas en las que se han ejecutado actuaciones de aislamiento acústico	17.498	17.958	18.725

(*) Los datos anuales incluyen los de años anteriores

En lo que se refiere al procedimiento establecido para la ejecución de estas actuaciones, Aena Aeropuertos durante el año 2013 ha promovido un Acuerdo Marco denominado: "Proyecto y Obra: Aislamiento Acústico de Viviendas y Edificaciones"



de Uso Sensible Incluidas en los Planes de Aislamiento Acústico”, para la ejecución de las actuaciones de insonorización asociadas a sus Planes de Aislamiento Acústico.

Con respecto al procedimiento anteriormente establecido, éste nuevo tiene su principal variación en lo que respecta a la parte correspondiente a la elección de la empresa responsable de la ejecución de las obras y la redacción del proyecto, que será llevada a cabo por la empresa resultante de un procedimiento de adjudicación.

En esta nueva forma de proceder, el vecino también debe haber solicitado la realización de las actuaciones de aislamiento acústico, se ha de constatar el cumplimiento de las condiciones necesarias para la inclusión de la vivienda en el plan de aislamiento acústico, y se ha de verificar la necesidad de realización de las actuaciones de insonorización.

De igual manera que se venía realizando anteriormente, el vecino debe manifestar su conformidad con el proyecto, y tras su ejecución,

será necesario comprobar las obras acometidas, y disponer de la conformidad del vecino con las actuaciones ejecutadas.

La licitación de las obras de insonorización asociadas a los PAA mediante un procedimiento negociado, permitirá optimizar los recursos disponibles, ajustar la programación y facilitar las gestiones a los propietarios, al no ser ellos los que tengan que seleccionar la empresa responsable de la ejecución de las obras a realizar en sus viviendas.

Adicionalmente corresponderá a Aena Aeropuertos, hacer hincapié en el cumplimiento de las garantías necesarias para su correcta materialización, manteniendo los estándares de calidad, siendo objeto del nuevo procedimiento aquellas viviendas o edificaciones de usos sensibles, que se encuentren pendientes de presentar solicitud de inclusión en el PAA, o estén en fases iniciales de la tramitación del expediente de insonorización.



Sustitución de carpinterías en Colegio Público de Derio (Bizkaia)

Actuaciones singulares

Además de llevarse a cabo actuaciones de insonorización de viviendas, Aena Aeropuertos durante el año 2013 también ha realizado dichas actuaciones en edificaciones de usos sensibles (docente, sanitario y cultural que requieran una especial protección contra la contaminación acústica), que están situadas en el interior de las huellas acústicas de los aeropuertos. Particularmente destaca la conclusión de las actuaciones correspondientes al colegio CEIP Santa Rosa de Lima incluido en el PAA del aeropuerto de Tenerife Norte.

Asimismo, destaca por su complejidad, la finalización de las obras de aislamiento acústica en la última comunidad pendiente del Barrio de la Estación de Coslada, al verse afectada la edificación por graves patologías, que determinaron acciones previas a la insonorización, por parte del ayuntamiento y los vecinos.

El conjunto de todas estas actuaciones se lleva a cabo en plena colaboración con las administraciones relacionadas con la actividad aeroportuaria, con particular participación de los ayuntamientos, y otras administraciones locales, miembros de las correspondientes Comisiones de Seguimiento Ambiental.

Particularmente, para la realización de las actuaciones de insonorización llevadas a cabo durante el año 2013, Aena Aeropuertos impulsó la celebración de más de 40 reuniones en distintos aeropuertos, en las que se puso en conocimiento de todas las partes, las actuaciones previstas a desarrollar así como las realmente ejecutadas, informando de aquellas tareas encaminadas a la minimización del impacto acústico en el interior de las viviendas localizadas en las proximidades de las instalaciones aeroportuarias, poniendo a disposición de los vecinos los recursos técnicos y humanos de la Oficina de Gestión de los Planes de Aislamiento Acústico, creada por Aena Aeropuertos para el correcto desarrollo de estas actuaciones.



Comisión de Seguimiento Ambiental del aeropuerto de Palma de Mallorca

I La solidaridad: esencia de un compromiso responsable

Aena, consciente de que no puede desarrollar su actividad sin tener en cuenta el entorno social en el que opera, y potenciando su estrategia de Responsabilidad Corporativa, desarrolla una serie de actuaciones en colaboración con entidades del tercer sector, que contribuyan a hacer una sociedad más igualitaria y responsable, favoreciendo que diferentes entidades sociales lleven a cabo su trabajo utilizando los aeropuertos como espacios de gran visibilidad donde poder darse a conocer y sensibilizar a la sociedad.

Especialmente y desde que se definió su política de compromiso con la discapacidad, Aena mantiene una atención especial hacia las entidades que trabajan en la inserción social y laboral de este tipo de colectivos procurando acercarles a una vida, cada día, más normalizada.

Las actividades solidarias más significativas realizadas durante el presente año fueron:

- Cesión de espacios solidarios a organizaciones sin ánimo de lucro en espacios de alta concurrencia como son las terminales de los aeropuertos.
- Colaboración y compromiso con entidades que trabajan para la inserción de personas con discapacidad, especialmente las que se centran en la discapacidad intelectual.
- Actividades solidarias que apoyen la financiación de las entidades y la sensibilización de la sociedad sobre diferentes aspectos sociales y medioambientales.

Una máxima de Aena a través de sus actuaciones solidarias: tener en cuenta las necesidades del entorno en el que opera y facilitar la labor de las entidades sociales

Colaboración con entidades de inserción de personas con discapacidad.

Aena mantiene el compromiso con las entidades que trabajan para la inserción laboral de personas con discapacidad, manteniendo actuaciones que tienen su mayor exponente en los convenios que se describen en el cuadro adjunto:

ENTIDAD	OBJETO	DONACIÓN (Anual)	FIRMA
APMIB	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad psíquica, física y/o sensorial.	20.000	Julio de 1999
APSURIA	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad.	9.000	Julio de 2005
DALES LA PALABRA	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad, especialmente con discapacidad auditiva.	15.000	Junio de 2008
DANZA DOWN	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad, especialmente con Síndrome Down.	15.000	Junio de 2008
AFANIAS	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad intelectual.	18.000	Diciembre de 2008
A TODA VELA	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad intelectual.	6.000	Diciembre de 2008
TOTAL:		83.000	

Asimismo, Aena mantiene dos convenios con Cermi y la Once con objetivos de mejorar en accesibilidad, comunicación, etc. para personas con discapacidad.

Colaboramos con acciones solidarias a través de nuestros operadores

Compromiso



Aena colabora con diferentes instituciones y organismos en la comunicación y apoyo a diversas iniciativas dirigidas a la mejora de la sociedad (lucha contra los malos tratos, el alcoholismo, campañas contra el hambre, etc.). Por ejemplo, a través del operador de restauración Areas, participado por Aena, se han desarrollado acciones solidarias con otras entidades como la Fundación Deixalles (entidad que trabaja impulsando la inserción social y laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social en Palma de Mallorca), la Fundació Cassià-Cuina (que trabaja para que los derechos y la libertad de las personas con fragilidades mentales o con riesgo de exclusión social sean reales y efectivos), Prevent (organismo que da soporte en la selección, incorporación e integración de personas con discapacidad), Cruz Roja (mediante la donación diaria de todas las mermas de la comida de los restaurantes del aeropuerto de Alicante) o Acción Contra el Hambre (que colabora en la campaña Restaurantes contra el hambre promovida por Aena).



