

Informe de Responsabilidad Corporativa 2014

Aena



Índice

CARTA DEL PRESIDENTE | 5

PERFIL DEL INFORME | 6

ASÍ ES AENA | 12

UNA EMPRESA SÓLIDA,
RENOVADA Y EN CRECIMIENTO | 26

TALENTO PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL | 36

AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES | 42

NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO | 52

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD | 58

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI | 66

VERIFICACIÓN DEL INFORME RC 2014 AENA | 77

DOSIERES DE INFORMACIÓN ADICIONAL | 78

Carta del Presidente



Presentar esta nueva edición del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa es una gran satisfacción para mí, no solo como Presidente y Consejero Delegado de Aena, S.A., sino también como persona firmemente convencida de que la transparencia, la sostenibilidad y el buen gobierno son elementos clave que han de guiar la gestión empresarial.

El año 2014 ha sido el de la culminación y despegue definitivo de la empresa. El largo proceso de transformación de la organización iniciado en 2011, ha dado sus frutos gracias a los esfuerzos realizados en estos últimos años, que han permitido la salida a bolsa de la compañía, en febrero de 2015, con el indudable éxito que ustedes conocen.

Convencidos de nuestro trabajo, a través de este Informe Anual de Responsabilidad Corporativa presentamos a nuestros empleados, clientes, inversores, comunidades con las que interactuamos y a la sociedad en general, el desempeño en sostenibilidad y buen gobierno de nuestra gestión.

Durante este periodo hemos realizado numerosos proyectos orientados a la mejora de la productividad global de la compañía y, específicamente a la mejora de aspectos esenciales como la excelencia en la calidad, seguridad de personas e instalaciones, el medio ambiente, el ahorro y la eficiencia energética, la planificación, el desarrollo de sus infraestructuras o la optimización de los procesos de gestión y de las operaciones.

En cuanto a nuestro compromiso con la protección del medio ambiente, y en la condición de empresa líder en servicios de transporte aéreo, la búsqueda continua de la sostenibilidad ha sido factor primordial

dentro de los objetivos estratégicos y la política medioambiental y energética.

En el ámbito del desempeño social, quiero destacar la labor realizada para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte, reforzar nuestra acción social a través de nuestra participación en proyectos solidarios que beneficien a colectivos en exclusión social o la formalización de convenios de colaboración con distintas entidades sociales.

Por último, quiero referirme al desempeño impulsado por la organización, con respecto a sus trabajadores, a los que consideramos nuestro principal activo. La mejora de las competencias de empleados y el mentoring han constituido una palanca clave en la transformación cultural de la compañía.

Tenemos que avanzar con todo nuestro esfuerzo en la búsqueda continua por la excelencia; consolidar nuestra posición, como referente mundial en gestión aeroportuaria; ser capaces de responder a las exigencias de nuestros accionistas en términos de rentabilidad y creación de valor; y cumplir con los requerimientos de nuestro entorno y de la sociedad en general, bajo parámetros de sostenibilidad y responsabilidad. No podemos olvidarnos que somos una compañía estratégica para el desarrollo y la economía de nuestro país.

Hemos emprendido el camino hacia nuestro objetivo como empresa sólida, renovada y en crecimiento. Tenemos un gran futuro por delante, y lo abordaremos con entusiasmo y responsabilidad.

José Manuel Vargas

Presidente y Consejero Delegado de Aena

Perfil del informe

Ficha técnica

Nombre de la organización

Aena S.A.

Sede central

Calle Arturo Soria 109, Madrid.

Forma jurídica

Sociedad Anónima.

Régimen de propiedad

Sociedad mercantil estatal.

Periodo cubierto por este informe

1/01/2014 - 31/12/2014

Fecha del último informe

2013

Ciclo de presentación de los informes

Anual

Opción de conformidad con GRI

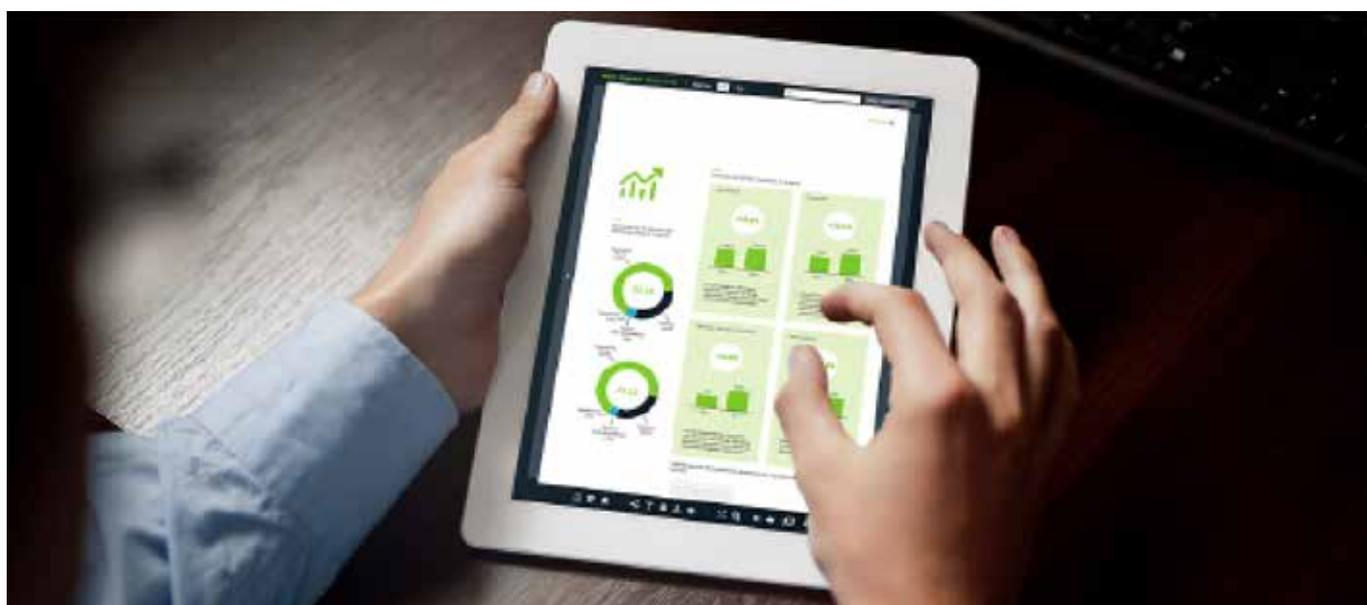
Esencial



[Memoria de responsabilidad corporativa 2013](#)

Cobertura G4

- **G4-3 Nombre** de la organización
- **G4-5** Lugar donde se encuentra la **sede** central de la organización
- **G4-7** Naturaleza del **régimen de propiedad** y su **forma jurídica**
- **G4-28 Periodo** objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).
- **G4-29** Fecha de la **última memoria** (si procede).
- **G4-30 Ciclo de presentación** de memorias (anual, bienal, etc.).
- **G4-32 a. Opción «de conformidad»** con la Guía que ha elegido la organización



Cómo se ha determinado el contenido de este informe

Las referencias que han guiado los contenidos recogidos en este informe han sido:

1. El contexto marcado por las condiciones económicas, sociales y ambientales

Comprender y responder a las tendencias socio-económicas y las limitaciones ambientales que pueden condicionar el negocio, permite una mejor adaptación al entorno, eludiendo riesgos, disminuyendo la incertidumbre y capturando oportunidades.

En relación al **CONTEXTO ECONÓMICO**, en 2014 la economía española ha dado muestras indudables de su recuperación, tal y como constata, según datos oficiales (INE), la sensible **mejora del PIB** en un 1,4%.

Estrechamente ligado a la evolución del transporte aéreo en nuestro país, se encuentra el **turismo**, sector que en 2014 ha continuado con la misma evolución favorable iniciada en 2013. De acuerdo con los datos publicados por el Instituto de Estudios Turísticos, durante el año 2014 visitaron España 65,0 millones de turistas internacionales, un 7,1% más que en 2013, en el que ya se había registrado la cifra récord de turistas extranjeros de 60,7 millones.

Estas cifras adquieren una gran relevancia, dado que el turismo representa el 10,9% del PIB español, lo que confiere al sector del transporte aéreo una importancia estratégica para la consolidación de la recuperación económica de nuestro país.

Con respecto al **CONTEXTO SOCIAL**, Aena desempeña una función esencial como garante de la movilidad y accesibilidad al transporte de todos los ciudadanos,

así como eje vertebrador de la **cohesión social y territorial** de España.

En este sentido, la gestión en red de nuestros aeropuertos permite el sostenimiento de las infraestructuras deficitarias y establecemos medidas para garantizar la **igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte** a través, entre otros, del servicio a personas con movilidad reducida.

Asimismo, Aena representa un eslabón más en la cadena para la generación de **empleo**. Según estimaciones de Aena, 6.200 empresas prestan sus servicios en su red aeroportuaria generando 140.000 empleos directos, y superando los 440.000 si sumamos además los indirectos e inducidos, lo que globalmente supone un 2% de la población activa.

Por último, el **CONTEXTO AMBIENTAL** viene marcado fundamentalmente por el incremento de la sensibilidad de la sociedad respecto a temas ambientales y la **normativa aplicable** para compatibilizar las operaciones aéreas y del desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales. Muchos son los esfuerzos e inversiones destinados a tal efecto destacando las evaluaciones de impacto ambiental, las evaluaciones acústicas y atmosféricas o la insonorización de inmuebles.

Aena también se suma al compromiso global de lucha contra el **cambio climático** con la implantación de instalaciones de energías renovables y de medidas de eficiencia energética en los aeropuertos de la red.



2. Grupos de interés y materialidad

En este contexto, y bajo las directrices del Ministerio de Fomento, **2014 ha supuesto de transición que, tras un largo proceso de transformación de la compañía, ha permitido afrontar con éxito los retos planteados para garantizar la entrada de capital privado a principios de 2015.**

De esta manera, la comunidad inversora adquiere una relevancia estratégica para Aena. En 2014 ha sido fundamental mostrar Aena ante los inversores como una empresa financieramente saneada y competitiva, requiriendo del esfuerzo, el “know-how” y la experiencia de nuestros empleados, además de la aceptación social de los entornos locales en los que opera la compañía.

Junto al colectivo de inversores, Aena dispone de mecanismos de diálogo que permiten conocer y analizar los riesgos y oportunidades derivados de aquellas expectativas con potencial de influir significativamente en la toma de decisiones (para más información ver sección “¿Con quién contamos?” del Capítulo “ASÍ ES AENA” en este informe).

La identificación de asuntos relevantes (materialidad)

Además de estudios y análisis sectoriales de referencia, para determinar los asuntos relevantes a tratar en este informe, se han tenido en cuenta factores internos (estrategia de la organización, impactos, riesgos y retos futuros) y factores externos, centrados estos últimos, en los aspectos que determinan las decisiones de los tres grupos de interés identificados como prioritarios:

- **Prioridad interna:** proceso de transformación para garantizar la entrada de capital privado.
- **Prioridades externas:**
 - > Aena es una sociedad mercantil estatal con forma anónima.
 - > Inversores: estados financieros, perspectivas de crecimiento, competitividad, seguridad.
 - > Empleados: capacitación, motivación, estabilidad.
 - > Entornos locales: compatibilización con la actividad aeroportuaria.

Los capítulos que detallan el comportamiento de la organización, disponen además de una breve introducción que ofrece una fotografía sobre qué asuntos son relevantes a nivel interno y externo, qué riesgos, oportunidades y retos suponen para la organización, qué medidas se han adoptado y qué esperamos del futuro.

Para estructurar el informe, se han seleccionado aquellos apartados que realmente responden a las prioridades internas y externas de Aena, relacionándolos con los capítulos que dan respuesta a cada aspecto material general y específico.

Junto a estos aspectos materiales, voluntariamente Aena reporta otro apartados de G4 que, sin ser relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de la compañía y del proceso desarrollado a lo largo del año.



Prioridades	Aspecto general	Aspecto específico
Aena es una sociedad mercantil estatal con forma anónima Proceso de transformación para garantizar la entrada de capital privado.	Carta del presidente	Liderazgo Estrategia y análisis
	Así es Aena	Aena es una sociedad mercantil estatal con forma anónima Servicio público y regularización, pág. 13
		El valor de la reputación, pág. 25
		Principales datos de tráfico
		Modelo de Gobierno
		Aena Responsable, Un marco para hacer bien las cosas, Pág. 24
Principales mecanismos de comunicación con nuestros grupos de interés, pág. 22		
Inversores: estados financieros, perspectivas de crecimiento, competitividad, seguridad.	Una empresa sólida, renovada y en crecimiento	Principales cifras, pág. 32-33
	Así es Aena	Sistemas de control: <ul style="list-style-type: none"> Riesgos, pág. 31 Información financiera, pág. 31 Delitos, pág. 31
	Al servicio de nuestros clientes	Seguridad operativa, pág. 47
		Avances en calidad y servicio, pág. 44
Cadena de suministro, pág. 48		
Calidad y Medio Ambiente, pág. 52 y 53		
Empleados: capacitación, motivación, estabilidad.	Talento para el éxito empresarial	Mejora continua del desarrollo profesional, pág. 38
		Seguridad y Salud de trabajadores, pág. 8 del anexo Información adicional de utilidad Recursos Humanos
Entornos locales: compatibilización con la actividad aeroportuaria.	Nuestro compromiso con el entorno	Gestión del impacto acústico, pág. 54
		Cambio climático, pág. 55-56
		Eficiencia energética, pág. 55-56
		Transparencia y comunicación, pág. 56
	Nuestro Compromiso con la Sociedad	Transparencia como factor esencial del Gobierno de Aena, pág. 60
		Un eslabón más en la cadena de generación de riqueza, pág. 60

3. Exhaustividad

- **Alcance:** los aspectos e indicadores recogidos en este informe dan prioridad a los asuntos identificados como relevantes (información material) establecidos de acuerdo con los Principios de Participación de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad y Materialidad descritos en los puntos 1, 2 y 3 respectivamente.
- **Cobertura:** España (aunque se haga referencia a ella en ciertas secciones, queda excluida la actividad internacional).
- **Tiempo:** la información que se presenta corresponde a 2014.

La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2013 hacía referencia al Grupo Aena, incluyendo información segregada sobre las dos organizaciones: Aena (Navegación Aérea), y Aena Aeropuertos, S. A. (que incluye la red de Aeropuertos).

En 2014, por Real Decreto Ley 8/2014 de 4 de julio, se segrega definitivamente la navegación aérea de la red aeroportuaria; lo que era Aena se llamará ENAIRE, y Aena Aeropuertos S. A. pasa a denominarse Aena S. A.

El presente Informe recoge los resultados alcanzados en 2014 en España por Aena, S.A. englobando la red de aeropuertos españoles. No incluye, por lo tanto, la actividad de la Navegación Aérea desarrollada por la empresa ENAIRE.

Siguiendo la misma línea de ejercicios anteriores, en el alcance de este informe se incluye información sobre Aena España, quedando excluida la actividad de la filial, Aena internacional.

4. Cómo se ha determinado la calidad de este informe

Para que los grupos de interés efectúen evaluaciones bien fundamentadas y razonables sobre el desempeño de la organización, se han tomado las siguientes medidas:

Equilibrio: La información de este informe permite comparar las tendencias positivas y negativas del comportamiento de la organización, haciendo énfasis en los asuntos determinados como relevantes.