Campaña “Pinta un sueño, escribe una ilusión” organizada por el Aeropuerto de Bilbao en colaboración con Caritas, celebrada en el mes de diciembre 2013 (Boletín de noticias N°169)

Cesión de espacios solidarios

Compromiso



Aena consolida este proyecto iniciado en 2008 con la generación de nuevos Espacios Solidarios en aeropuertos como el de Tenerife Norte. Su objetivo es ceder el uso de espacios claramente identificados y dispuestos, para que entidades sociales puedan estar presentes en espacios de alta concurrencia como es la terminal de un aeropuerto. En ellos, las organizaciones pueden difundir su actividad, realizar campañas concretas o recaudar fondos, contribuyendo a su labor y trabajo de forma eficaz.

COMPROMISO RC

Acércate a conocer los espacios solidarios

Como sabéis, Aena cede a entidades sociales diferentes espacios en las terminales de los aeropuertos que les permiten difundir su actividad o realizar campañas concretas.

El proyecto Espacio Solidario se ha ido consolidando a lo largo de los últimos años, lo que ha permitido que haya sido utilizado por más de 70 entidades y durante más de 2.000 días. Esta actuación es muy valorada por los grupos de interés identificados en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Aena.



Espacio solidario del Aeropuerto de Madrid-Barajas

Boletín de Responsabilidad Corporativa (Diciembre de 2013)

Los espacios solidarios son una propuesta de Aena a las organizaciones sociales para asomarse a la sociedad en espacios de alta concurrencia.

El siguiente cuadro muestra el número total de entidades y días que han utilizado estos espacios durante el año 2013:

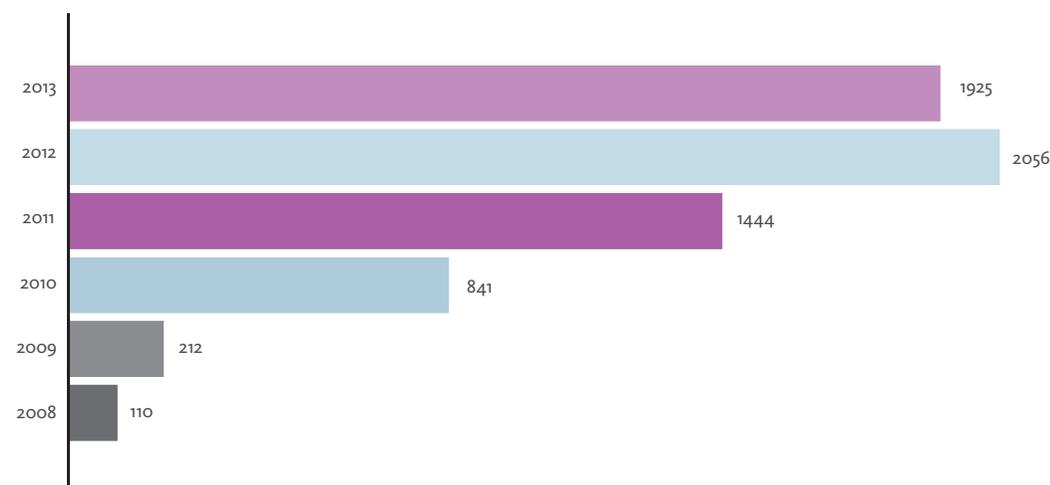
USO DE ESPACIOS SOLIDARIOS

CENTRO	ENTIDADES	DIAS	%
Barajas T-2	10	253	69,3
Barajas T-4	8	272	74,6
Barcelona (T-1)	6	159	43,6
Barcelona (T-2B)	2	26	7,1
Valencia	5	202	55,3
Málaga	4	82	22,5
Alicante	5	168	46,0
Sevilla	3	167	45,8
Pamplona	4	145	39,8
A Coruña	2	358	98,1
Tenerife Norte	5	93	25,5
Total días /año	54	1.925	50,0

A pesar de los ajustes internos que la mayoría de organizaciones sin ánimo de lucro han sufrido durante los últimos años debido a la situación coyuntural de crisis, no se ha visto afectado significativamente al uso de los mismos aunque, en muchos casos, han culminado con la reducción de recursos y medios durante todo el año para hacer uso de estos espacios como voluntarios o campañas a realizar.

Los espacios solidarios son una propuesta de Aena a las organizaciones sociales para asomarse a la sociedad en espacios de alta concurrencia.

Así, el número de días en que los Espacios Solidarios han sido utilizados durante 2013 esa sido de 1.925 días/año, lo que sigue duplicando el número de usos de 2010 (821 días/año), confirmándose de esta manera la consolidación de este proyecto. El siguiente gráfico muestra la evolución en el uso de los espacios solidarios durante los últimos seis años:



En las Jornadas Solidarias celebradas en los centros de Madrid durante los meses de junio y diciembre se ofrece la posibilidad a entidades sociales de vender regalos solidarios y sensibilizar sobre sus objetivos y proyectos. Varias entidades participaron en estas Jornadas Solidarias en 2013 CARITAS, AFANIAS (Las Victorias), COPADE, Fund. Juan XII, APMIB, PROYDE - Promoción y Desarrollo, SETEM y AGIL (Apoyo Global Iniciativas Locales), etc.

El 4 de diciembre se celebró el segundo Evento Solidario en el Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Estos eventos se realizan con un doble objetivo:

- Sensibilizar sobre la situación de personas con discapacidad y sus múltiples posibilidades de inserción social y laboral.
- Ofrecer un espacio de participación y encuentro relacionado con los compromisos solidarios de Aena a todos los empleados del aeropuerto de Madrid Barajas, no solo del Grupo Aena: compañías Aereas, Agentes Handling, concesionarios, empresas, AEAT, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, etc.

Desde el Área de Beneficios y Proyectos Sociales se facilitaron los contactos con diversas asociaciones que trabajan con la discapacidad y se colaboró en la elaboración de la agenda final del acto.

En breve....

COMPROMISO RC

Jornadas solidarias en los centros de Madrid

Las Jornadas Solidarias se celebran en Aena desde el año 2006. Su objetivo es ofrecer espacios a organizaciones sociales en los edificios sede de oficinas de Aena para la información y venta de productos elaborados por personas con discapacidad, (principalmente intelectual), personas en riesgo de exclusión social o venta de productos de comercio justo.

Al principio se desarrollaban solo en el edificio de la Piovera, pero desde 2008 extendió al resto de los centros del grupo Aena en Madrid. En todo este tiempo, han participado desde grandes entidades sociales como Fundación Vicente Ferrer o Intermon-Oxfam a pequeñas, como Danza Down o APAFAM.

Este año, en las Jornadas Solidarias celebradas a finales del mes de noviembre, han participado:

- Copade (Comercio Justo), en el edificio de Arturo Soria.
- Setem (Comercio Justo), Fundación Aprocor (Entidad de personas con discapacidad intelectual) Caritas (empresa de inserción laboral) en Piovera Azul.
- PROYDE (Comercio Justo) y AFANIAS (Entidad de personas con discapacidad intelectual) en ACC Torrejón.
- Copade y Taller 99- Cáritas (Empresa inserción laboral), del Edificio Lamela.