Comparabilidad: la información puede compararse anualmente, explicando toda variación significativa en la cobertura, el alcance y la duración. Los datos que se presentan han sido calculados aplicando protocolos generalmente aceptados y, cuando procede, hacen referencia a indicadores GRI sectoriales.

Precisión: Se han aplicado técnicas de medición de datos y bases de cálculo generalmente aceptadas y queda indicado, cuando la información ha sido estimada.

Puntualidad: La organización presenta su informe de RC con arreglo a un calendario regular.

Claridad: Se ha realizado un importante esfuerzo para presentar la información de forma amigable, a través de esquemas, gráficos e infografías, y facilitar referencias externas donde ampliar información. Los capítulos que detallan el comportamiento de la organización, disponen además de una breve introducción que ofrece una fotografía sobre qué asuntos son relevantes a nivel interno y externo, qué riesgos, oportunidades y retos suponen para la organización, qué medidas se han adoptado y qué esperamos del futuro.

Fiabilidad: La información se sustenta en evidencias que se han puesto a disposición de terceros como parte de un proceso de **verificación externa**.

La verificación ha sido realizada por una entidad independiente, para asegurar la transparencia y trazabilidad de los datos y evaluada por GRI.



- **Análisis de riesgos:** folleto OPV, sección **FACTORES DE RIESGO** pág. 1-24
- **Materialidad sectorial:** [Sustainability topics for sectors: G4 SECTOR DISCLOSURES – AIRPORT OPERATORS](#)

Cobertura G4

- **G4-18:** a. Proceso que se ha seguido para **determinar el Contenido** de la memoria y la **Cobertura** de cada Aspecto. b. Cómo ha aplicado la organización los **Principios** de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria
- **G4-19:** Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria
- **G4-23:** Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores
- **G4-33:** Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Órgano superior de gobierno o alta dirección que ha sido partícipe de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

Así es AENA

¿Qué somos?

Aena, S.A. (antes Aena Aeropuertos, S.A.) es una sociedad mercantil estatal que gestiona los aeropuertos y helipuertos españoles de interés general y, a través de su filial, Aena Internacional, participa en la gestión de 15 aeropuertos en distintos países.

Servicio público y regularización

En tanto que es una sociedad anónima, Aena está sujeta a la regulación establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital ("LSC") y demás legislación concordante. Asimismo, Aena tiene un marco regulatorio específico derivado de su condición de sociedad mercantil estatal con restricciones en materia presupuestaria, contable, patrimonial, de control financiero y de contratación; y gestor aeroportuario.

El marco regulatorio actual del sector aeroportuario está establecido en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia que establece el régimen aplicable a la prestación de los servicios aeroportuarios básicos.

Cambios significativos

Aena Aeropuertos, S.A. fue creada en diciembre de 2010, en virtud del Real Decreto-ley 13/2010. En julio de 2014 pasó a denominarse Aena, S.A. y, mediante la misma norma legislativa, la entidad pública empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, ha pasado a denominarse **Enaire** y **opera como sociedad independiente**, ejerciendo exclusivamente las competencias en materia de navegación y espacio aéreo, además de la coordinación operativa nacional e internacional de la red nacional de gestión del tráfico aéreo.

La profunda transformación vivida por Aena desde finales de 2011, ha tenido su reflejo en los resultados económicos alcanzados en 2014, año que ha supuesto la culminación y despegue definitivo de la empresa y que ha permitido **la salida a bolsa de la compañía en febrero de 2015**, con indudable éxito.



[Objeto, régimen jurídico](#)

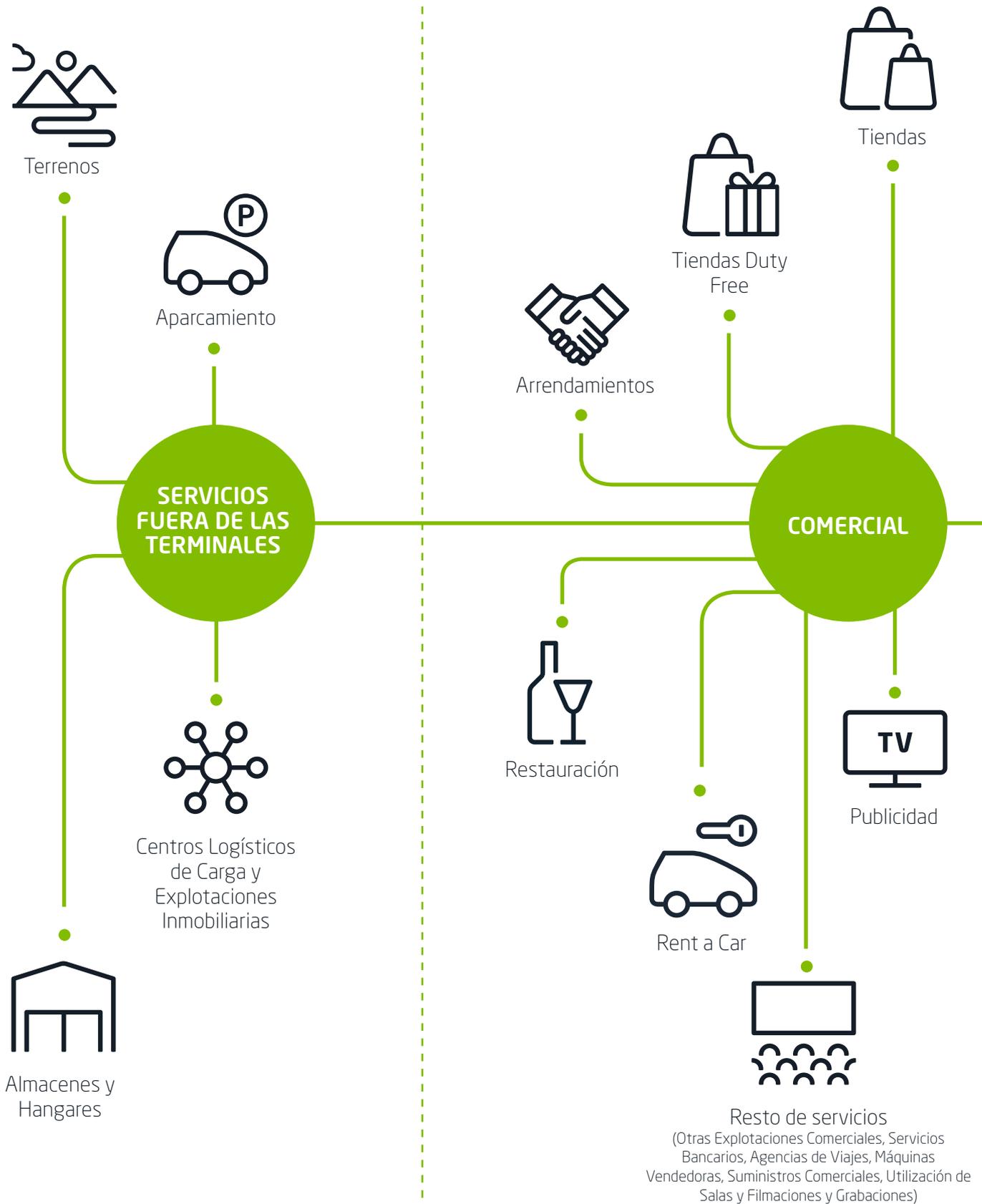
[Estatutos sociales](#)

[Sociedades dependientes, asociadas y participadas](#)

Cobertura G4

- **G4-3 Nombre** de la organización
- **G4-7** Naturaleza del **régimen de propiedad** y su **forma jurídica**
- **G4-13 Cambios significativos** que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización

¿Qué hacemos?





Líneas de negocio

Memoria Anual 2014 – Capítulo “Actividad/
Líneas de negocio” pag 48-64

Cobertura G4

- **G4-4** Marcas, productos y **servicios** más importantes



Aterrizajes y despegues



Seguridad



Estacionamientos

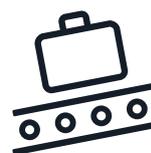


Pasajeros

AERONÁUTICA



Carga



Handling



Pasarelas



Carburantes



Resto de servicios
(Mostradores Utilización 400Hz,
Servicio Contraincendios, Consignas,
Fast-Track y Otros)



Catering

¿Dónde estamos?

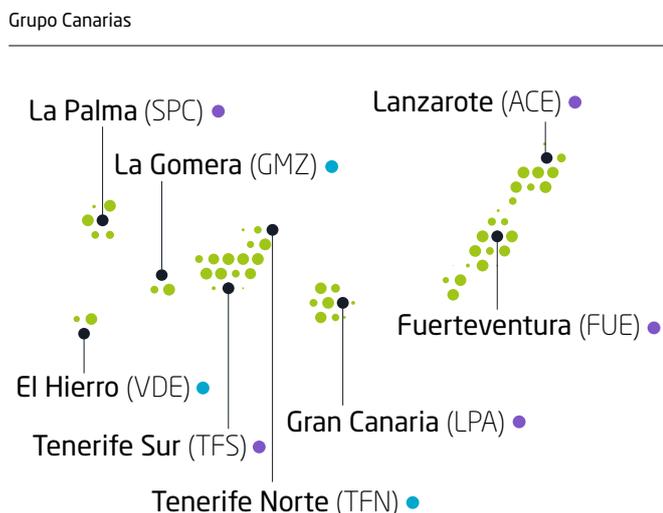
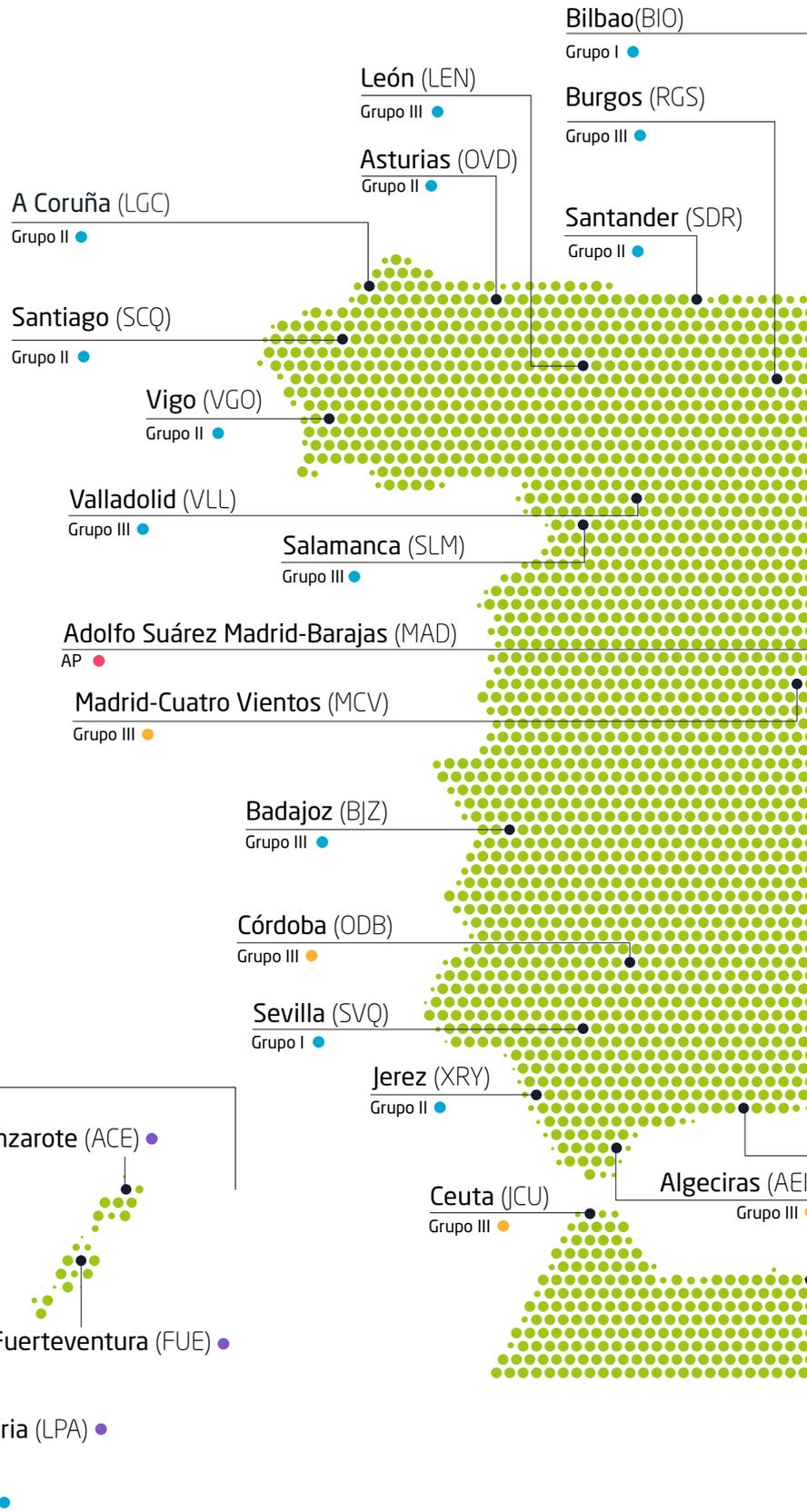
La Sociedad gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España.

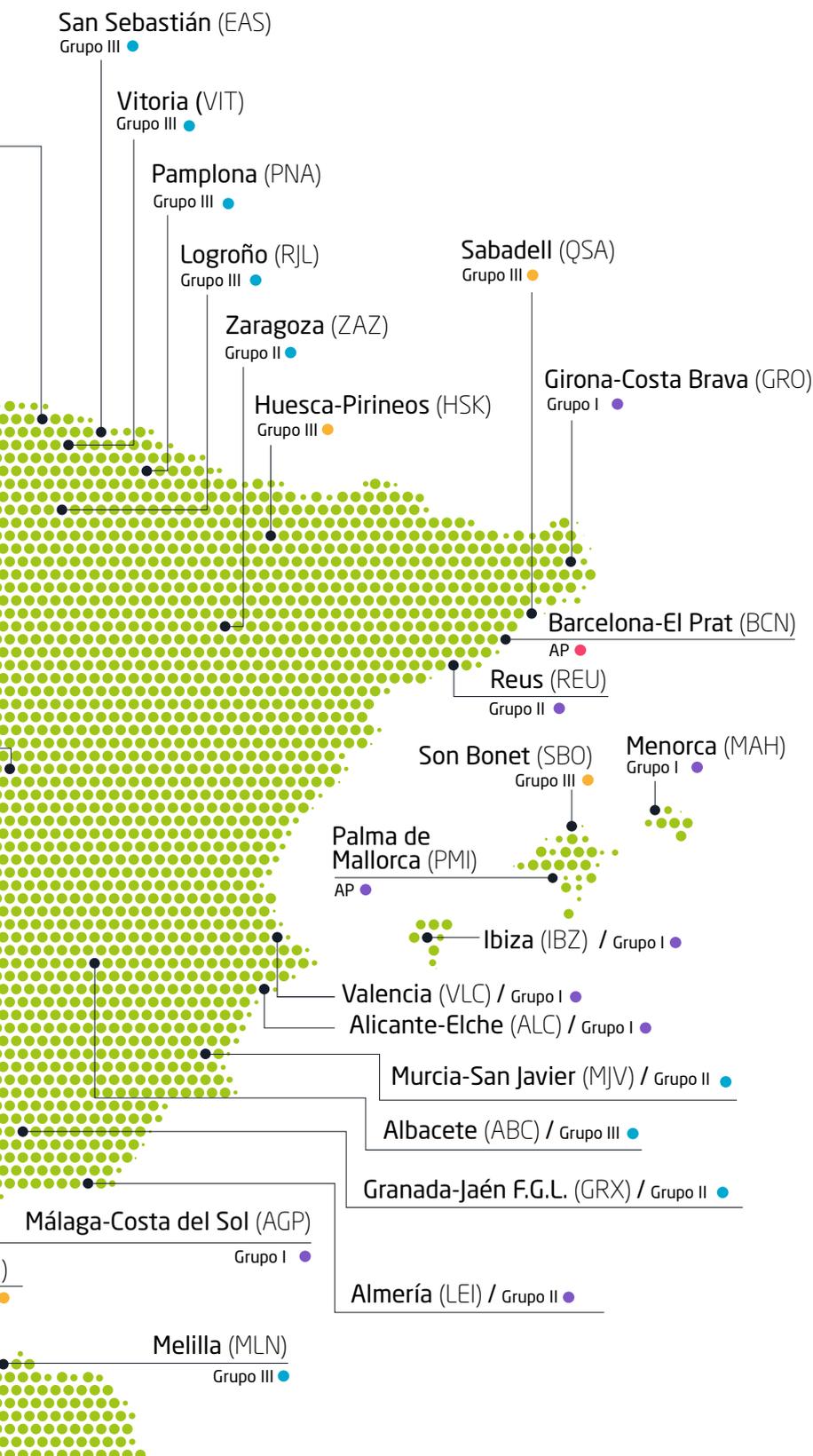
La estructura en red, amplia y diversa, permite optimizar los costes mediante sinergias y economías de escala, y ofrecer una calidad más elevada y homogénea, sin perjuicio de que cada aeropuerto pueda tener autonomía en su operativa y así ofrecer a sus clientes un servicio ajustado a sus necesidades.

Por otra parte, la gestión en red garantiza la sostenibilidad económica de los aeropuertos al permitir, en condiciones de transparencia, objetividad y no discriminación, el sostenimiento de las infraestructuras deficitarias.

La actividad de Aena Internacional se desarrolla mediante participaciones en sociedades operadoras de activos aeroportuarios y su presencia internacional se materializa en 15 aeropuertos (12 en México, 2 en Colombia y 1 en Reino Unido).

Según estimaciones de Aena, en su red aeroportuaria operan 728 compañías aéreas comerciales que conectan con 147 países.





Clasificación aeropuertos por número de pasajeros:

AP: Aeropuertos principales

Grupo Canarias

Grupo I: Aeropuertos de más de 2 mill. pax/año

Grupo II: Aeropuertos de más de 500.000 pax/año. Ayudan a vertebrar el territorio y dar la conectividad que necesitan muchas ciudades

Grupo III: Aeropuertos de menos de 500.000 pax/año

Tipología de aeropuertos

- HUB
- TURÍSTICOS
- REGIONALES
- HELIPUERTOS Y AVIACIÓN GENERAL



Tipología de aeropuertos

Memoria Anual 2014 – Capítulo “Información Institucional/ Presentación” pag. 10

Estructura de la Red de Aena

Memoria Anual 2014 – Capítulo “Información Institucional/ Presentación” pag. 11

Participaciones de Aena Internacional:

Memoria Anual 2014 – Capítulo “Actividad/Líneas de negocio/ Internacional” pag. 65

Cobertura G4

- **G4-4 Marcas**, productos y servicios más importantes
- **G4-6 Países** donde opera la organización

Principales cifras

Principales datos de tráfico

Aena es el primer operador aeroportuario del mundo por volumen de pasajero



195,9
millones de pasajeros

(+4,5% respecto a 2013)



1,8
millones de vuelos

(+2,3% respecto a 2013)



685.200
toneladas de mercancía

(+7,2% respecto a 2013)

Principales datos económicos

2014 se ha caracterizado por unos sólidos resultados financieros



Tráfico

[Estadísticas de tráfico](#)

Memoria Anual 2014 - Capítulo "[Actividad/Tráfico](#)" pag. 36-47

Datos económicos

[Información financiera.](#)

Memoria Anual 2014 - Capítulo "[Actividad/Líneas de Negocio](#)" pag. 48-71

Memoria Anual 2014 - Capítulo "[Análisis de resultados](#)" / "[Detalle de los estados financieros consolidados](#)" pág. 88-90

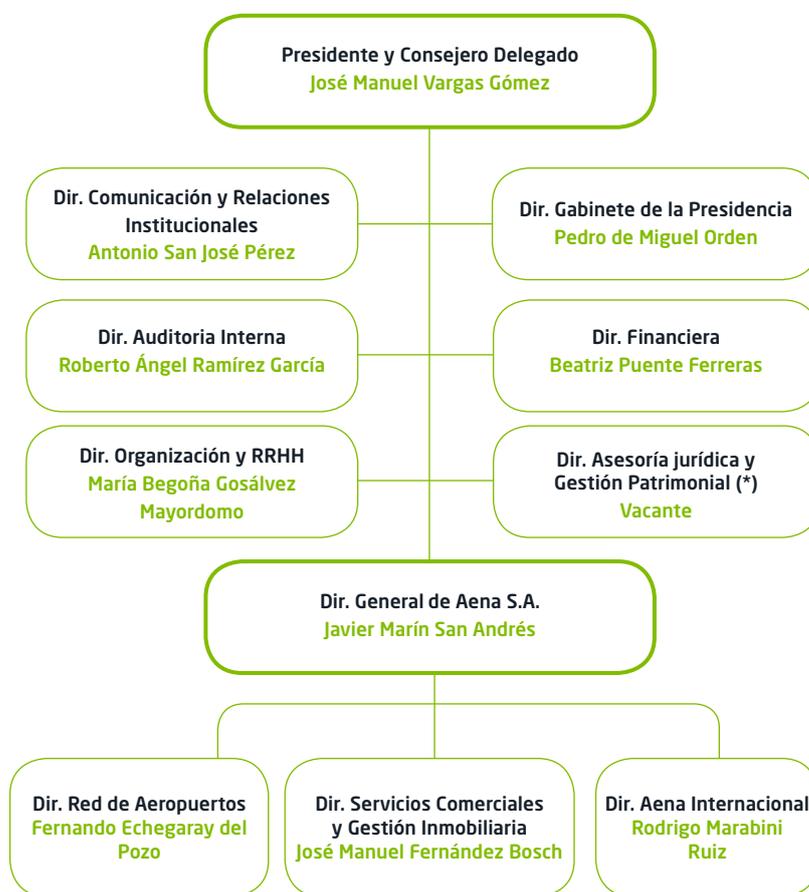
Cobertura G4

- **G4-9 Tamaño** de la organización, indicando: **número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, y cantidad** de productos o **servicios** que se ofrecen.
- **A001** Número total de **pasajeros** anuales, desglosado por pasajeros de vuelos internacionales y domésticos, por origen y destino y pasajeros en tránsito.
- **A003** Cantidad total de tonelaje de carga.

Modelo de gobierno y organización

La estructura organizativa de Aena se orienta a poner en valor la empresa bajo parámetros de eficiencia y viabilidad. A lo largo de 2014, Aena adoptó una serie de medidas encaminadas a la implantación de un modelo de gobierno corporativo en la organización, que diera respuesta a las exigencias, tanto legales como de los futuros accionistas, en este campo.

Aena ha realizado una profunda adaptación de sus estatutos y demás normativa interna, así como de la composición y funcionamiento de sus órganos de gobierno, para adecuar la organización a una nueva condición de sociedad cotizada. Asimismo, Aena se establece el reto de cumplir de cara a 2015 con las recomendaciones que en materia de buen gobierno corporativo se establecen para las sociedades cotizadas.



(*) La Dirección de Asesoría Jurídica y Gestión Patrimonial está Vacante desde el 9 de julio de 2014. Las funciones, desde esa fecha, han sido asumidas por Almudena Salvadores García, como Adjunta a la Dirección de Asesoría Jurídica y Gestión Patrimonial.



Composición del Consejo de Administración

Memoria Anual 2014 - Capítulo "[Información Institucional/ Órganos de administración y gestión](#)" pag. 16

Comisiones del Consejo

Folleto de la OPV páginas 199 y ss

Perfil del equipo directivo

Memoria Anual 2014 - Capítulo "[Información Institucional/ Órganos de administración y gestión](#)" pag. 17-20

Retribución de altos cargos

Cobertura G4

- **G4-34 Estructura de gobierno** de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales
- **G4-34 Estructura de gobierno** de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales

¿Con quién contamos?

“AQUELLOS CON LOS QUE COMPARTIMOS FUTURO”:

1. Nuestro entorno

- **Clientes:** pasajeros y aerolíneas son el centro de todo el proceso aeroportuario
- **Inversores:** determinan nuestra capacidad de crecer.
- **Socios prestadores de servicios** (asistencia en tierra, servicios comerciales, operadores de otros modos de transporte, aduanas, seguridad y tráfico); Aena depende de los servicios prestados por terceros en las operaciones de sus aeropuertos, constituyendo por tanto una fuente de valor para nuestros clientes.
- **Proveedores** (Construcción, Sistemas/Tecnologías de información, Suministros, Consultorías y asistencia técnica, Instituciones financieras); La cadena logística permite mantener la eficiencia en la prestación de servicios.
- **Empleados:** claves para afrontar las exigencias del día a día.
- **Administraciones públicas:** establecen el marco jurídico de actuación, además de la planificación territorial. Se otorga especial relevancia a las instituciones locales, regionales y nacionales con competencias en materia de turismo para promoción de la conectividad aeroportuaria.
- **Organismos internacionales** (EU, OACI, ECAC, Eurocontrol, Agrupaciones de Acuerdos o Programas); marcan las normas de seguridad, tasas y marco competencial internacional y sirven para identificar y desarrollar nuevas rutas estratégicas.
- **Asociaciones sectoriales** ^(G4-16) (Airports Council International - ACI - Europe: Slot Allocation Task Force (SATF), Technical and Operational Safety Committee, Facilitation Committee; Environmental Strategy Committee (ENVSTRAT), Noise Task Force, Climate Change Task Force, Airport Carbon Accreditation Task Force; CANSO - Grupos de Procurement y de Finanzas; EUACA - Policy Core Group; IATA; Mayor Group); actúan como lobby sectorial.
- **Organizaciones sindicales y empresariales** (Cooperaciones formativas con Universidades y otros organismos, actividades culturales con Fundaciones como la Fundación Aena, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad para el análisis de sus necesidades en el ámbito del transporte aéreo, ONCE); desarrollan estándares de referencia.
- **Comunidades locales:** La actividad aeroportuaria debe ser compatible con las necesidades del entorno.
- **Creadores de opinión:** ONGs y medios de comunicación movilizan a la sociedad.

2. Capacidad de escucha, fluida y permanente

- Reuniones
- Grupos de trabajo
- Comisiones
- Encuestas periódicas
- Buzones de sugerencias
- Servicios telefónicos de información
- Sistemas de recepción y respuesta de quejas y reclamaciones
- Web AENA y portales específicos
- Informes, publicaciones y comunicados



3. Expectativas

- **Clientes:** atención, calidad de servicio y precio.
- **Inversores:** rentabilidad y modelos de negocio confiables y previsibles
- **Socios prestadores de servicios:** seguridad, facilidad operativa, precios y requisitos asumibles.
- **Proveedores:** Transparencia y concurrencia competitiva, rigor y agilidad en la tramitación, puntualidad en los pagos.
- **Empleados:** Retribución justa, jornada y ambiente, reconocimiento, igualdad, conciliación, beneficios sociales, seguridad y salud, estabilidad, desarrollo profesional.
- **Administraciones públicas:** Cumplimiento legal, vertebración territorial, desarrollo socioeconómico, calidad de servicio a la ciudadanía.
- **Organismos internacionales:** Garantizar la seguridad, cobro de tasas y capacidad de innovación.
- **Asociaciones sectoriales:** Soluciones para adaptarse al contexto de cada momento y capacidad de innovación
- **Organizaciones sindicales y empresariales:** Ética y transparencia
- **Comunidades locales:** Calidad de vida y responsabilidad.
- **Creadores de opinión:** Responsabilidad, transparencia e integridad.

4. Mapa de riesgos

Las diferentes Direcciones Corporativas y Áreas Operativas analizan los riesgos y oportunidades derivados de aquellas expectativas con potencial de influir significativamente en la toma de decisiones.

5. Respuestas

Las diferentes Unidades de negocio diseñan los planes operativos en respuesta a los riesgos/oportunidades identificadas.

6. Estrategia

El Comité de Dirección evalúa la eficacia de dichos planes para trasladarlos a la estrategia de la compañía.



Aena apuesta por la transparencia como medio para fomentar el diálogo, la colaboración y rendición de cuentas, al tiempo que ayuda a la evaluar y reforzar permanentemente el compromiso con los grupos de interés. Esta voluntad de impulsar la consolidación de una sociedad informada y participativa ayuda a cumplir mejor la misión encomendada: Ser más eficientes y crecer como empresa responsable.

De esta manera, en el enfoque estratégico de Aena se considera relevante la relación con sus grupos de interés, tanto desde un punto de vista de responsabilidad corporativa dando respuesta a sus expectativas y necesidades, como desde un punto de vista reputacional, entendiendo que la percepción de la organización es fundamental para la sostenibilidad de la compañía.

La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo, y de su marco de relaciones con los colectivos estratégicos enfocadas a satisfacer tanto sus expectativas como las necesidades de la organización (G4-25). A raíz del nuevo modelo de empresa planteado en 2015, los inversores han adquirido una relevancia estratégica, convirtiéndose en un grupo de interés clave.

Para gestionar adecuadamente la diversidad de asuntos que pueden presentarse en cada uno de los grupos de interés, los negocios y áreas corporativas de Aena identifican también diferentes subgrupos que consideran relevantes para su tratamiento específico.

Principales mecanismos de comunicación con nuestros grupos de interés:

Parte interesada	Principales mecanismos de diálogo
Pasajeros	<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 • Derechos y reclamaciones • Web de Aena
Aerolíneas	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas internas sobre la calidad del servicio prestado • Newsletter • Servicio WAP y PDA de Información de vuelos • Servicio telefónico y presencial de Información y Atención al Cliente • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Web de Aena
Inversores	<ul style="list-style-type: none"> • Portal del inversor
Socios prestadores de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Newsletter • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web de Aena • Programa de visitas organizadas en aeropuertos

Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de contratación, Portal de servicios telemáticos
Empleados	<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
AA.PP.	<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
Organismos Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web de Aena • Programa de visitas organizadas en aeropuertos
Asociaciones sectoriales	<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
Organizaciones sindicales y empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web de Aena • Programa de visitas organizadas en aeropuertos
Comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones, Portal de servicios telemáticos
Creadores de opinión	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa / Sala de prensa, redes sociales, Web Aena; Aena TV



[Convenios suscritos por Aena.](#)

Cobertura G4

- **G4-12** Describir la **cadena de suministro** de la organización
- **G4-16** Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece
- **G4-24** Lista de los **grupos de interés** vinculados a la organización
- **G4-25** Indique **en qué se basa la elección de los grupos de interés** con los que se trabaja
- **G4-26** Enfoque de la organización sobre la **Participación de los grupos de interés** (frecuencia y tipo).

AENA responsable

AENA RESPONSABLE, un marco para hacer bien las cosas

Estamos convencidos de que, para crear valor a largo plazo, es imprescindible prestar atención tanto a los resultados, como a la forma en la que se obtienen.

Para Aena, la Responsabilidad Corporativa (RC) representa una función estratégica relacionada con la sostenibilidad, la competitividad y la reputación de la compañía. La política de responsabilidad corporativa otorga el marco más adecuado para unificar y reforzar nuestra identidad, cultura y pautas de conducta.