Las entidades sociales siempre han valorado muy positivamente esta experiencia, que además de servir para ofrecer información sobre sus proyectos y recaudar fondos (tan importante en estos tiempos), supone una actividad de integración de personas con discapacidad, ya que en muchas ocasiones los puestos son atendidos por colectivos en riesgo de exclusión.



Stand de Comercio Justo de Setem, ubicado en el Edificio de la Piovera.

Noticia sobre las Jornadas Solidarias de Comercio Justo publicada en el Boletín de Responsabilidad Corporativa (dic. 2013)

Las entidades participantes fueron: Afanias y Juan XXIII (con especial participación de sus Centro Especiales de Empleo, Afanias Alimentaria y Catering de la Fundación Juan XXII), APMIB (Asociación de Padres y Madres de Discapacitados de Iberia), APAFAM, Danza Down, Fundación Juan XXIII, Apsuria y Atenpace. Se les ofreció diferentes formas de promoción y difusión de sus actividades durante el transcurso del evento que aprovecharon de diferentes formas y que básicamente consistieron en:

- Material audiovisual : en pantallas de TV con videos informativo de su campaña o exposición fotográfica.
- Actividades artísticas: actuaciones musicales o de teatro.
- Discursos de los responsables o portavoces de la entidad.
- Punto de información y/o de venta solidaria durante todo el evento.
- Catering del evento a través de los centros especiales de empleo de las entidades participantes.
- Exposición de pinturas y esculturas, talleres, etc.



III Evento Solidario (video del canal Aena TV)

Destacó la participación de nombres reconocidos por todos como Carlos Sobera y Christian Gálvez, como presentadores de ceremonia, o representantes de diferentes fundaciones

relacionadas con el mundo del deporte como Emilio Butragueño por parte del Real Madrid y de otros equipos de fútbol.

Otras actuaciones

Otras actuaciones de colaboración con entidades sociales que cabe destacar son:

- Muestra de teatro “Arte escénico para todos. Certamen teatral en que participaron 4 entidades, entre ellas el grupo de teatro Aena, y el grupo de personas con discapacidad intelectual de AFANIAS.
- Campaña de recogida de tapones a favor del Comedor Social “Ventas”, cuyo objetivo es ofrecer cobertura a las necesidades básicas de la vida diaria, especialmente con comida, a familias en riesgo de exclusión social. Llegándose a recoger entre todos los centros de Madrid más de 1 tonelada de tapones.
- Jornadas Culturales: entorno al día del libro, 23 de abril se celebraron las jornadas culturales habituales en los centros del Grupo Aena en Madrid. Con el objetivo de acercar la cultura a la nuestra organización se ofreció la venta de libros directamente en los centros de: SS.CC de aeropuertos y SSCC de Navegación Aérea.
- Visita guiada denominada “El Madrid de la Ilustración” que discurrió desde la Biblioteca Nacional hasta el Museo del Prado y donde una guía oficial explicó a los 15 participantes el desarrollo de la ciudad en los años de la Ilustración y su avance cultural.

¿Por qué hacer un evento solidario?

El objetivo de Aena a la hora de organizar un evento solidario con entidades de discapacidad es múltiple:

- Implicar a todo el entorno aeroportuario en el compromiso de ayudar a estas entidades y sus usuarios a conseguir la plena integración social de las personas con alguna capacidad diferenciada.
- Realizar una actividad de intercambio entre las diferentes entidades que actúan en el aeropuerto con las entidades sociales que trabajan por esa integración.
- Hacer protagonistas por un día a estas personas en el entorno aeroportuario, organizando diferentes exhibiciones por parte de las Fuerzas de Seguridad del Estado y los Servicios de Extinción de Incendios del propio aeropuerto.



Jornadas Culturales celebradas en Aena



Dossier: Comprometidos con el arte

La Fundación Aena nace con el objetivo de fomentar la cultura aeronáutica, gestionar el patrimonio histórico, cultural y artístico en sus centros en España, y velar por su conservación y difusión en la sociedad española.

Comprometidos con el arte: Fundación Aena

En su labor de fomento de la cultura la Fundación Aena¹ promueve y lleva a cabo iniciativas de distinta naturaleza, a través de las cuales quiere transmitir a la sociedad los valores que defiende y promueve Aena.

A pesar de la coyuntura económica, Aena ha mantenido su aportación económica a la Fundación, reflejo de su compromiso con la cultura y las artes (1.106.000 en 2013).

Los Premios de la Fundación

En 2013 se convocaron y fallaron los Premios Fundación Aena, en su decimoctava edición. El acto de entrega de los Premios tuvo lugar el 9 de octubre de 2013 en los salones del Palacio de Zurbano, perteneciente al Ministerio de Fomento ubicado en Madrid.



Acto de entrega de los XVIII Premios de la Fundación Aena en el Palacio de Zurbano celebrado en octubre de 2013, de la mano del presidente de Aena, José Manuel Vargas; Javier Marín, Director General de Aena Aeropuertos e Ignacio González, Director de Navegación Aérea

¹Debido a la importancia que la Fundación Aena supone para la promoción de la cultura y el arte de Aena, se ha considerado oportuno la inclusión de este dossier dentro de la Memoria RC, si bien, no forma parte del alcance de la misma, tal y como se detalla en el Capítulo Perfil de la Memoria.

En esta ocasión, y en función de la periodicidad variable de los galardones, se convocaron los siguientes:



Tipo de Premio	Dotación	Concedido a...	Autores	Reconocimiento por...
Luis Azcárraga	12.000€ / Anual	What role will hubs play in the LCC point-to-point connections era? The Spanish experience, publicado en la revista Journal of Transport Geography en septiembre de 2012	Equipo multidisciplinar formado por los profesores José Ignacio Castillo Manzano, Lourdes López Valpuesta y Diego José Pedregal Tercero	Se concede a aquellos trabajos, estudios o proyectos que constituyan una contribución singular para el transporte aéreo en sus diversas manifestaciones. Se presentaron diecisiete trabajos
José Ramón López Villares	3.000€ / Anual	Particularización del dimensionamiento de terminales de acuerdo a los nuevos modelos de explotación de aeropuertos	Ana M ^a Pérez López, en la especialidad de Aeropuertos	Pueden concederse hasta un máximo de cuatro premios. Se otorga a Proyectos Fin de Carrera de Ingeniería Aeronáutica aprobados en el año anterior que versen sobre Navegación Aérea o Aeropuertos, certificados en cualquier universidad española. El Jurado resolvió por unanimidad conceder el premio a cuatro de los catorce proyectos que optaban al mismo.
	3.000€ / Anual	Modelos de negocio innovadores para la explotación aeroportuaria	Ethan Daniel Iglesias Dougherty, en la especialidad de Aeropuertos	
	3.000€ / Anual	Diseño del CTA de Pamplona con navegación de área basado en GNSS	Damián Rodríguez Fernández, en la especialidad de Navegación Aérea	
3.000€ / Anual	Actualización del FMS de un avión de calibración, para la verificación de procedimientos de SBAS	David García Asensio, en la especialidad Navegación Aérea		
Periodismo	12.000€ / Anual	España se entrega al low cost: Ryanair es la mayor compañía en un tercio de los aeropuertos, publicado el 13 de enero de 2012 en Expansión.com (edición digital del diario Expansión, de Madrid).	David Page Polo y César Galera Bayón	Se concede a trabajos periodísticos en prensa, radio, televisión o en soporte digital y publicaciones on line, relacionados con el transporte y la navegación aérea, o las instalaciones y servicios aeroportuarios. En esta ocasión se presentaron nueve trabajos.