Nuestra **Política de Responsabilidad Corporativa** nos permite unificar y reforzar nuestra identidad, cultura y pautas de conducta, y servir de herramienta para orientar y guiar nuestras actuaciones en cuestiones de orden económico, social, ambiental y ético.



Vídeo "Aena proyecta sus valores más Responsables"



“El valor de la reputación”

En 2014, Aena ha recibido numerosos premios que la reconocen como una empresa excelente y socialmente responsable:

- El aeropuerto de Almería es distinguido por la FAAM (Federación Almeriense de Asociaciones de Personas con Discapacidad) por la labor de asistencia que realiza a personas con movilidad reducida a través del servicio “Sin Barreras”.
- El servicio “Sin barreras” de atención a personas con movilidad reducida (PMR) que se presta en el aeropuerto de Melilla recibe el premio CERMI Melilla 2014 otorgado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).
- El aeropuerto de Menorca resulta el aeropuerto mejor valorado, entre 55 aeropuertos internacionales evaluados, en la encuesta de satisfacción realizada entre sus pasajeros por la compañía Thomson Airways.
- El aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibe el premio al Aeropuerto Internacional del Año en la categoría ‘Grandes Aeropuertos’ (con más de 25 millones de pasajeros), otorgado por la consultora aeronáutica CAPA-Centre for Aviation.
- La ONG Aldeas Infantiles reconoce la labor del aeropuerto de Barcelona-El Prat por su colaboración con los programas de esta organización en beneficio de la infancia y la juventud.
- Aena recibe el primer premio en la categoría “Rapid Delivery” dentro de la quinta edición de los SAP Quality Awards 2014 como reconocimiento a la calidad de los proyectos de implantación de las soluciones de SAP España y Portugal.
- Aena es premiada por su contribución al trabajo de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT) en el traslado de órganos para su posterior trasplante.
- El aeropuerto de Málaga-Costa del Sol recibe el premio Airport Food Court of the Year dentro de los The Airport Food & Beverage Conference and Awards 2014. Por su parte, el restaurante Kirei by Kabuki del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibe el segundo premio de la categoría Airport Chef-Led and/or Fine Dinning Offer of the Year.
- La Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía reconoce la labor que presta el aeropuerto Federico Lorca Granada-Jaén en el traslado de órganos y personal médico para operaciones de trasplante.
- Por tercer año, el aeropuerto de Barcelona-El Prat recibe el galardón como mejor aeropuerto del sur de Europa concedido por Skytrax en el marco de los World Airport Awards 2014.
- El aeropuerto de Alicante-Elche recibe el Premio de Turismo Ciudad de Benidorm.



- [Política de Responsabilidad Corporativa](#)
- [Compromiso de transparencia](#)
- [Principios y códigos de conducta](#)

Cobertura G4

- **G4-56** Descripción de los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos

Una empresa sólida, renovada y en crecimiento



CONTEXTO INTERNO

Un año de transición con objeto de preparar a la compañía para la entrada de capital privado.



CONTEXTO EXTERNO

Analistas, entidades financieras colaboradoras, inversores mayoristas y minoristas esperan encontrar una compañía con potencial de crecimiento, de generación de valor y con modelos de negocio confiables y previsibles.



RETO 2014

Poner en valor a Aena y garantizar su viabilidad futura.

PRINCIPALES RIESGOS/OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- Los niveles de tráfico de pasajeros y número de operaciones aéreas.
- Desarrollos en los países en los que opera.
- La competencia con otros medios de transporte.
- La concentración de las aerolíneas y la dependencia de ingresos de sus dos principales aeropuertos.
- El nivel de endeudamiento por delimitar la posibilidad de acceder a financiación, repartir dividendos o realizar inversiones.
- Cambios en la legislación fiscal y marco regulatorio.

MEDIDAS

Saneamiento económico y una profunda optimización de la gestión. Avances en un modelo de gobierno corporativo ajustado al marco que rige a empresas cotizadas.

LOGROS

Una empresa sólida, renovada y en crecimiento

EL FUTURO

Entrada de capital privado. Adecuación a los requisitos establecidos para empresas cotizadas. Expansión internacional.



Toda la información sobre este logro la encontrarás en este capítulo



En 2014 se ha culminado el proceso de transformación acometido por Aena en los últimos 3 años con objeto de preparar a la compañía para la entrada de capital privado.

Este proceso ha venido marcado por una serie de acontecimientos y medidas que han permitido mejorar los flujos de caja, incrementar su rentabilidad y reducir sus niveles de deuda, poniendo de manifiesto el gran potencial de crecimiento y generación de valor para futuros inversores.

Las palancas del cambio han abarcado una serie de actuaciones agrupadas en cinco ejes principales:

Eficiencia en la gestión y racionalización de costes

Desde 2011, Aena ha venido desarrollando un ambicioso plan de reducción y control del gasto y de mejora de la eficiencia operativa y de la productividad que se ha visto reflejado en un ahorro de 296 millones de € en el periodo 2011-2014, de los cuales cerca de 70,3 millones de euros (excluido Luton) han correspondido a 2014.

Incremento de los ingresos comerciales y aeronáuticos

El desarrollo e implantación de un Plan de Acción Comercial en todas las líneas de negocio ha permitido incrementar los recursos obtenidos de las actividades comerciales alcanzando los 790 millones de euros en 2014, un 13% más respecto a 2013.

Entre las acciones de dicho Plan, cabe destacar la mejora de las condiciones contractuales de los concursos de Tiendas Libres de Impuestos y de restauración, además de la ampliación y remodelación de los espacios destinados a la actividad comercial en los aeropuertos de la red.

El comportamiento favorable del tráfico, debido a un crecimiento estructural, el incremento de rutas y la mayor entrada de turistas, también ha contribuido a impulsar los ingresos comerciales.

En concreto, el tráfico internacional, ha mejorado la tendencia positiva registrada en 2013 (+2,1%), con un incremento durante 2014 del +5,7%, motivado,

entre otros aspectos, por la incipiente recuperación en los países emisores de turistas y la inestabilidad política en algunos destinos turísticos alternativos, que hace más atractiva a España.

En cuanto al tráfico nacional, existen sólidos indicios de recuperación, ya que durante 2014 ha crecido un 2%, hasta alcanzar los 58,5 millones de pasajeros nacionales (frente a los descensos registrados tanto en 2012 como en 2013).

Confiamos en que tanto la bajada de los tipos de interés como la evolución del precio del petróleo y la recuperación de la demanda interna, tendrán un efecto positivo tanto en el aumento del ritmo de crecimiento del tráfico internacional, como sobre todo, en la consolidación definitiva de la recuperación del tráfico nacional de nuestros aeropuertos.

Racionalización de las inversiones ^(G4-EC8)

Las necesidades de inversión se han reducido considerablemente al haberse dotado a la Red en años anteriores de la capacidad necesaria para absorber futuros crecimientos.

El extraordinario esfuerzo inversor realizado durante la primera década del siglo XXI (inversión media anual de 1.200 millones de euros en el periodo 2000-2014), sitúa a los aeropuertos de Aena entre los más modernos y competitivos del mundo, con infraestructuras de primer nivel, y un dimensionamiento adecuado.

En concreto, los aeropuertos de Aena disponen en la actualidad de una capacidad para recibir a 335 millones de pasajeros, frente a los 195,9 atendidos en 2014.

La política de inversión acometida en los últimos años ha permitido una asignación racional de los recursos económicos disponibles, siempre bajo las premisas de eficiencia y eficacia, reduciendo significativamente las necesidades inversoras. En concreto, se ha pasado de 1.084 millones de euros en 2011 a 308 millones de euros en 2014 (excluido Luton).

En este periodo se han ejecutado únicamente, aquellas inversiones estrictamente viables y justificadas por su rentabilidad, sin menoscabo de aspectos esenciales como la seguridad integral, la calidad de los servicios, la intermodalidad, la sostenibilidad medioambiental y la innovación. Todo ello, sin olvidar las necesarias inversiones en el mantenimiento y conservación de las infraestructuras y sistemas aeroportuarios.

Internacionalización de la compañía

Si bien queda fuera del alcance de este Informe de RC, es importante hacer referencia a que para el desarrollo de su actividad internacional, Aena se vale de su filial Aena Desarrollo Internacional S.A. ("Aena Internacional"), que se sirve de la experiencia, know-how, y soporte técnico de su matriz, con las consiguientes sinergias y ventajas competitivas que ello representa. A través Aena Internacional, la compañía está en disposición de competir en los procesos internacionales debido a su tamaño, su operación en red, su experiencia en la gestión de todo tipo de aeropuertos y de grandes proyectos de desarrollo de capacidad aeroportuaria.

La estrategia internacional emprendida por la sociedad en 2014, se ha centrado en priorizar la aportación de valor en la gestión, frente a la participación financiera minoritaria. Fruto de esta nueva orientación, se ha completado el proceso de reestructuración de las participaciones internacionales concentrando y ampliando su presencia internacional en los mejores activos.

Así, ha sido la toma de control en 2014 del aeropuerto londinense de Luton (se completó la adquisición de hasta el 51%) y se ha ampliado la participación en la sociedad Aerocali S.A., pasando de una participación de un 33% a un 50%, en la sociedad propietaria del Aeropuerto de Cali en Colombia.

Como resultado, la compañía tiene participación en 15 aeropuertos fuera de España cuyo tráfico en 2014 ascendió a 43.417.067 pasajeros, alcanzándose el máximo histórico en los resultados económicos en cada sociedad concesionaria de estos aeropuertos.

Sin duda, el camino emprendido para la expansión internacional de la compañía tendrá su continuidad en el futuro, mediante el análisis de nuevas oportunidades de negocio en este ámbito, y va a constituir uno de los retos más ambiciosos e importantes que acometer en los próximos ejercicios.





Evolución del negocio y principales hitos:

Memoria anual 2014 – Capítulo “Análisis de resultados”.

[Folleto OPV](#)

[Cuentas de resultados](#)

Tráfico:

[Información adicional de utilidad sobre tráfico.](#)

[Estadísticas de tráfico](#)

Memoria Anual 2014 – Capítulo “Actividad/Tráfico” pag. 36-47

Adecuación del marco tarifario y fortalecimiento del marco regulatorio

En octubre de 2014, se publicó la Ley 18/2014, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, comparable a los existentes en otros estados europeos y que proporciona confianza y certidumbre a los mercados.

Este marco regulatorio, aplicable a la actividad de Aena como gestor aeroportuario, garantiza el cumplimiento de los adecuados niveles de calidad de servicio e inversión, asegurándose la accesibilidad, suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias, la sostenibilidad económica de la red de aeropuertos, así como su gestión eficiente al menor coste posible.

Otros de los objetivos de este desarrollo normativo es el de afianzar un marco tarifario estable y predecible para los próximos años, del que se beneficien no solo Aena, sino también las compañías aéreas que operan en la red de aeropuertos.

A lo largo de 2014, en Aena se han adoptado una serie de medidas encaminadas a la implantación de un **modelo de gobierno corporativo** que dé respuesta a las exigencias, tanto legales como de futuros accionistas.

En este sentido, se ha avanzado en la designación de miembros independientes del Consejo de Administración y se ha creado una nueva Comisión de Nombramientos y Retribuciones.



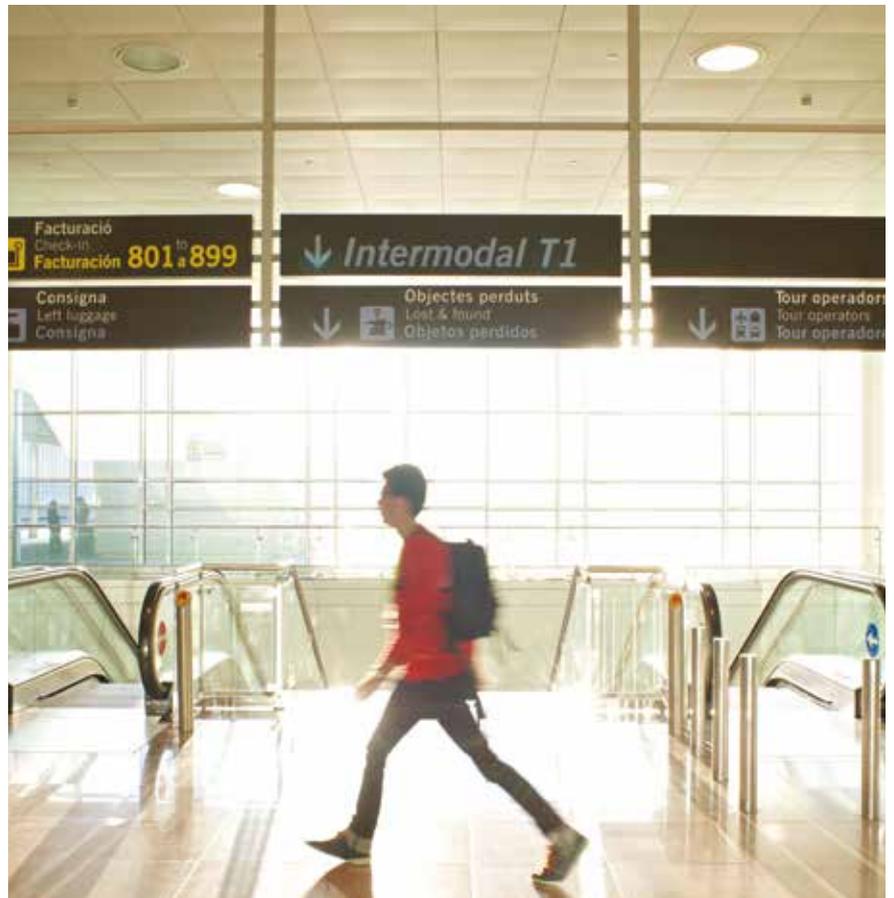
Desde Mayo de 2014, se cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos, plenamente implantado y desarrollado a nivel corporativo. Este sistema permite la identificación y clasificación de los riesgos principales que pueden afectar a su actividad; la adopción de medidas de control preventivas y mitigadoras de los riesgos; y la evaluación y seguimiento constante de los riesgos de la sociedad.

Asimismo, se ha puesto en marcha un Modelo de Prevención de Delitos para la adaptación a los requerimientos establecidos por la reciente reforma del Código Penal.

También se ha instaurado, a nivel corporativo, un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) de la compañía, con el objetivo de identificar los riesgos de cada uno de los epígrafes de la información financiera de la compañía, y su vinculación con los controles existentes para su preparación.

En cuanto a transparencia, Aena en su condición de sociedad mercantil pública, está sujeta a la ley 19/2013. Para dar cumplimiento a los requerimientos, se ha desarrollado un procedimiento de acceso y solicitud de toda la información pública contemplada en la mencionada Ley, mediante el desarrollo de una plataforma en su web pública.

Finalmente, la política de contratación de proveedores de Aena, se guía por los principios de información y transparencia y dispone de una plataforma web ([Portal de Contratación de Aena](#)), al objeto de dotar de la mayor publicidad posible a la tramitación de los expedientes de contratación de gasto o inversión.



PRINCIPALES CIFRAS

Tráfico

Zona	Pasajeros Totales 2013(*)	Pasajeros Totales 2014(**)	% Var. 14/13	Variación
Europa (excluye España)	116.031.530	122.598.883	5,7%	6.567.353
España	57.837.728	58.932.707	1,9%	1.094.979
América Latina y Caribe	5.431.982	5.579.301	2,7%	147.319
América del Norte	3.596.898	3.835.735	6,6%	238.837
África	2.418.282	2.573.765	6,4%	155.483
Oriente Medio	1.726.866	1.957.087	13,3%	230.221
Asia y Pacífico	361.843	383.800	6,1%	21.957
TOTAL	187.405.129	195.861.278	4,5%	8.456.149

(*) Los datos de pasajeros totales de 2013 son definitivos. Incluye pasajeros en tránsito

(**) Los datos de pasajeros totales de 2014 son provisionales. Incluye pasajeros en tránsito

Inversiones

Área de actuación	2013		2014	
Capacidad	156.693.030	32%	75.246.390	24%
Seguridad	82.567.849	17%	35.230.219	11%
Mantenimiento	75.917.085	15%	84.676.068	28%
Expropiaciones	96.230.520	20%	79.699.643	26%
Medio Ambiente	18.561.879	4%	12.723.265	4%
Resto	62.333.150	13%	20.227.326	7%
Total	492.303.513	100%	307.802.911	100%

Nota: El análisis de las inversiones por ámbitos de actuación se refiere a los aeropuertos y helipuertos situados en España únicamente, no incluyendo por tanto las inversiones de los aeropuertos participados fuera de España.

Deuda financiera neta

(millones de euros)

2013: **11.394**

2014: **10.733**

-661

Ingresos totales (millones de euros)

2013: **2.931,6**

2014: **3.165,0**

+8,0%

Gastos operativos (millones de euros)

2013: **2.189,9**

2014: **2.113,2**

-3,5%

Ebitda (millones de euros)

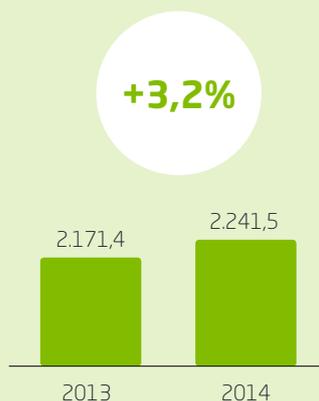
2013: **1.610,0**

2014: **1.875,4**

**EBITDA
+16,5%**

Ingresos por líneas de negocio (millones de euros)

Aeronáutica¹



¹ Incluye: Pasajeros, Aterrizajes, Seguridad, Pasarelas, Handling, Carburantes, Estacionamientos, Carga y Otros servicios aeroportuarios.

Comercial²



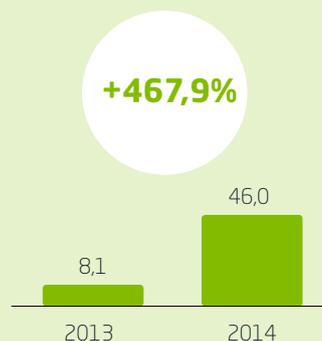
² Incluye: Tiendas libres de impuestos, Tiendas especializadas, Servicios de restauración, Publicidad, Alquiler de vehículos, Salas vip, Servicios bancarios y Consumos/suministros.

Servicios fuera de la terminal³



³ Incluye: Aparcamientos y la explotación de activos diversos de naturaleza industrial e inmobiliaria como terrenos, almacenes, hangares y carga aérea.

Internacional⁴



⁴ Incluye Luton (consolidado desde el 16 de octubre de 2014 por integración global)

HITOS 2014

Plan de Eficiencia de los Aeropuertos del Grupo III

Entre las principales medidas de reducción de gastos operativos en el Grupo III destacan la adaptación del horario operativo a la demanda de los aeropuertos, la adaptación de las plantillas a las necesidades de los nuevos horarios y la reducción de otros gastos de explotación por reducción de consumos, ajuste de alcance de expedientes, etc.

Como resultado el EBITDA negativo de 55 millones de euros en 2013 ha pasado a 42 millones en 2014.

Marco legal de tarifas

En aplicación de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, la subida media de las tarifas ha sido de un 0,9% desde marzo de 2014.

Desarrollo de nuevas rutas

En 2014, en la red de Aena se operaron un total de 3.210 rutas, de ellas 325 (10%) fueron de nueva creación.

Aena toma el control del Aeropuerto de Luton

En 2014 Aena Internacional completó la adquisición de hasta el 51% en el capital de la sociedad concesionaria del Aeropuerto de London-Luton en el Reino Unido.



Cobertura G4

- **G4-2** Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
- **G4-9 Tamaño** de la organización, indicando: **número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, y cantidad** de productos o servicios que se ofrecen.
- **G4-14 Cómo** aborda la organización, si procede, **el principio de precaución.**
- **G4-20 Cobertura** de cada **aspecto material dentro de la organización.**
- **G4-21** Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.
- **G4-27** Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.
- **G4-EC8** Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.
- **A001** Número total de pasajeros anuales, desglosado por pasajeros de vuelos internacionales y domésticos, por origen y destino y pasajeros en tránsito.



Talento para el éxito empresarial



CONTEXTO INTERNO

Los cambios y ajustes realizados ante el proceso de privatización, han creado cierta incertidumbre entre los empleados.



CONTEXTO EXTERNO

La comunidad inversora busca empresas con equipos capacitados, eficientes y productivos.



RETO 2014

Mantener la eficiencia en la gestión, dando el apoyo necesario a toda la red, y en la mejora continua de los diferentes programas formativos y de desarrollo profesional.

PRINCIPALES RIESGOS/OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- Conflictos laborales que dificulten la prestación de servicios a clientes.
- Condiciones laborales que impidan ofrecer servicios a un coste competitivo.
- Indefiniciones de la estructura organizativa y funcional que impidan garantizar un correcto desempeño.

MEDIDAS

mejora de las competencias de los empleados y mentoring como palanca clave en la transformación cultural de la compañía.

RESULTADOS:

Talento para el éxito empresarial

EL FUTURO

Nuestro principal reto se centrará, un año más, en el desarrollo profesional, facilitando la adquisición y el mantenimiento de las competencias de desempeño y conductuales para fortalecer la motivación y el compromiso de nuestros empleados.



Toda la información sobre este logro la encontrarás en este capítulo



El mayor activo de Aena son las personas que la componen. Estamos orgullosos de nuestros más de 7.000 empleados, y del importante esfuerzo realizado en este último año para garantizar el éxito de la entrada de capital privado en la compañía.

El ejercicio 2014, se ha caracterizado por el desarrollo de actuaciones tendentes a mejorar la eficiencia en la gestión y disponer de un equipo capacitado y motivado que permita dar respuesta a las necesidades actuales como futuras.

En líneas generales, en 2014 se han consolidado las actuaciones llevadas a cabo en los últimos años, enfocadas a la optimización del dimensionamiento de la plantilla, la mejora de la eficiencia en la organización y en la gestión de los recursos humanos y al desarrollo profesional, así como la contención del gasto.

Segregación efectiva entre Aena, S.A. y ENAIRE

La implantación del nuevo modelo de gestión y explotación de los servicios aeroportuarios iniciado en 2011, tras la aprobación del Real Decreto Ley 13/2010 de 3 de diciembre, se ha realizado de forma paulatina, en diferentes fases y con diferentes marcos organizativos basados en criterios de coste y eficiencia.

En julio de 2014, una vez anunciada el 13 de junio por el Consejo de Ministros la entrada de capital privado en Aena de hasta el 49%, finalizó la segregación organizativa y de los recursos humanos entre Aena y Enaire, dotando a ambas empresas de funcionamiento independiente y desapareciendo las Unidades Corporativas como direcciones que daban soporte a ambas sociedades.

Un modelo organizativo eficiente

La gestión de personas en Aena se centra en los siguientes objetivos fundamentales:

- Mejorar la formación y el desarrollo.
- Aumentar la motivación e implicación.
- Mejorar la eficiencia de la organización y la productividad.
- Mantener los más altos niveles de seguridad en la prevención de riesgos laborales.

Actualmente, se encuentra en vigor el I Convenio Colectivo del Grupo Aena (publicado en el B.O.E. de 20 de diciembre de 2011), con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021 ¹.

Mejora continua del desarrollo profesional

En 2014 Aena ha reforzado las acciones dirigidas a la mejora de la competencia en idiomas, fundamentalmente el inglés, con motivo del enfoque a una mayor expansión internacional. Se han implementado nuevas acciones formativas relacionadas con la eficiencia energética, la tecnología LED, los sistemas eléctricos de ayudas visuales, etc. y se ha puesto el foco en que todos los coordinadores de equipos se formen en liderazgo y dirección de equipos.

Además, se ha lanzado el primer programa de Mentoring de Aena que, sin duda alguna, mejorará la gestión del conocimiento, permitirá crear redes de apoyo para nuestros profesionales y será una palanca clave en la transformación cultural de la compañía.

1. Con la segregación efectiva de Aena y ENAIRE, el II Convenio para el personal Controlador de la Circulación Aérea ha dejado de ser aplicable al personal de Aena, S.A.

Implicación y motivación

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 dirigidas a todo el personal adscrito al I Convenio Colectivo de Aena, independientemente de su tipo de contrato, ocupación o jornada:

- 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.

Las prestaciones sociales son iguales para toda la plantilla de Aena y están reguladas por convenio. Todos los trabajadores de Aena tienen contratos a jornada completa salvo excepciones que derivan, precisamente, de beneficios para empleados como la reducción de jornadas por cuidado de familiares y que deben cubrirse puntualmente.

Ética

En Aena el trabajo no tiene como única referencia de actuación las normas y procedimientos de tipo operativo, sino que se inspira y guía por principios éticos y de conducta asociados a la actividad profesional. Para ello, en 2014 se ha abordado la revisión de los valores y principios del Código de Conducta para reforzar el compromiso de Aena con el buen gobierno corporativo y contribuir a ejercer el control exigible.

En este sentido, se ha trabajado en los mecanismos de control y seguimiento sobre los órganos de administración, directivos y empleados, necesarios para minimizar el riesgo de malas prácticas o incumplimientos.

Conciliación de la vida familiar y laboral

Beneficios para el empleado:

- Mejora de la vida laboral y personal.
- Aumento de la satisfacción personal.
- Ahorro de tiempo en cuestiones extra-laborales.
- Ayuda a gestionar las tensiones interpersonales.

Beneficios para la Empresa:

- Optimiza la actividad de los trabajadores.
- Mejora del ambiente de trabajo.
- Ayuda a mejorar los niveles de concentración.
- Ayuda a rebajar las tasas de accidentabilidad.
- Reduce el absentismo.
- Reporta retorno económico a la organización.

PRINCIPALES CIFRAS

En este apartado se analiza la evolución de los datos de 2014 respecto a 2013, dado que su comparación con periodos anteriores no aporta información relevante en cuanto a que se produjeron en el marco del proceso de transformación de la compañía culminado con la segregación efectiva de Aena y ENAIRE.

Evolución nº de trabajadores

2013: **7.292**
2014: **7.220**

-1%

Variación no significativa, debida al movimiento natural en el marco laboral (altas / bajas por jubilación, cese voluntario, etc.).

Productividad (plantilla/nº pasajeros)

2013: **0,041**
2014: **0,037**

-9,75%

Se ha conseguido disminuir el ratio de nº de empleados por pasajero garantizando la operatividad, calidad y seguridad en los aeropuertos.

% de trabajadores con contrato fijo

2013: **85,23%**
2014: **91,13%**

+5,9%

Nº horas de capacitación

138.175,55 horas destinadas a formación y
45.351 horas destinadas a desarrollo de directivos en 2014.

Presencia de mujeres en cargos directivos

28,5% de mujeres en 2014 en puestos de dirección.

Política retributiva

Durante 2014 se ha mantenido la aplicación de la rigurosa política de austeridad, junto con un estricto control de los gastos de personal, lo que ha permitido mantener el nivel de gasto en Horas Extraordinarias, y una reducción en gastos de viajes en un 6% respecto a 2013.

% de empleados cubiertos por convenios colectivos

99,88%

Rotación media

2,22% en 2014

El bajo índice de rotación apunta a un alto grado de satisfacción laboral y de eficiencia en los procesos de contratación.

Importe destinado a prestaciones sociales

1.328.836 € en 2014

Las prestaciones sociales son iguales para toda la plantilla y están reguladas por convenio.

10.100 ayudas para los estudios de trabajadores y sus hijos, salud, discapacidad, guardería y campamentos de verano, concedidas dentro del Programa de Ayudas Sociales.

Plantilla por grupos profesionales (en %)

COLECTIVO	Masculino	Femenino	Total
DIRECTIVOS Y TITULADOS	57,21	42,79	18,84
COORDINADORES	73,88	26,12	15,17
TÉCNICOS	67,02	32,98	58,84
APOYO	47,78	52,22	7,16
Total Aena, S.A.	64,83	35,17	100,00

HITOS 2014

Independencia en materia laboral

Como consecuencia de la segregación total de ENAIRE y Aena, actualmente no existe dependencia entre las mismas en materia laboral.

Programa de Mentoring de Aena

A principios de año comenzó el desarrollo del primer Programa de Mentoring en Aena, "Líderes desarrollando Líderes" como estrategia de gestión del conocimiento, desarrollo profesional e impulsor del cambio, y que contó con 44 participantes.

Programa de identificación y gestión de Talento

Se ha continuado con el programa de identificación y gestión de Talento en colaboración con todas las unidades de Aena.

Plan de Emancipación Joven

Se ha dado continuidad al "Plan de Emancipación Joven", adscrito al Ministerio de Fomento, gracias al cual un total de 38 alumnos han realizado prácticas en Aena.

Cobertura G4

- **G4-2** Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
- **G4-10** Número de empleados.
- **G4-11** Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
- **G4-20** Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
- **G4-21** Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.
- **G4-22** Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
- **G4-27** Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.
- **G4-EC3** Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.
- **G4-LA2** Prestaciones 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.
- **G4-LA9** Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.
- **G4-LA10** Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
- **G4-LA12** Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo.
- **G4-S04** Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.



- [Folleto OPV - CAPITULO 7, Pag.230.](#)
- [Código de conducta de directores y estructura](#)
- [Aena empleo](#)
- [Retribuciones de altos cargos](#)
- [Información Adicional de utilidad](#)

Al servicio de nuestros clientes



CONTEXTO INTERNO

La prioridad de la organización ha sido garantizar la excelencia en la calidad, seguridad y servicio, establecidos en la normativa de aplicación.



CONTEXTO EXTERNO

Pasajeros y compañías aéreas buscan el mejor servicio al mejor precio.



RETO 2014

Mantener el nivel de calidad de servicio.

PRINCIPALES RIESGOS/OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- El grado de cumplimiento de los niveles de calidad de servicio estipulados en el marco jurídico establecido en la Ley 18/2014, dando lugar a incentivos o penalizaciones con efectos económicos en la cuenta de resultados.
- La obligación de obtener la certificación según el Reglamento UE 129/2014, lo que podría requerir ejecutar inversiones o afectar a la operatividad de los aeropuertos.
- Deficiencias en los servicios prestados por terceros.
- Fallos en la seguridad operacional y física en los aeropuertos.
- Ciberseguridad.
- Situaciones de emergencia como desastres naturales y condiciones climáticas, atentados, guerras o epidemias o accidente grave de aviación.

MEDIDAS

Plan de excelencia: mejora de las infraestructuras y excelencia en el trato al pasajero, ampliación de rutas y horarios, avances en la certificación de los aeropuertos, control de la cadena de suministro.

RESULTADOS:

Al servicio de nuestros clientes.

EL FUTURO

Incrementar la calidad percibida atendiendo a las demandas de nuestros clientes y usuarios. Avanzar y trabajar para seguir dando respuesta adecuada al pasajero con el objetivo de conseguir la excelencia.