Exposiciones de la Fundación

Durante el año 2013 la Fundación Aena realizó diferentes exposiciones, reflejo del manifiesto interés de Aena por divulgar la cultura y promover exposiciones de carácter histórico en sus aeropuertos.

Aeronáuticas

- **Puerta Aérea de Ibiza.** Del 11 de octubre de 2012 al 30 de abril de 2013 en el Aeropuerto de Ibiza.
- **Un siglo de la Industria Aeronáutica Española.** (Colección de Maquetas Aeronáuticas de la Fundación Aena):
 - Aeropuerto de Girona-Costa Brava, del 12 de junio al 25 de julio de 2013.
 - Aeropuerto de Barcelona-El Prat, del 26 de julio al 5 de septiembre de 2013.
 - Aeropuerto de Reus, del 6 de septiembre al 21 de octubre de 2013

Artísticas

- **Paraísos naturales:** Reflejos artificiales. Del 4 de abril al 12 de mayo de 2013 en el Pabellón Juan de Villanueva del Real Jardín Botánico-CSIC, de Madrid. Compuesta por una cuidada selección de 40 obras, entre murales pictóricos y cerámicos de gran formato, obras escultóricas y fotográficas, y obra gráfica, pertenecientes a la Colección Aena de Arte Contemporáneo, tuvo al universo natural como hilo conductor de la exposición. Recibió un total de 22.641 visitantes.

Dadas las normas de acceso al recinto del Real Jardín Botánico, la Fundación Aena puso a disposición de los empleados del Grupo Aena un total de mil entradas para acceder gratuitamente a la exposición.

- **air_port_art. colección aena arte contemporáneo.** Del 21 de junio al 27 de octubre de 2013 en las salas de la Fundación Luis Seoane, de A Coruña. Compuesta por una selecta muestra de 105 obras, entre murales pictóricos y cerámicos, esculturas, obra gráfica, ilustraciones, fotografías y obras multimedia, pertenecientes a 23 artistas españoles, portugueses e hispanoamericanos.
Recibió un total de 6.125 visitantes.
- **Colección Aena de Obra Gráfica.** Del 17 de julio al 19 de septiembre de 2013 en el Aeropuerto de Alicante, y del 20 de septiembre de 2013 al 20 de enero de 2014 en el Aeropuerto de Almería. Compuesta por veintidós piezas de pequeño formato, esta exposición ofrece una variada representación de técnicas de estampación, desde el aguafuerte, el aguatinta o el grabado a punta seca, hasta la litografía o la serigrafía, pertenecientes a algunos de los autores más representativos del arte español e iberoamericano contemporáneo.

Jornadas de la Fundación

La organización de cursos, seminarios, conferencias, jornadas, etc. es otro de los objetivos de la Fundación Aena. Con ellos pretende promover la formación profesional y el conocimiento general, en los campos científico, tecnológico y cultural, en relación con las infraestructuras del transporte y de la navegación aérea.

Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos

Durante los días 22, 23 y 24 de octubre se celebró la XVII edición de las Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos, que la Fundación Aena viene promoviendo ininterrumpidamente desde 1997. Las Jornadas se desarrollaron en el Palacio de Zurbano, de Madrid, dependiente del Ministerio de Fomento. Bajo el epígrafe de Figuras de la Aeronáutica Española III, se presentaron ocho ponencias estructuradas en tres capítulos:

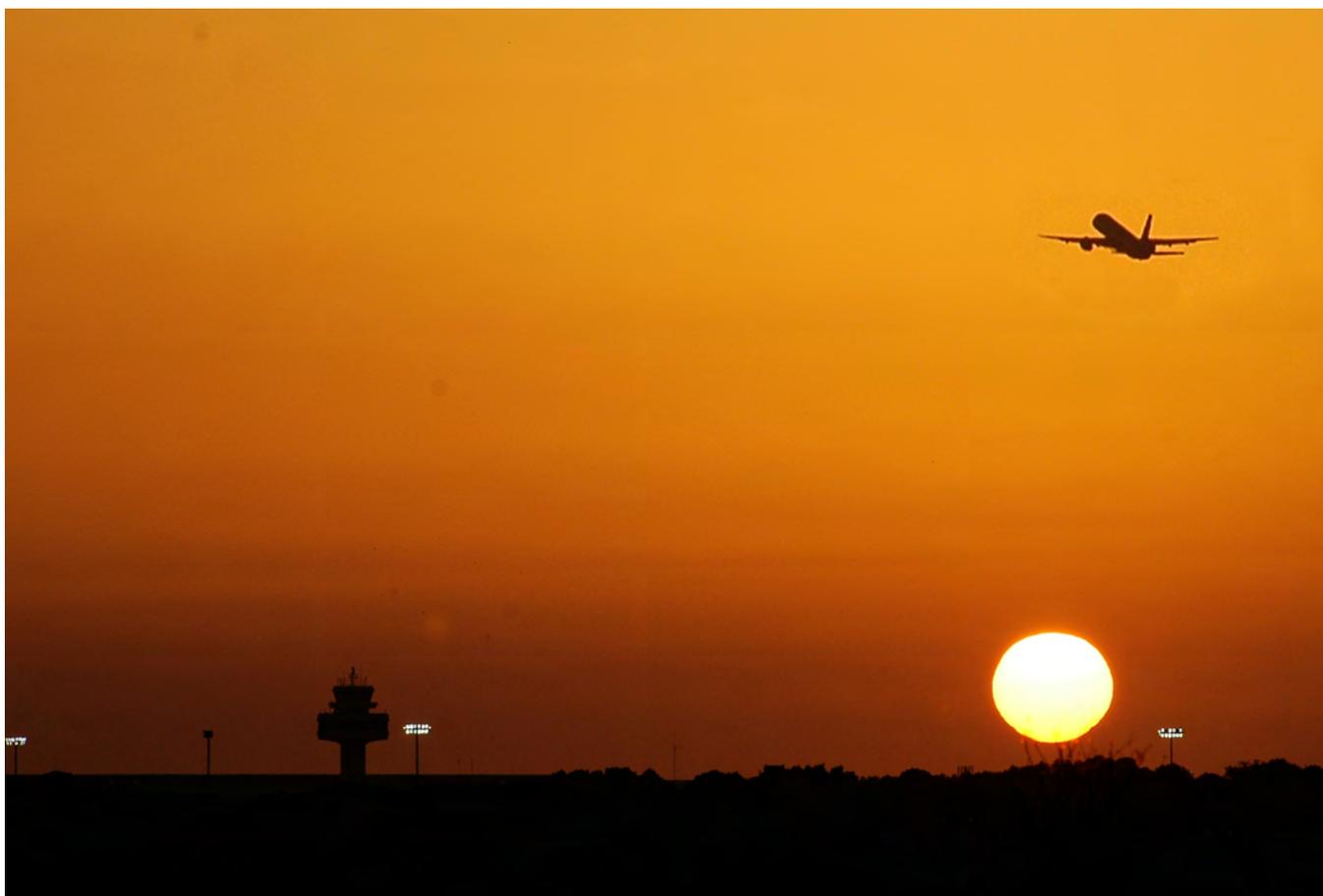
- | | |
|--|--|
| Pioneros del vuelo
(Primera Jornada) | - Antonio Fernández Santillana (por Antonio González-Betes).
- José Piñeiro (por Carlos Quintia Celaya).
- María Bernaldo de Quirós Bustillo. (Se suspendió por indisposición de la ponente Miriam Errejón Rojas). |
| Ingenieros y Científicos
(Segunda Jornada) | - Manuel Bada Vasallo (por Rafael Madariaga).
- Carlos Sánchez Tarifa (por José Luis Montañés).
- José Pazó (por José Antonio Martínez Cabeza). |
| La Ruta del Transporte
(Tercera Jornada) | - Pierre Georges Latécoère (por Luis Utrilla).
- Luis Tapia Salinas y Enrique Mapelli López (por Javier Aparicio).
- Salvador Hedilla (por Julián Oller). |