Toda la información sobre este logro la encontrarás en este capítulo



La estructura de Red y escala nacional de los aeropuertos de Aena permite ofrecer altos estándares de calidad, seguridad y servicio en el conjunto de sus instalaciones. Las inversiones acometidas para la mejora y adecuación de los servicios han actuado como palanca para conseguir la satisfacción de nuestros clientes.

Siguiendo el programa ASQ (Airport Service Quality) del Consejo Internacional de Aeropuertos para medir el índice global de satisfacción del pasajero, en 2014 se obtuvo un resultado de 3,79 (en una escala de 1 a 5), mejorando ligeramente el dato de 2013.

Este incremento se debe al esfuerzo de la red de aeropuertos en la mejora de la calidad de los servicios prestados a los pasajeros y usuarios a pesar de contar con menos recursos humanos y económicos. Sin duda, la principal actuación en 2014, ha sido la definición y puesta en marcha de los planes de calidad en los principales aeropuertos.

Para evaluar y medir la satisfacción de los clientes, se realizan encuestas ASQ (Airport Service Quality) avaladas por la ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos). A lo largo del año se realizan 4 oleadas en 33 de los principales de los aeropuertos de la red. Además, los pasajeros y usuarios de los aeropuertos pueden expresar toda clase de opiniones, quejas y sugerencias en los buzones establecidos mediante los formularios habilitados al respecto en distintos puntos de los aeropuertos, así como mediante su tramitación electrónica en el buzón del portal de servicios telemáticos.

Avances en calidad y servicio

El **aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas** ha sido el primero de la red de Aena y uno de los primeros de Europa en operar en modo A-CDM, un proyecto de Eurocontrol que mejora la puntualidad e incrementa la eficiencia de las operaciones. Además dispone de un segundo hub, el de la alianza Skyteam que lidera la compañía Air Europa en las terminales T123 y ha realizado la reforma comercial en todas sus terminales.

El **aeropuerto de Barcelona-El Prat** ha acometido una importante transformación en los servicios al pasajero. Destaca el desarrollo comercial en ambas terminales, y en especial en la terminal T2, la mejora de la experiencia en los filtros de seguridad o un mayor atractivo del servicio de aparcamientos gracias a ofertas que mejoran la percepción calidad/precio.

El **Aeropuerto de Palma de Mallorca** ofreció 56 nuevas rutas en 2014. Se han instalado doce puertas automáticas lectoras de tarjetas de embarque en sus filtros de seguridad, pasándose de 4 a 16 accesos a la zona de arcos de seguridad, mejorando el tiempo de paso y la calidad del servicio al pasajero. Además se han implantado dos nuevos arcos de seguridad y cuatro máquinas de Rayos X más y se ha ampliado la zona anterior a los arcos de seguridad.

El **Grupo Canarias** culmina en 2014 la importante renovación de las Infraestructuras del Aeropuerto de Gran Canaria, cuyo máximo exponente ha sido la ampliación del Edificio Terminal, ofreciendo una imagen moderna y espectacular, nuevos servicios comerciales y un enorme potencial económico y funcional.

En relación a las medidas acometidas en los **aeropuertos del Grupo I**, se han realizado planes de calidad en aquellos aeropuertos que necesitaban un impulso en la misma, se han operado 89 nuevas rutas y se ha trabajado en la consolidación de los planes de marketing para el impulso del tráfico.

La gestión del **Grupo II**, en su vocación de ayudar a vertebrar el territorio nacional, se ha centrado en optimizar los servicios comerciales para garantizar su viabilidad, y han puesto toda su atención en escuchar a clientes y usuarios para, de forma coordinada con los territorios, trasladar sus necesidades a planes de acción en un futuro inmediato.

En el **Grupo III**, podemos considerar que el hito más significativo ha sido la adaptación de la operación en el Aeropuerto de Vitoria de todos los vuelos comerciales solicitados fuera de horario.

En cuanto a los **servicios comerciales**, la renovación de los espacios comerciales en los principales aeropuertos de la Red de Aena, ha concluido con la apertura en 2014 de más de 110 nuevas tiendas y restaurantes. Además, se ha implantado el nuevo modelo de gestión de aparcamientos, con un resultado extraordinario en reservas e ingresos y se ha racionalizado la estructura de precios y comercialización de activos inmobiliarios.

Por otra parte, la publicación de los concursos de **handling** para todos los aeropuertos de la red ha dado como resultado la recepción de más de 180 ofertas de los principales prestadores de estos servicios a nivel nacional e internacional, lo que permitirá mejorar la calidad y los precios ofrecidos a las compañías aéreas.

Aena realiza un esfuerzo constante para dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés a través de nuevos **desarrollos tecnológicos**. En 2014 caben destacar desarrollos como:

- El despliegue del sistema SCENA CDM en Barajas, con el que se ha mejorado las operaciones permitiendo a cada una de las partes implicadas (compañías, agentes handling, navegación aérea, Eurocontrol y aeropuerto) optimizar sus decisiones, basándose en datos actualizados, precisos y compartidos.
- La nueva APP para SmartPhone de Aena que, además de permitir al pasajero acceder a información de su vuelo y de establecimientos comerciales, ha añadido funcionalidades de ventas de salas Vip y Parking y permite recibir promociones.
- El despliegue de la nueva plataforma para facturación y embarque UCA7 en los aeropuertos más importantes de la red, nos ha colocado a la vanguardia de la tecnología para afrontar todas las evoluciones propiciadas por IATA ("Simplify the bussiness") para las compañías aéreas.
- La puesta en marcha del registro electrónico voluntario de licitadores (REVLVA) ha permitido agilizar los trámites con la cadena de suministro.

Servicios al pasajero

Por parte de Aena, las **Cartas de Servicios** son un claro ejemplo del compromiso de Aena con la calidad, y detallan los servicios que ofrecidos en los aeropuertos de su red por los diferentes operadores, así como las diferentes formas de participación mediante la realización de reclamaciones y sugerencias, que serán utilizadas por Aena para la mejora de la prestación de sus servicios.

En cuanto al compromiso con los pasajeros, las compañías aéreas españolas y Aena, para su red de aeropuertos, han firmado de manera voluntaria los **Compromisos de Servicio con los Pasajeros**. Desarrollados por Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios Europeos, establecen criterios y principios generales que más adelante han sido desarrollados individualmente por cada compañía aérea y aeropuerto. De esta forma el pasajero puede comprobar y elegir de entre las diferentes calidades de servicio que le ofrecen las diferentes compañías antes de realizar su viaje.

Estos compromisos contienen un anexo dedicado a la atención de las Personas con Movilidad Reducida, en respuesta a los esfuerzos de Aena para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte.

De hecho, desde su puesta en funcionamiento en julio de 2008, el servicio a Personas de Movilidad Reducida (*Aena sin barreras*) ha atendido cerca de 7 millones de usuarios, siendo el servicio mejor valorado de los prestados en los aeropuertos de la red (La valoración de este servicio en el año 2014 ha sido de 4,77 sobre 5).

CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES					
(Aena solo sería responsable directo de los servicios de gestión aeroportuaria)		2012	2013	2014	% diferencia 2013/2014
GESTIÓN AEROPORTUARIA	1. Contrato de transporte	34.734	17.962	16.581	-7.69
	2. Handling	3.639	2.570	1.795	-30.16
	3. Sistemas de información	760	512	490	-4.30
	4. Instalaciones	591	755	558	-26.09
	5. Servicios de seguridad	2.012	1.723	1.788	3.77
	6. Servicios complementarios	795	596	681	14.26
	7. Accesos	128	63	57	-9.52
	8. Daños y robos	300	241	305	26.56
	9. Varios	391	188	180	-4.26
	10. Servicios comerciales y de restauración	732	845	498	-41.07
	11. Aparcamientos	1.025	1.185	822	-30.63
	Total QyR Gestión Aeroportuaria	6.734	6.108	5.379	-11.94
	12. Otras entidades y organismos	433	347	352	1.44
13. Otros	2.389	2.977	877	-70.54	

Intermodalidad

En su afán por garantizar una conexión adecuada del territorio y ofrecer un servicio de calidad, Aena dispone de acuerdos de colaboración e iniciativas para integrar su red de aeropuertos con otras modalidades de transporte que permitan al pasajero llegar a su destino lo más rápida y cómodamente posible.

En este sentido, nos sentimos especialmente orgullosos de la conexión entre el Puerto y el Aeropuerto de Palma de Mallorca, ya que permite que aquellos cruceristas que lo deseen, puedan facturar sus maletas nada más llegar al puerto y olvidarse de ellas hasta aterrizar en su ciudad de origen/destino.

Vídeo. Aena | Colaboración Puerto - Aeropuerto de Palma de Mallorca



Seguridad operativa

En 2014, un total de 17 aeropuertos y 2 helipuertos están certificados de acuerdo al Real Decreto 862/2009, que aprueba las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público, estando prevista la certificación de los restantes a finales del año 2017. La certificación supone tanto mejoras de seguridad operacional como el cumplimiento de estándares técnicos internacionales.

Las inversiones efectuadas en 2014 en el ámbito de la Seguridad han supuesto el 11% del total de la inversión de Aena. Destacan el plan de renovación de los equipos automáticos detectores de

explosivos y de explosivos líquidos en varios aeropuertos, la adecuación de canales de drenaje y RESAs en el campo de vuelo del Aeropuerto de Barcelona, así como las actuaciones para avanzar en el proceso de certificaciones.

Para la mejora de los servicios de seguridad, en 2014 se han incorporado varias medidas para hacer más cómodos los procesos de control de los aeropuertos de la red. Destacan la remodelación de los principales controles de seguridad con la incorporación de mesas rodillos de mayor longitud, la apertura de pasos preferenciales para familias con niños y personas con movilidad reducida, además de la mejora de la información

y señalización de los controles y la instalación de puertas automáticas para reducir los tiempos de espera.

En cuanto a posibles afecciones debidas a situaciones de emergencia como desastres naturales o condiciones meteorológicas adversas, ataques terroristas, guerras o epidemias o accidente grave de aviación, Aena dispone de políticas y programas específicos dentro de su sistema de gestión de riesgos.

También dispone de protocolos de colaboración con las diferentes Fuerzas de Seguridad del Estado y Servicios Públicos de Emergencia para responder ante alertas y establecer controles preventivos (Coordinación con agencias externas).

Vídeo. Aena | Plan de Actuaciones Invernales frente a contingencias de hielo y nieve



Control de la cadena de suministro

Todos los procesos de contratación están sujetos a la reglamentación y normas de contratación que constituyen el marco para la supervisión de la cadena de valor. Incorpora elementos como, por ejemplo:

- Inclusión aspectos relativos 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.
- Régimen sancionador en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y obligaciones contractuales.

El 100% de los proveedores de Aena están sujetos a la reglamentación y normas de contratación de Aena.

En 2014, la Dirección de Contratación ha centrado sus actuaciones en la adecuación normativa al régimen jurídico de la sociedad, la optimización de los tiempos de tramitación, la sistematización y estandarización de la documentación de los expedientes y el asesoramiento en la preparación de los pliegos.

PRINCIPALES CIFRAS

Índice global de calidad (sobre 5 puntos)

Datos obtenidos según la metodología ASQ del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI)

2013:
3,73

(El valor de 2013 - 3,57 - ha sido recalculado para adaptarlo a la metodología ASQ)

2014:
3,79

Ligera mejora de la valoración de los pasajeros sobre los servicios prestados.

Nº reclamaciones de "gestión aeroportuaria"

(Dato consolidado de Aena procedente de fuentes propias)

2013:
6.108

2014:
5.379

Se reduce un 11,94% el número de reclamaciones recibidas.

Incidencias operativas

(Dato consolidado de Aena obtenido de la aplicación SGISO)

2013:
2.188

2014:
2.447

El incremento en las incidencias se debe a que se ha ampliado el alcance del indicador, aumentando en 2014 el número de empresas que registran sus incidencias en la aplicación SGISO.

Servicios de asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR)

Más de **1.100.000**

asistencias en 2014 a PMR, manteniendo los niveles más altos de calidad.



HITOS 2014

Proyecto piloto: Aena instala medidores de percepción de la calidad de los servicios.

Aena ha instalado en los Aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, un sistema interactivo de medición de calidad que permitirá conocer la percepción que tienen los pasajeros sobre los servicios que se le ofrecen en las instalaciones aeroportuarias. El dispositivo cuenta con cuatro botones (emoticonos), que el pasajero podrá pulsar para dejar constancia y expresar su satisfacción con el servicio. Una vez verifique su óptimo nivel de utilización, podrán ser instalados en otros Aeropuertos de la red, así como utilizados para la medición de otros servicios facilitados por Aena a los pasajeros.

Nuevo marco regulatorio

El Consejo de Ministros aprobó el 4 de julio de 2014 un nuevo marco de regulación y supervisión aeroportuaria para garantizar la calidad del servicio y el mantenimiento de la totalidad de la red de Aena, así como favorecer el desarrollo económico y la competitividad del sector mediante la congelación de las tasas hasta el año 2025.

Adolfo Suárez Madrid-Barajas: "Aeropuerto Internacional del Año"

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha sido reconocido como Aeropuerto Internacional del Año, en la categoría de 'Grandes Aeropuertos' (+ 25 millones de pasajeros anuales) en los Premios CAPA por la Excelencia.

Los aspectos más valorados por los expertos de la consultora aeronáutica CAPA para premiar al aeropuerto madrileño han sido, entre otros, "la renegociación de las tarifas aéreas y la política activa de apoyo a las compañías" desarrollada por Aena.

SAP Quality Awards 2014

Aena recibe el primer premio en la categoría "Rapid Delivery" dentro de la quinta edición de los SAP Quality Awards 2014 como reconocimiento a la calidad de los proyectos de implantación de las soluciones de SAP España y Portugal.



Cobertura G4

- **G4-2** Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
- **G4-20** Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
- **G4-21** Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.
- **G4-22** Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
- **G4-26** Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia y tipo).
- **G4-EN32** Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
- **Enfoque de gestión:** Procesos de control de **la calidad del servicio**, incluyendo los mecanismos sobre cómo el aeropuerto establece las expectativas de nivel de servicio para los clientes. Métodos de medición de la calidad del servicio.
- **Enfoque de gestión:** Programas y procedimientos para facilitar el uso de las instalaciones a **personas con necesidades especiales**.
- **Enfoque de gestión:** Políticas y programas para la continuidad del negocio en caso de **emergencias**.
- **Coordinación con agencias externas** en el caso de eventos que afecten la calidad de servicio para la formación, alerta y controles preventivos.
- **Intermodalidad:** interacción e integración con autoridades de transporte y operadores así como interconexiones vía transporte terrestre.
- **G4-PR1** Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de **salud y seguridad** se han evaluado para promover mejoras (parcial).
- **G4-PR2** Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
- **G4-PR3** Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
- **G4-PR5** Resultados de las encuestas para medir la **satisfacción de los clientes**.