Jornadas de Seguridad Aeroportuaria

Dada la importancia de someter a una permanente revisión la normativa aeroportuaria y la legislación en materia de seguridad, así como la técnica policial y los medios técnicos para garantizar la máxima seguridad de los usuarios de los aeropuertos españoles; la Fundación Aena viene promoviendo desde 2003 la Cátedra de Seguridad Aeroportuaria en coordinación con la UNED, a través del Instituto Universitario de Investigación sobre Seguridad Interior (IUISI), y en colaboración con el Gabinete de Estudios de Seguridad Interior (GESI) de la Secretaría de Estado de Seguridad.

Estructurada en diversas actividades formativas y de investigación dirigidas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que desarrollan su actividad profesional en este ámbito, en este curso 2013/2014 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **V Jornadas Avanzadas de Seguridad Aeroportuaria.** En el Aeropuerto de Madrid-Barajas, del 10 al 13 de junio de 2013.
- **VI Jornadas Avanzadas de Seguridad Aeroportuaria.** En el Aeropuerto de Madrid-Barajas, del 24 al 27 de junio de 2013.
- **XXIII y XXIV Jornadas Básicas de Seguridad Aeroportuaria.** En el Aeropuerto de Palma, del 14 al 17 de octubre de 2013.
- **XXIV Jornadas Básicas de Seguridad Aeroportuaria.** En el Aeropuerto de Sevilla, del 11 al 14 de noviembre de 2013.



La Fundación Aena, publica monografías directamente o en colaboración con otras instituciones, cuya temática se refiere al transporte y la navegación aérea, las infraestructuras aeroportuarias y la aeronáutica en general.

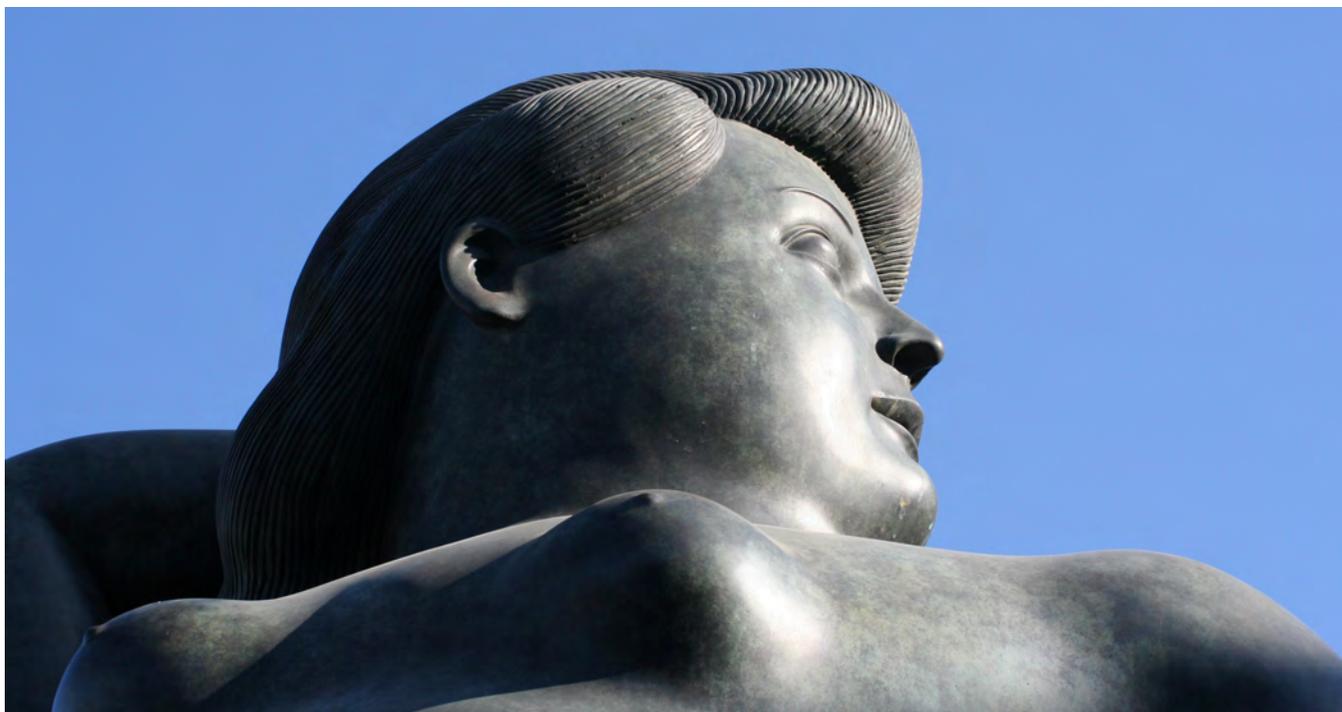
Además, edita semestralmente la revista especializada Aena Arte, así como catálogos relacionados con la Colección Aena de Arte Contemporáneo, libros de bolsillo en los que recoge las ponencias de las Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos y una colección con la que trata de difundir la cultura aeronáutica en todas sus manifestaciones.

Editadas por la Fundación

- **Figuras de la Aeronáutica Española III** (XVII Edición de las Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos).
- **Ingeniería Aeroportuaria**, de Marcos García Cruzado.
- **Números 34 y 35 de la revista Aena-Arte.**
- **Memoria de Actividades de 2012.**

Patrocinadas por la Fundación

- **Camarada General.** Ignacio Hidalgo de Cisneros, Jefe de las Fuerzas Aéreas de la República Española. Documental audiovisual. En colaboración con Euskal Telebista, S.A.
- **Virgilio Leret, El Caballero del Azul.** Documental audiovisual. En colaboración con Euskal Telebista, S.A. (Reedición).
- **III Seminario sobre Actividades Espaciales y Derecho.** En colaboración con el Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial.
- **Catálogo de la exposición air_port_art. colección aena arte contemporáneo**, en la Fundación Luis Seoane, de A Coruña.
- **Anuario Patrimonio Cultural y Derecho.** (Volúmenes 16 y 17). En colaboración con la Asociación Hispania Nostra.



Actividades relacionadas con la defensa y preservación del medio ambiente:

Conforme a su compromiso con la defensa del medio ambiente, la Fundación ha llevado a cabo durante 2013 diversas actividades dirigidas a promover el respeto y la conservación de nuestro entorno natural, sobre todo entre las generaciones más jóvenes.

- **Las Aves, Viajeros sin Fronteras.** Exposición itinerante compuesta por 30 paneles didácticos junto con diez vitrinas expositivas, pretende dar a conocer los extraordinarios viajes migratorios que llevan a cabo, a lo largo del mundo, determinadas aves que recorren nuestra península, así como sus principales características. En 2013 ha recorrido los aeropuertos de:

- A Coruña, del 16 de marzo al 29 de abril.
- Santiago, del 30 de abril al 14 de junio.
- Vigo, del 15 de junio al 31 de julio.

- **Proyecto Aeropuertos Verdes.** Con el objetivo de contribuir a la difusión de las políticas medioambientales de Aena Aeropuertos, S.A., la Fundación puso en marcha por primera vez en 2011 el proyecto Aeropuertos Verdes, una iniciativa que tiene por objeto sensibilizar a los alumnos de Primaria sobre la importancia de los aeropuertos para la vida moderna y del esfuerzo realizado por Aena para minimizar el impacto de estas infraestructuras y de la navegación aérea sobre el medio ambiente.

A través de un taller práctico realizado en el propio aeropuerto, así como una visita a sus instalaciones, los alumnos conocen de primera mano algunas de las medidas implantadas en el aeropuerto para llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, como los denominados “aterrijajes verdes”, el aprovechamiento de la luz natural, el uso de placas solares, las plantas de segregación de residuos, la utilización de coches eléctricos, el ahorro energético mediante escaleras mecánicas activadas por aproximación, uso de bombillas de bajo consumo, etc. Finalizadas estas actividades, el proyecto continúa en el centro escolar con la participación de los alumnos en el denominado Reto Aeropuertos Verdes, a través del cual presentan sus propuestas de cómo hacer de los aeropuertos infraestructuras

sostenibles. Las ideas más creativas e innovadoras son galardonadas con el premio Aeropuertos Verdes.

Durante el primer semestre de 2013 concluyó la II Edición del proyecto Aeropuertos Verdes, iniciado en el mes de octubre de 2012, en la que participaron un total de 4.986 alumnos, de 40 centros escolares situados en los municipios colindantes con los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Palma, Alicante, Valencia, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, A Coruña y Lanzarote. En el mes de octubre del mismo año, comenzó una III Edición, finalizada en diciembre de 2013, con la participación de alrededor de 3.000 alumnos, de 8 a 12 años de edad, pertenecientes a 22 centros escolares de las provincias de Granada, Sevilla y Jerez .





Perfil de la Memoria RC

| Periodicidad y Alcance

Un año más, Aena publica su Memoria de Responsabilidad Corporativa anual siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), recogidas en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.1), así como las características propias de la organización y las expectativas de los grupos de interés. La información presentada ha sido validada externamente por una entidad independiente para asegurar la transparencia y trazabilidad de los datos y evaluada por GRI, obteniendo en nivel de aplicación B+.

Esta Memoria de Responsabilidad Corporativa abarca los resultados alcanzados en 2013 en España, englobando a los aeropuertos españoles, helipuertos y Navegación Aérea, siendo su contenido complementado a través de la información incluida en la Memoria Anual 2013 de Aena y en su página web: (www.aena.es).

A lo largo de su contenido, se muestra el trabajado realizado en las dimensiones ambiental, social y económica de la sostenibilidad y cómo se ha desarrollado el modelo de gestión empresarial, todo ello de acuerdo al principio de materialidad.

Como ya es tradicional, y aunque no forme parte del alcance de esta Memoria RC, se hace referencia expresa a Aena Internacional y se incluye un apartado específico a mostrar la labor de la Fundación Aena en la promoción de la cultura y el arte.

Esta Memoria abarca todo el ejercicio contable que va desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2013. En aquellos casos en que la información suministrada tiene un límite temporal diferente, se indica correspondientemente.

| Selección de los contenidos

Los contenidos han sido seleccionados de acuerdo a los documentos de referencia sobre indicadores publicados por GRI, las particularidades de la organización, las expectativas de los grupos de interés, los indicadores empleados por el sector aeroportuario, en Europa, los acuerdos voluntarios suscritos por Aena con importancia estratégica así como otros documentos relacionados con los indicadores de sostenibilidad y el sector del transporte publicados por asociaciones sectoriales e instituciones europeas y españolas.

Para la presentación de la información se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- **Rigor de la información.** La información que se ofrece en el presente documento, ha sido obtenida a partir de los sistemas de información y comunicación internos de la organización, proporcionadas a través de los responsables de las diferentes unidades. En aquellos casos en que se utiliza información procedente de fuentes externas, se hace referencia a las mismas para facilitar su trazabilidad y verificación.

Para aquellos casos en los que es necesaria la aclaración sobre las técnicas y métodos de cálculo y medición empleados, en los diferentes capítulos de la Memoria se incluye información.

- Al objeto de proporcionar una referencia temporal que ofrezca una visión sobre la evolución de los diferentes indicadores seleccionados, se incluye información relativa a al periodo 2011-2013.
- Se incluye información cualitativa y cuantitativa al objeto de reflejar un adecuado balance de la sostenibilidad.

Si el año 2012 fue un año clave para la materialización del modelo de gestión aeroportuaria y de la navegación aérea, 2013 se ha caracterizado emprender el reto de poner en valor nuestra compañía como empresa líder en gestión aeroportuaria, prestadora de servicios de calidad, eficientes y con capacidad para su proyección internacional.

Por esta razón, la presente Memoria expone cómo se ha conjugado la faceta empresarial con nuestro compromiso social y ambiental.



Anexos

Anexo I: Certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2013

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 015/14

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

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

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **B+**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 27 de junio de 2014, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2014/17715/01 de fecha 30 de abril de 2014 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a AENA (EPE Aena y Aena Aeropuertos, S.A.) en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>

Fecha de emisión: 30 de junio de 2014

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Entidad Pública Empresarial (EPE) Aena y Aena Aeropuertos, S.A.** ha presentado su memoria "Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 15 de julio 2014



Asthildur Hjaltadóttir

Asthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Entidad Pública Empresarial (EPE) Aena y Aena Aeropuertos, S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 02 de julio 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Anexo II: Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura
1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del Presidente	Total
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Capítulo “Así somos” Portada, págs. 17; Apdo. “Principales hitos y logros alcanzados” pág. 23 Apdo. “ Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24 Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “El Gobierno de Aena”, pág. 34; Apdo. “Innovación Sostenible” pág. 48 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65 Capítulo “Nuestro capital humano” Apdo: “Un nuevo reto: eficiencia en la gestión”. pag. 84	Total
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1 Nombre de la organización.	Capítulo “Así somos” Portada, pág. 12,	Total
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	Capítulo “Así somos” Portada, págs. 12 -14, 16, Apdo. Aena: Proveedor de servicios de tránsito aéreo en España”, pág. 20 Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “La remodelación de la oferta comercial” pág. 20	Total
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Capítulo “Así somos” pág. 16, 19; Apdo. Aena: Proveedor de servicios de tránsito aéreo en España”, pág. 20 Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “El Gobierno de Aena”, pág. 2	Total
2.4 Localización de la sede principal de la organización	Capítulo “Así somos” Portada, pág. 12,	Total