- [Información sobre cada uno de los aeropuertos de la Red de Aena](#)
- [Atención al pasajero](#)
- [Carta de servicios al pasajero](#)
- [Compromisos de servicio](#)
- [Derechos y Recomendaciones: Reclamaciones](#)
- [Aeropuertos para todos](#)
- [Servicios a compañías](#)
- [Infovuelos](#)
- [Agentes de handling autorizados](#)
- [Parkings de Aena](#)
- [Portal de contratación comercial](#)
- [Portal de servicios telemáticos](#)
- [Espacios y servicios comerciales](#)
- [Medidas de apoyo a la apertura y mantenimiento de nuevas rutas](#)
- [La Innovación en Aena](#)
- [Ciberseguridad - Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.8, pag. 51](#)
- [Gestión de riesgos por atentados, guerras o epidemias - Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.10, pag. 52](#)
- [Gestión de riesgos por accidente grave de aviación - Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.11, pag. 53](#)
- [Gestión de riesgos por desastres naturales o condiciones meteorológicas - Folleto OPV, sección FACTORES DE RIESGO, punto 1.12, pag. 53](#)

Nuestro compromiso con el entorno



CONTEXTO INTERNO

- Compatibilización de operaciones aéreas y desarrollo de infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales (ruido),
- Cumplimiento de la normativa ambiental,
- Eficiencia energética y lucha contra el cambio climático.



CONTEXTO EXTERNO

- Las AA.PP. (Administraciones Públicas) buscan el cumplimiento de la normativa ambiental y apoyos en la lucha global contra el cambio climático.
- Las comunidades situadas en los entornos cercanos a los aeropuertos requieren especial atención debido a la contaminación acústica.



RETO 2014

Maximizar la eficiencia en la gestión ambiental.
Mejorar la Imagen Percibida por la Sociedad.

PRINCIPALES RIESGOS/OPORTUNIDADES

La necesidad de compatibilizar la gestión de los aeropuertos con el entorno donde se asientan, requiere de un modelo de actuación que nos permita una convivencia sostenible, tanto en lo que respecta a las comunidades locales como al entorno natural que nos rodea. Todo ello, mediante la aplicación de iniciativas que nos permitan una integración en armonía con el territorio, bajo el cumplimiento de la legislación vigente y respondiendo a una mayor conciencia ambiental de la sociedad.

MEDIDAS

Impulso a las actuaciones para minimizar la afección acústica, medidas de eficiencia energética en los aeropuertos, avances en el modelo de gestión, transparencia y comunicación con partes interesadas.

LOGROS

Nuestro compromiso con el entorno

EL FUTURO

En 2015 continuamos trabajando en la consolidación de los criterios ambientales en la toma de decisiones empresariales, y la difusión activa de las iniciativas promovidas en materia ambiental, especialmente en relación a la gestión del ruido.



Toda la información sobre este logro la encontrarás en este capítulo



La búsqueda continua de la sostenibilidad es un factor primordial dentro de los objetivos estratégicos y de la Política Medioambiental y Energética de Aena.

Aspectos clave de esta política son la compatibilización de las operaciones aéreas y del desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la minimización del impacto acústico, así como todo lo relacionado con el impulso de actuaciones que permitan aumentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Gestión del impacto acústico

En el ámbito tecnológico, el ruido de los aviones ha mejorado significativamente en los últimos 40 años. Sin embargo, el impacto acústico continúa siendo el reto ambiental más importante, a nivel local, para el sector aeroportuario. En este sentido, los aeropuertos deben impulsar de manera proactiva las relaciones con sus vecinos, basándose en una comunicación abierta y clara, así como en la implementación de iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las poblaciones del entorno.

A este respecto, durante el 2014, ha sido especialmente destacable el impulso a las actuaciones encaminadas a minimizar el ruido en las poblaciones del entorno aeroportuario, destacando la tramitación de las **Servidumbres Acústicas**, herramienta destinada a conseguir la compatibilidad de los aeropuertos, con los usos y actividades de las zonas del entorno aeroportuario afectadas por el ruido, teniendo en cuenta no sólo la situación actual, sino también la prevista a futuro.

Adicionalmente y de acuerdo con los requisitos legales que aplican a los aeropuertos sobre la evaluación y gestión del ruido, Aena elabora **Mapas Estratégicos de Ruido (MERs)** para diagnosticar el número de personas expuestas al ruido provocado por la actividad aeroportuaria y elaborar planes de acción que contengan medidas preventivas y de reducción.

Las medidas implantadas hasta la fecha han conseguido disminuir el número de personas expuestas en zonas donde se superan los objetivos de calidad acústica establecidos en la normativa de referencia.

En cuanto a la ejecución de los **Planes de Aislamiento Acústico**, a lo largo de 2014 se ha realizado la insonorización de 1.031 viviendas y edificios de usos sensibles, alcanzando un total de 19.219 inmuebles aislados acústicamente desde el inicio de la ejecución de estos planes en el año 2000.

Evolución del número de personas expuestas al ruido

Indicador	MER FASE I	MER FASE II	Variación en el nº de personas que residen en áreas afectadas por ruido	Porcentaje de variación
Ldía 65 dB(A)	3.816	2.823	- 993	↓ 26%
Ltarde 65 dB(A)	3.400	1.293	- 2.107	↓ 62%
Lnoche 55 dB(A)	2.655	1.419	- 1.236	↓ 47%

Energía y cambio climático

El transporte aéreo es responsable de un 2% de las emisiones de CO₂ a nivel mundial. El sector aéreo ha realizado esfuerzos significativos para reducir dicha contribución, llevando a cabo medidas regulatorias, tecnológicas, operacionales y económicas (por ejemplo, comercio de derechos de emisión). No obstante, las previsiones de crecimiento de tráfico aéreo apuntan a que ese porcentaje aumente durante los próximos años.

En este contexto, los aeropuertos sólo contribuyen de manera aproximada al 5% de las emisiones de CO₂ procedentes del transporte aéreo.

En Aena trabajamos en la lucha contra el cambio climático desde dos ámbitos:

1. La mejora de la eficiencia energética y el fomento de las energías renovables.

El **Plan de Ahorro y Eficiencia Energética** de Aena se encuentra en continua evolución integrando todas las iniciativas desarrolladas y coordinadas anualmente con los aeropuertos. El intercambio de experiencias y conocimientos entre aeropuertos permite unificar criterios y plantear líneas de actuación comunes.

Las medidas identificadas abarcan un amplio espectro, desde mejoras en gestión y concienciación del personal hasta mejoras de carácter tecnológico como la instalación de ventiladores, apagado selectivo de ciertas zonas de los terminales, instalación de detectores de presencia o sistemas de ahorro energético en escaleras mecánicas.

La suma de todas las medidas implantadas han conseguido que 2014 haya habido un descenso del consumo eléctrico ligeramente superior al 3% respecto al 2013. Si tenemos en cuenta el ratio por unidad de superficie, el consumo ha disminuido desde 2009 un 18%.

Respecto al consumo de combustible la disminución respecto a 2013 ha sido de un 10,4%.

Respecto a la **implantación de renovables**, los aeropuertos de Aena disponen de diversas instalaciones gracias a las cuales se ha conseguido evitar la emisión de 970 tCO₂ en 2014. Entre ellas, destacan los aerogeneradores del aeropuerto de La Palma pionero en cuanto al uso de la energía eólica como fuente de energía primaria en aeropuertos. En cuanto a planes futuros, destaca la elaboración del Plan Fotovoltaico en autoconsumo en Canarias que tiene como objetivo estudiar el dimensionamiento inicial de este tipo de infraestructuras en los aeropuertos canarios y el proyecto piloto de implantación de energía mini-eólica en el aeropuerto de Valencia.

2. La sensibilización, participando como altavoz de proyectos y campañas que tienen como objetivo, motivar y fomentar la concienciación en esta materia de los grupos de interés asociados a nuestras instalaciones, como son los empleados y empresas que trabajan en los aeropuertos .

Maximizar la eficiencia y mantener la eficacia en la gestión

2014 ha sido el año en el que en Aena ha dado un salto en la evolución del modelo de gestión a través de la apuesta por maximizar la eficiencia y la mejora continua de los procesos.

Aprovechando las grandes ventajas que brinda la nueva estructura organizativa de la compañía se han potenciado las sinergias entre sus diferentes unidades a través de actuaciones como la definición de **herramientas para el control y seguimiento del Plan de Inversiones**, la implantación del **Sistema Integrado de Calidad y Ambiental**, la **Integración del Sistema de Monitorado de Ruido** o la canalización de las diferentes iniciativas de los aeropuertos en materia de eficiencia energética

Respecto a este último punto, cabe destacar el lanzamiento en julio de 2014 del **Acuerdo Marco para el suministro e instalación de Sistemas de Iluminación energéticamente eficientes** aplicable hasta el momento a 10 de los aeropuertos de la red y cuyo objetivo es conseguir una disminución en el consumo de energía y de emisiones de CO₂ a la atmósfera, que además llevará consigo el correspondiente ahorro económico gracias a la implantación de tecnologías de iluminación más eficientes. Todo ello se realizará siempre teniendo en cuenta la necesidad adicional del cumplimiento de la normativa en cuanto a niveles de iluminación se refiere y permitirán continuar con el seguimiento del ahorro energético conseguido con las actuaciones llevadas a cabo por Aena hasta este momento.

Transparencia y comunicación

Para atender las peticiones de información, sugerencias y recoger las quejas y reclamaciones relacionadas con el medio ambiente, Aena cuenta con numerosos canales a través de los cuales los ciudadanos pueden disponer de información ambiental y trasladar sus observaciones, las cuales son convenientemente analizadas y respondidas.

Estos canales se encuentran habilitados en la página web pública de Aena (servicios telemáticos), en oficinas físicas como la Oficina de Gestión de los Planes de Aislamiento Acústico o a través del teléfono o correo electrónico.

Los aeropuertos de **Madrid** y **Barcelona** disponen además de oficinas exclusivas que atienden de forma ágil y específica las peticiones de información y las quejas relacionadas con el medio ambiente.

Destacamos además los **mapas interactivos de ruido** disponibles en la web donde se facilita a los habitantes de las poblaciones vecinas a los aeropuertos información fiable y transparente de las operaciones aeronáuticas y de los niveles acústicos que generan.

En relación al número de quejas ambientales recibidas y resueltas en 2014 mediante los mecanismos formales de reclamación mencionados, han sido un total aproximado de 7.714 siendo el ruido el principal motivo de queja (94,5%).

PRINCIPALES CIFRAS

Aislamiento acústico

+1.000

viviendas insonorizadas en 2014.

Energía

-10,4%

de reducción del consumo de combustibles en 2014 con respecto a 2013

-3,1%

de reducción del consumo de energía eléctrica en 2014 con respecto a 2013

Cambio climático

840 tCO₂

evitadas en 2014 gracias a energías renovables y a la planta de cogeneración del aeropuerto de Bilbao

Comunicación con usuarios

+de 7.700

quejas ambientales resueltas

HITOS 2014

Airport Carbon Accreditation

En 2014, Aena renovó la certificación **“Airport Carbon Accreditation”** de los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol y Lanzarote



[Política Medioambiental y Energética de Aena](#)

[Mapas interactivos de ruido](#)

[Sistemas de monitorado de ruido en los aeropuertos](#)

[Servidumbres acústicas](#)

[Planes de Aislamiento Acústico](#)

[Información adicional de utilidad](#)

Premio EMAS AWARDS

El aeropuerto de Menorca ha obtenido el premio EMAS AWARDS 2014 (Sistema Europeo de Gestión y Auditoría Medioambientales), que otorga la Comisión Europea, gracias a las actuaciones que se han realizado en las instalaciones en los últimos años, basadas en la reducción del consumo de agua (se ha reducido el consumo en un 10%) y electricidad, así como mejora en la depuración del agua residual.

Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente

Desde julio de 2014 Aena cuenta con un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente que certifica de forma global a la compañía y todos sus aeropuertos en las normas ISO 9001 de Gestión de Calidad e ISO 14001 de Gestión Ambiental.

Cobertura G4

- **G4-2** Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
- **Políticas, programas e iniciativas de reducción** de los consumos energéticos y emisiones.
- **Ruido** Objetivos o límites aplicables, indicaciones de progreso y medidas de minimización.
- **G4-14** Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
- **G4-15** Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter ambiental, que la organización suscribe o ha adoptado.
- **G4-20** Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
- **G4-21** Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.
- **G4-27** Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés.
- **G4-EN6** Reducción del consumo energético.
- **G4-EN34** Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación
- **A007** Número y porcentaje de cambio de personas que residen en áreas afectadas por el ruido.
- **G4-S01** Centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales.
- **G4-S02** Centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.

Nuestro Compromiso con la Sociedad



CONTEXTO INTERNO

Aena mantiene su apuesta por la integración de los valores de la sostenibilidad en su gestión empresarial y en la relación con sus grupos de interés, adaptando sus estrategias de negocio a favor de la promoción de mejoras para sus empleados, las comunidades con las que interactúa y la sociedad en general, y especialmente a los colectivos más desfavorecidos.



CONTEXTO EXTERNO

Los inversores valoran la reputación y la transparencia de las compañías en la que invierten.



RETO 2014

Compromiso social, transparencia y liderazgo responsable.

PRINCIPALES RIESGOS/OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- La opinión pública respecto a su contribución y compromiso con la sociedad.

MEDIDAS

- Mantener alianzas, orientando esfuerzos a promover una gestión cada vez más responsable e integrada.
- Contribuir activamente, a través de la formación, al progreso del transporte aéreo en países menos desarrollados, especialmente aquellos con vínculos históricos y culturales con España.
- Firme y sólido compromiso social.
- Web pública para dotar de transparencia la actividad de la compañía.

LOGROS

Una empresa comprometida con la sociedad.

EL FUTURO

Avanzar con todo nuestro esfuerzo para cumplir con los requerimientos de la sociedad, bajo parámetros de sostenibilidad y responsabilidad.



Toda la información sobre este logro la encontrarás en este capítulo



A lo largo de 2014 el compromiso social de Aena ha sido una constante en su actuación y ha inspirado muchas de las actividades de la organización. Distintas facetas de la dimensión más social de la responsabilidad corporativa han sido protagonistas durante este tiempo.

Un eslabón más en la cadena de generación de riqueza

El transporte aéreo es un sector estratégico para España, representando el 7% del PIB. Su estrecha vinculación al turismo (que representa el 10,9% del PIB español) y su contribución en términos de conectividad, accesibilidad y cohesión territorial, lo convierte en un sector clave para la recuperación económica de nuestro país.

En relación al empleo, según estimaciones de Aena, 6.200 empresas prestan sus servicios en su red aeroportuaria generando 140.000 empleos directos, y superando los 440.000 si sumamos además los indirectos e inducidos, lo que globalmente un 2% de la población activa. (Fuente: PSTA Avance 2009).

Un sector vinculado al turismo

De acuerdo con los datos publicados por el Instituto de Estudios Turísticos, durante el año 2014 visitaron España 65,0 millones de turistas internacionales, un 7,1% más que en 2013. De todos ellos, el 79,7% llegaron a España por vía aérea, frente al 18,4 que lo hicieron por carretera o el 1,9 por puerto o por ferrocarril (Fuente: Datos Turespaña. Movimientos turísticos en fronteras (Frontur) - Diciembre 2014)

Fortaleciendo vínculos

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.

La suscripción de Convenios¹ por parte de Aena pretende en todos los casos, mejorar la eficiencia de la gestión pública, facilitar la utilización conjunta de medios y servicios públicos y contribuir a la realización de actividades de utilidad pública.

Transparencia como factor esencial del Gobierno de Aena

En su condición de sociedad mercantil pública, Aena está sujeta a la ley 19/2013 de "Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno", por lo que nuestra obligación de dotar de la mayor transparencia a nuestra actividad se sitúa muy por encima de la del resto de sociedades cotizadas. Desde la entrada en vigor de la ley el 10 de diciembre de 2014, para dar cumplimiento a los requerimientos legalmente establecidos, Aena ha desarrollado un procedimiento de acceso y solicitud de toda la información pública contemplada en la mencionada ley, mediante el desarrollo de una plataforma en su web pública.