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Capítulo “Así somos” Portada, pág. 17, Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24	Total
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Capítulo “Así somos” pág. 13,	Total
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Capítulo “Así somos” pág. 14, 16; Apdo. Aena: Proveedor de servicios de tránsito aéreo en España”, pág. 20	Total
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Número de operaciones. • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	Capítulo “Así somos” pág. 16 -18; Apdo. Aena: Proveedor de servicios de tránsito aéreo en España”, pág. 20, 21; Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24 Capítulo “Nuestro capital humano” Apartado: Nuestras personas, nuestro principal activo”. Pág. 82-83	Total
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	Capítulo “Así somos” pág. 17; Apdo. Aena: Proveedor de servicios de tránsito aéreo en España”, pág. 20, 21; Apdo. “Principales hitos y logros alcanzados” pág. 23 Capítulo “Aena Responsable” Portada pág. 31 Capítulo “Nuestro capital humano” Portada pág. 81; Apdo: “Un nuevo reto: eficiencia en la gestión”. pag. 84	Total
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Premios y Reconocimientos” pág. 47 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 69	Total

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura	
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Perfil de la Memoria pág 158-159	Total
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Perfil de la Memoria pág 158-159	Total
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Perfil de la Memoria pág 158-159	Total
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Perfil de la Memoria pág 158-159	Total
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 32, 37 Apdo.”Los Grupos de Interés” pag. 41 Perfil de la Memoria pág 158-159	Parcial
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Capítulo “Así somos” pág. 12-13, Apdo. Aena: Proveedor de servicios de tránsito aéreo en España”, pág.20	Total
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Perfil de la Memoria pág 158-159	Total
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Capítulo “Así somos” pág. 12-13, Apdo. Aena: Proveedor de servicios de tránsito aéreo en España”, pág.20	Total

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Perfil de la Memoria pág 158-159	Total
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Capítulo “Así somos” pág. 17	Total
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Capítulo “Así somos” Apdo. “Principales hitos y logros alcanzados” pág. 23	Total
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Anexos (Tabla GRI).	Total
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	Perfil de la Memoria pág 158-159	Total

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS		
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 32-34, 37; Apdo. “Nuestros objetivos Responsables” pág. 39	Total
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 32; Apdo. “Nuestros objetivos Responsables” pág. 39	Total
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 32, 33	Total
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 32, 37	Total
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 32, 33, 37 Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 89	Total
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 33, 34	Total
4.7 Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 32, 33, 37	Total

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 33, 34, 37 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65; Apdo. “La seguridad: Licencia para operar” pág. 75-76	Total
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 33, 34, 37. Apdo. “Nuestros objetivos Responsables” pág. 39 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 66 Apdo. Certificación de servicios. Pag, 74; Apdo. “La seguridad: Licencia para operar” pág. 75-76, 78	Total
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “El Gobierno de Aena”, pág. 34	Total
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. El Gobierno de Aena” pág. 34 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65 Capítulo “Nuestro capital humano” Portada. Pág. 81; Apdo: “Un nuevo reto: eficiencia en la gestión”. pag. 84	Total
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Capítulo “Así Somos”. Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 26 Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Innovación Sostenible” pág. 50 Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 132-134; Apdo. Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad “, pág. 135	Total

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura
<p>4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas 	<p>Capítulo “Así Somos”. Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 26 Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Innovación Sostenible” pág. 50 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 69 Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 132-134</p>	<p>Total</p>
<p>4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. Algunos ejemplos de grupos de interés son la sociedad civil, clientes, empleados, otros trabajadores y sindicatos, comunidades locales, accionistas y proveedores de capital; y proveedores.</p>	<p>Capítulo “Aena Responsable”, Apdo.”Los Grupos de Interés” pag. 41 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 69 Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 133; Apdo. Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad “, pág. 135; Apdo. “La difusión del conocimiento” pág. 137</p>	<p>Total</p>
<p>4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.</p>	<p>Capítulo “Aena Responsable”, Apdo.”Los Grupos de Interés” pag. 41; Apdo. “Nuestros Proveedores” pág. 45, 46 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65, 69 Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 132, 134</p>	<p>Total</p>

Contenidos GRI	Página de la Memoria RC 2013	Nivel de cobertura
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	<p>Capítulo “Aena Responsable”, Apdo.”Los Grupos de Interés” pag. 41-44; Apdo. “La remodelación de la oferta comercial” pág. 51; Apdo. “La Comunicación” pág. 58, 61</p> <p>Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65; Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág, 66-69, 70</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 132-134; Apdo. “La solidaridad: esencia de un compromiso responsable” pág. 142, 143</p>	Total
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la Laboración de la memoria.	<p>Capítulo “Aena Responsable”, Apdo.”Los Grupos de Interés” pag. 41-44; Apdo. “Nuestros Proveedores” pág. 45, 46; Apdo. “La remodelación de la oferta comercial” pág. 51</p> <p>Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65; Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 68</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 133, 134; Apdo. “La difusión del conocimiento” pág. 137; Apartado “Colaboramos para minimizar el ruido”. Pág. 138</p>	Total

Indicadores GRI G3

Anexos



Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO.		
<p>Capítulo “Así somos” Apdo. “Principales hitos y logros alcanzados” pág. 23 Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 26</p> <p>Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “El Gobierno de Aena”, pág. 33, 34 Apdo. “Nuestros objetivos Responsables” pág. 39; Apdo. “Innovación Sostenible” pág. 48; Apdo. “La remodelación de la oferta comercial” pág. 51</p> <p>Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “Gastos e inversiones ambientales”. Pág. 99</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”. Apdo. “Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad”, pág. 135</p>		
EC1	<p>Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.</p> <p>Capítulo: “Así somos” Apdo. Aena en cifras, pág. 27</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “La solidaridad: esencia de un compromiso responsable” pág. 141, 142</p>	Total
EC2	<p>Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.</p> <p>Capítulo “Eficiencia Ambiental”, Apartado “Optimización en el uso de energía”. Pág. 105 y 106 . Apartado “Reducción de las emisiones atmosféricas”, Subapartado “Huella de carbono”. Pág. 112</p>	Total
EC3	<p>Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.</p> <p>Capítulo “Nuestro capital humano” Apdo: “Beneficios corporativos y conciliación”, pág. 94</p>	Total
EC4	<p>Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.</p> <p>Capítulo “Así Somos”. Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24; Apdo. Aena en cifras, pág. 29</p> <p>Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 90-91</p>	Total
EC5	<p>Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.</p> <p>N/A</p>	No

Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Nuestros Proveedores” pág. 45, 46	Total
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	N/A	No
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	Capítulo “Así Somos”. Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24, 26; Apdo. Aena en cifras, pág. 29 Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Innovación Sostenible” pág. 48, 50 Capítulo “Aena comprometida”. Apdo. “Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad”, pág. 135-136	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Capítulo “Así Somos”. Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24 Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Innovación Sostenible” pág. 48, 50	Total

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartados “La eficiencia ambiental como aspecto clave para una gestión ambiental de calidad en los aeropuertos”, “Sistemas de Gestión Ambiental”, “Minimizando el impacto acústico en nuestro entorno”, “Optimización del consumo de energía”, “Gestión eficiente de residuos”, “Gestión del agua”, “La actividad aeroportuaria y su entorno” y “Aeropuertos didácticos” Pág. 98-104, 105, 111, 115, 118, 121-123, 128
Capítulo “Aena Comprometida” Apartado “Colaboramos para minimizar el ruido”. Pág. 138-140

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “Gestión eficiente de los residuos”. Subpartado “Minimizando el consumo de papel”. Pág. 117	Total
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “Gestión eficiente de los residuos”. Subpartado “Minimizando el consumo de papel”. Pág. 117	Total

Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo “Eficiencia ambiental”. Apartado “Optimización del consumo de energía”. Subapartado “Consumo de energía”. Pág. 105	Total
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo “Eficiencia ambiental”. Apartado “Optimización del consumo de energía”. Subapartado “Consumo de energía”. Pág. 106	Total
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Capítulo “Eficiencia ambiental”. Apartado: “Optimización del consumo de energía”, Subapartados “Consumo de energía” e “Iniciativas de ahorro energético en aeropuertos” Pag. 106-107 y Subapartado “Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea” Pág. 109	Total
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Capítulo “Eficiencia ambiental”. Apartado: “Optimización del consumo de energía”. Subapartados “Iniciativas de ahorro energético en aeropuertos” Pag. 108 y “Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea” Pág. 109 y subapartado “Energías renovables” Pág. 110 y 111	Total
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Capítulo “Eficiencia ambiental”. Apartado: “Optimización del consumo de energía”. Subapartados “Iniciativas de ahorro energético en aeropuertos” y “Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea” Pág. 107-109	Total
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado: “Gestión del agua”. Pág. 118	Total
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado: “Gestión del agua”. Pág. 118	Total
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “La actividad aeroportuaria y su entorno”. Subapartado “Preservando la biodiversidad y el medio natural”. Pág. 125	Parcial

Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “La actividad aeroportuaria y su entorno”. Subapartado “Preservando la biodiversidad y el medio natural”. Pág. 123-125	Total
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “La actividad aeroportuaria y su entorno”. Subapartado “Preservando la biodiversidad y el medio natural”. Pág. 124	Total
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “La actividad aeroportuaria y su entorno”. Subapartado “Preservando la biodiversidad y el medio natural”. Pág. 123-124	Total
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “Reducción de las emisiones atmosféricas”. Subapartado “Huella de carbono”. Pág. 112	Parcial
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Capítulo “Eficiencia ambiental”. Apartado: “Optimización del consumo de energía”, Destacado “Eficiencia energética en Alicante-Elche” y Subapartados “Ahorro energético en instalaciones de Navegación Aérea” y “Energías renovables en aeropuertos”. Pág. 108-111	Total
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “Calidad del aire”. Subapartado “Control y medición”. Pág. 113	Parcial
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “Gestión eficiente de los residuos”. Pág. 115 y 116	Parcial

Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartados “Minizando el impacto acústico en nuestro entorno”, Apartado: “Optimización del consumo de energía”, Subapartados “Plan de Ahorro y Eficiencia Energetica” y (Subapartados) “Iniciativas de ahorro energético en aeropuertos” “Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea”) “Reducción de las emisiones atmosféricas”, “Gestión eficiente de los residuos”, “Gestión del agua”, “La actividad aeroportuaria y su entorno” (Preservando la biodiversidad y el medio natural) y “Aeropuertos didácticos”. Pág. 98, 101-103, 105-109, 112, 114-117, 119, 123-124, 128. Capítulo “Aena Comprometida” Apartado “Colaboramos para minimizar el ruido”. Pág. 138	Parcial
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “Gastos e inversiones ambientales”. Pág. 99.	Parcial
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES		
Capítulo “Nuestro capital humano” Apartado: Nuestras personas, nuestro principal activo”. Páginas 82-83		
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región y por sexo	Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 86, 87	Parcial
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Capítulo “Nuestro capital humano”; Apdo: “Beneficios corporativos y conciliación”, pág. 94, 95	Total
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Capítulo “Nuestro capital humano” Apartado: Nuestras personas, nuestro principal activo”. Pág. 82-83	Total

Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Capítulo “Nuestro capital humano” Apdo: “Promoviendo la prevención y la seguridad” pág. 92-93	Total
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Capítulo: “Así somos” Apdo. Aena en cifras, pág. 27 Capítulo “Nuestro capital humano” Apdo: “Promoviendo la prevención y la seguridad” pág. 93	Parcial
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “La seguridad: Licencia para operar” pág. 75-76 Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 90-91; Apdo: “Promoviendo la prevención y la seguridad” pág. 92-93, Apdo: “Beneficios corporativos y conciliación” pág.94-96	Total
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Capítulo “Nuestro capital humano” Apdo: “Promoviendo la prevención y la seguridad” pág. 92-93	Total
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 85; Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 90	Parcial
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 85 Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 90-91; Apdo: “Beneficios corporativos y conciliación”, pág. 94	Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo	Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 86, 87	Total

Indicador GRI		Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “El Gobierno de Aena”, pág. 32 Capítulo “Nuestro capital humano”, Apdo. “Igualdad, merito, capacidad y publicidad” pág. 85, 87	Total
LA14	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	Capítulo “Nuestro capital humano” Apartado: Nuestras personas, nuestro principal activo”. Pág. 82-83	Parcial
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES			
Capítulo “Nuestro capital humano” Apartado: Nuestras personas, nuestro principal activo”. Páginas 82-83			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Nuestros Proveedores” pág. 45, 46	Total
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	Dada la naturaleza de la actividad de AENA y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Dada la naturaleza de la actividad de AENA y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total

Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
SOCIEDAD			
<p>Capítulo “Así Somos”. Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24; Apdo. Aena en cifras, pág. 27</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”. Apdo. Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad” pág 135</p> <p>Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartados “Minimizando el impacto acústico en nuestro entorno”, “La actividad aeroportuaria y su entorno” y “Aeropuertos didacticos”. Pág. 103,122,128-130.</p> <p>Capítulo “Aena Comprometida”. Apartado “Colaboramos para minimizar el ruido”. Pág. 138-140.</p>			
SO1	<p>Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.</p>	<p>Capítulo “Así somos” pág. 16; Apdo. “Preparados para el futuro: Generando riqueza en nuestro entorno de actuación” pág. 24</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 132; Apdo. “La solidaridad: esencia de un compromiso responsable” pág. 141, 144</p> <p>Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartados “Minimizando el impacto acústico en nuestro entorno” , “La actividad aeroportuaria y su entorno” y “Aeropuertos didácticos”. Páginas. 103,122,128-130.</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”. Apartado “Colaboramos para minimizar el ruido “. Pág.138-140</p>	Parcial
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “El Gobierno de Aena”, pág. 34	Parcial
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	<p>Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “El Gobierno de Aena”, pág. 37</p> <p>Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 132</p> <p>Capítulo “Eficiencia Ambiental”. Apartado “La actividad aeroportuaria y su entorno” (Subpartado “Integrando el aeropuerto en el territorio”) Pág. 122</p>	Parcial

Indicador GRI	Página de la Memoria RC	Nivel de Cobertura	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
Responsabilidad del producto Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apartado “Trabajamos al servicio de nuestros clientes” Página 65 Apdo. Certificación de Servicios. Pág. 74; Apdo. “La seguridad: Licencia para operar”, pág. 75-76			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Capítulo “Aena Responsable” Apdo. “Innovación Sostenible” pág. 48, 50 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65; Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 69	Total
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Trabajamos al servicio de nuestros clientes”, pág. 65; Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 66, 69 Apdo. Certificación de servicios. Pag. 74	Total
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “La remodelación de la oferta comercial” pág. 51 Capítulo “Al servicio de nuestros clientes”. Apdo. “Mejora continua y diálogo inteligente con los grupos de interés” pág. 66-67 y 69 Apdo. Certificación de servicios. Pag. 74	Total
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Capítulo “Aena Responsable”, Apdo. “La Comunicación” pág. 58 Capítulo “Aena comprometida”, Apdo. “Mano a mano con nuestros socios estratégicos”, pág. 132	Parcial