1. Son Convenios los acuerdos con efectos jurídicos adoptados por las Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes (como es el caso de Aena, S.A. al ser una Sociedad Mercantil Pública), o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado para un fin común.

Dentro de los Convenios y Patrocinios se incluye la promoción de actividades solidarias, culturales, deportivas, ambientales, científicas, o en general relacionadas con la sostenibilidad y el compromiso con el entorno.

También resulta significativa la colaboración con asociaciones y entidades más representativas en materia de Responsabilidad Corporativa que contribuyen al intercambio de experiencias y conocimientos.

En el ámbito de la Coordinación Institucional, Asuntos Parlamentarios y Defensor del Pueblo se canalizan las cuestiones de los grupos de interés parlamentarios (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.

Asimismo, destaca la colaboración de Aena en la elaboración de informes por parte de distintos organismos y administraciones, principalmente Ministerio de Fomento. En concreto, en 2014 Aena participó en 237 informes, de los que más del 80% se relacionaron con los aeropuertos por Comunidades Autónomas.

Cooperación internacional

Las actividades de cooperación internacional, enmarcadas en la Política de cooperación internacional de Aena, son un referente, ofreciendo un punto de encuentro de la comunidad aeronáutica en Iberoamérica donde compartir experiencias y buenas prácticas. Permite compartir, tanto con las instituciones iberoamericanas como con sus profesionales, importantes herramientas para garantizar el progreso humano y el desarrollo del transporte aéreo.

Iberoamérica y Caribe constituyen una de las regiones con mayor crecimiento del transporte aéreo a nivel mundial, por ello desde Aena, se trata de impulsar y consolidar actividades que permitan el debate e intercambio de buenas prácticas, conocimientos y experiencias.

Todas estas actividades colaboran en la lucha contra la pobreza, el respeto al medio ambiente y el desarrollo humano, reforzando el tejido económico y social y contribuyendo a mejorar las infraestructuras de transporte y la capacitación de sus profesionales.

En 2014, 232 personas han sido beneficiarias de las distintas actividades formativas del programa de cooperación internacional de Aena y ya está programada la participación en 2015 de cerca de 260 profesionales aeronáuticos.

Aena colabora estrechamente con algunas de las asociaciones y entidades más representativas de nuestro país en materia de responsabilidad corporativa:

- **Forética**
- **Club de Excelencia en Sostenibilidad**
- **Asociación Española para la Calidad**
- **ONCE**
- **Fundación CERMI**
- **Club Ability**
- **Fundación Corresponsables**
- **Red de empresas por la Violencia de Género**
- **Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa**



- [Convenios suscritos por Aena](#)
- [Política de cooperación internacional de Aena](#)
- [Portal de transparencia de Aena](#)
- [Documentación y publicaciones](#)
- [Venta de publicaciones Aena](#)

Contribuyendo a la gestión del conocimiento y la cultura aeronáutica

El Centro de Documentación de Aena proporciona el acceso a diversos recursos de información técnica relativos al entorno aeronáutico, aeroportuario y de empresa. La labor de apoyo a las distintas unidades de Aena que requieren de una actualización constante en el conocimiento de la Normativa de aplicación a nuestra actividad se traduce en la prestación por nuestra parte de una serie de servicios, entre los que destacan: la suscripción a alertas para recibir periódicamente las novedades bibliográficas de documentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), de seguridad operacional, de prevención de riesgos laborales, o novedades legislativas generales, o la creación de alertas personalizadas de novedades bibliográficas de las distintas áreas de trabajo, así como el préstamo de documentos o su descarga digitalizada, la solicitud de normativa UNE, etc.

A través de las publicaciones editadas por el Centro de Documentación y Publicaciones, Aena pone a disposición de sus clientes distintos puntos de venta de las sus publicaciones (tienda, registro, Distribifer Publidisa Clientes o librerías). En 2014 se vendieron 1077 ejemplares, siendo el libro más vendido "Descubrir el handling aeroportuario", de Mariano Domingo Calvo, seguido de "Descubrir cómo identificar los aviones", de Alejandro González.

En 2014 ha finalizado el proceso de edición de tres nuevos títulos de las colecciones:

- "Descubrir las ayudas a la navegación y su calibración" (nº 31 Colección Descubrir)
- "Descubrir las aeronaves no tripuladas" (nº 32 Colección Descubrir)
- "Legislación de Navegación Aérea" (nº 14 Colección Cuadernos)

Entre los objetivos del área de publicaciones a corto plazo figura la ampliación de los clientes potenciales, avanzando en la comercialización de las publicaciones a través de nuevos canales de venta, principalmente mediante la distribución en formato digital.

La solidaridad: esencia de un compromiso responsable

Aena mantiene su apuesta por la integración de los valores de la sostenibilidad en su gestión empresarial y en la relación con sus grupos de interés, adaptando sus estrategias de negocio a favor de la promoción de mejoras para las comunidades con las que interactúa y la sociedad en general, y especialmente a los colectivos más desfavorecidos.

Entre las actividades desarrolladas destacan:

- Celebración de Jornadas Solidarias, las Jornadas Culturales, con la participación de más de 10 entidades sociales como centros especiales de empleo, empresas de inserción y entidades que promueven la venta de comercio justo.
- Potenciación del Proyecto "Espacios Solidarios", con su implantación en trece Aeropuertos de la red, y el desarrollo de campañas de sensibilización de grandes entidades como Unicef, Intermon-Oxfam y Aldeas Infantiles.
- Colaboración con la plataforma Despegando Capacidades para promover valores de integración en contextos de cultura, empleo, ocio y proyecto de vida de personas con discapacidad. Esta plataforma la conforman 7 entidades sociales: Grupos Amás, Danza Down, Apsuria, Afanias, Fundación Capacis, Atenpace y Apmib.

PRINCIPALES CIFRAS

Valor económico generado

El sector de transporte aéreo contribuye en un

7% al PIB

Impuestos pagados (miles de euros)

2013: **112.228**
(3,83% sobre ingresos)

2014: **189.375**
(5,98% sobre ingresos)

Convenios suscritos

2013: **42**
2014: **48**

+4,3%

Incremento debido, entre otros aspectos, al refuerzo del compromiso social de Aena.

Preguntas parlamentarias

2013: **1.073**
2014: **1.305**

21,6%

Incremento debido principalmente a las cuestiones suscitadas por el proceso de privatización.

Quejas del Defensor del Pueblo

2013: **37**
2014: **12**

-67,6%

Más de 20 quejas presentadas en 2013 tenían el mismo objeto y correspondían al mismo colectivo pero fueron presentadas de forma individualizada por cada uno sus miembros.

Uso de espacios solidarios (días/año)

2013: **1.925**
2014: **1.023**

La disminución de los días de uso de espacios solidarios en 2014 se debe principalmente a que se ha trabajado en la remodelación de los espacios disponibles para adecuarlos a las necesidades de las entidades y a la nueva marca de Aena.

Cooperación internacional

180.000 €

destinados en 2014.

En el periodo 2003-2014 se han beneficiado de forma directa de las actividades de cooperación internacional, más de 2.600 personas, procedentes de más de 20 países:

780

personas

en cursos de formación en España.

1.483

profesionales

en los seminarios de capacitación e Iberoamérica

352

técnicos y expertos

en cursos por internet



- Valor económico generado: [Memoria Anual de Aena 2014 - Capítulo Análisis de resultados](#), pag. 9

HITOS 2014

Proyecto Bilbao 2020

El Aeropuerto de Bilbao se ha convertido en un ejemplo de compromiso. Su proyecto Bilbao 2020 constituye una apuesta por la participación de sus trabajadores a la hora de poner en marcha proyectos de mejora.

Planta de reciclado del Aeropuerto de Málaga

La planta de reciclado del Aeropuerto de Málaga, de la que se ocupan empleados pertenecientes a Envera - Asociación de empleados de Iberia padres de minusválidos, se configura como un ejemplo a seguir en la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Nuevas colaboraciones

Aena se ha adherido a la red de empresas por la violencia de género promovida por el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, apoya el movimiento "Todos somos raros, todos somos únicos" y se adhiere a la Red de Empresas por la Violencia de Género.

Vídeo. Aena | IV edición del Evento Solidario en el Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid Barajas.



Cobertura G4

- **G4-2** Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
- **G4-15** Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter social, que la organización suscribe o ha adoptado.
- **G4-16** Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.
- **G4-20** Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
- **G4-21** Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.
- **G4-26** Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés.
- **G4-27** Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.
- **G4-EC1** Valor económico directo generado, distribuido y retenido. Desglose del valor económico directo por país, región o mercado.
- **G4-EC7** Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos (empleo, contribución al PIB...).
- **G4-SO11** Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

Índice de contenido GRI

Los indicadores de G4 materiales a los que se da respuesta, se identifican resaltados con fondo verde a lo largo de la tabla "Índice contenido GRI".

CONTENIDOS GENERALES

(Opción "esencial")

Indicador GRI	Dónde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	Pág. 5	TOTAL		Verificado externamente
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-2	Pág. 27, 37, 43, 53, 59 Folleto OPV (sección FACTORES DE RIESGO pág. 1-24)	TOTAL		Verificado externamente
G4-3	Pág. 7 y 13	TOTAL		Verificado externamente
G4-4	Pág. 15 Memoria Anual 2014 (Capítulo "Líneas de negocio" Pág 48-64)	TOTAL		Verificado externamente
G4-5	Pág. 7	TOTAL		Verificado externamente
G4-6	Pág. 16-17	TOTAL		Verificado externamente
G4-7	Pág. 7, 13	TOTAL		Verificado externamente
G4-8	Memoria Anual 2014 (Capítulo "Actividad/ Tráfico" Pág. 36-47)	TOTAL		Verificado externamente
G4-9	Pág. 18, 33, 40 Memoria Anual 2014 (Capítulo "Análisis de resultados/Detalle de los estados financieros consolidados" pág. 88-90) Cuenta de resultados	TOTAL		Verificado externamente
G4-10	Pág. 40 Información adicional – Recursos Humanos	TOTAL		Verificado externamente
G4-11	Pág. 40	TOTAL		Verificado externamente
G4-12	Pág. 12 y 14	TOTAL		Verificado externamente

* Informe de Verificación Externa. Pag 77

Indicador GRI	Dónde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
G4-13	Pág. 13	TOTAL		Verificado externamente
G4-14	Pág. 31, 54 Política Medioambiental y Energética Política de Prevención de Riesgos Laborales Folleto OPV (sección FACTORES DE RIESGO pág. 1-24)	TOTAL		Verificado externamente
G4-15	Pág. 57, 64	TOTAL		Verificado externamente
G4-16	Pág. 20	TOTAL		Verificado externamente
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	<u>Sociedades dependientes, asociadas y participadas</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-18	Pág. 8-10	TOTAL		Verificado externamente
G4-19	Pág. 9 -10	TOTAL		Verificado externamente
G4-20	Pág. 26, 36, 42, 52 y 58	TOTAL		Verificado externamente
G4-21	Pág. 26, 36, 42, 52 y 58	TOTAL		Verificado externamente
G4-22	Pág. 41, 49	TOTAL		Verificado externamente
G4-23	Pág. 10	TOTAL		Verificado externamente
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Pág. 20	TOTAL		Verificado externamente
G4-25	Pág. 20,22	TOTAL		Verificado externamente
G4-26	Pág. 20, 22, 44, 60, 61	TOTAL		Verificado externamente
G4-27	Pág. 26, 27, 36, 37, 42,43, 52, 53, 58, 59	TOTAL		Verificado externamente

* Informe de Verificación Externa. Pag 77

Indicador GRI	Dónde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	Pág. 7	TOTAL		Verificado externamente
G4-29	Pág. 7	TOTAL		Verificado externamente
G4-30	Pág. 7	TOTAL		Verificado externamente
G4-31	Dpto. de Responsabilidad Corporativa / Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales. secdircom@aena.es	TOTAL		Verificado externamente
G4-32	Pág. 7, 67-72, 77	TOTAL		Verificado externamente
G4-33	Pág. 11	TOTAL		Verificado externamente
GOBIERNO				
G4-34	Pág. 19 Memoria Anual 2014 (Capítulo "Información Institucional/ Órganos de administración y gestión" Pág. 16) Folleto de la OPV (Pág. 199 y ss)	TOTAL		Verificado externamente
G4-37	Pág. 22	TOTAL		Verificado externamente
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Pág. 24 Principios y compromisos de Aena	TOTAL		Verificado externamente
ENFOQUE DE GESTIÓN				
G4-DMA	Pág. 9 - 10, 24-25, 28-31, 54-57 Principios y compromisos de Aena	TOTAL		Verificado externamente

* Informe de Verificación Externa. Pag 77

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Indicadores	Donde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
ECONOMÍA				
Desempeño económico				
Enfoque de gestión	Pag. 28-30			Verificado externamente
G4-EC1	Pág. 63 Memoria Anual de Aena 2014 (Pág. 88 y 89)	TOTAL		Verificado externamente
G4-EC2	En el análisis de riesgos no se identificó el cambio climático como un factor de riesgo			Verificado externamente
G4-EC3	Pág.39	TOTAL		Verificado externamente
G4-EC4	Memoria Anual de Aena 2014 (pág. 92)	TOTAL		Verificado externamente
Consecuencias económicas indirectas				
Enfoque de gestión	Pag. 60			Verificado externamente
G4-EC7	Pág. 60, 63 y 65	TOTAL		Verificado externamente
G4-EC8	Pág. 28, 32 y 34	TOTAL		Verificado externamente
Específicas del sector				
A001	Pág. 18 <u>Estadísticas de tráfico</u> Información adicional de utilidad - Tráfico	TOTAL		Verificado externamente
A002	<u>Estadísticas de tráfico</u> Información adicional de utilidad - Tráfico	TOTAL		Verificado externamente
A003	Pág. 18	TOTAL		Verificado externamente
MEDIO AMBIENTE				
Energía				
Enfoque de gestión	Pag. 55			Verificado externamente
G4-EN3	<u>Información adicional de utilidad - Medio Ambiente</u> , Pág. 3 y 6	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN5	<u>Información adicional de utilidad - Medio Ambiente</u> , Pág. 7	TOTAL		Verificado externamente

* Informe de Verificación Externa. Pag 77

Indicadores	Donde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
G4-EN6	Pag. 55,56 <u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág.3, 4 y 6</u>	TOTAL		Verificado externamente
Agua				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág. 21</u>			Verificado externamente
G4-EN8	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág. 22</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN10	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág. 22</u>	PARCIAL		Verificado externamente
Biodiversidad				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad Medio ambiente, pág. 19</u>			Verificado externamente
G4-EN11	<u>Información adicional de utilidad Medio ambiente, pág. 19</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN12	<u>Información adicional de utilidad Medio ambiente, pág. 19</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN13	<u>Información adicional de utilidad Medio ambiente, pág. 19</u> <u>Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental de los aeropuertos</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN14	<u>Información adicional de utilidad Medio ambiente, pág. 19</u> <u>Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental de los aeropuertos</u>	TOTAL		Verificado externamente
Emisiones				
Enfoque de gestión	Pag. 55 <u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág. 15</u>			Verificado externamente
G4-EN15	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente Pág. 8, 13</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN16	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág. 9, 13 y 14</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN18	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág. 9</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN19	Pág. 55 y 56 <u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente, Pág. 10</u>	TOTAL		Verificado externamente

Indicadores	Donde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
A005	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 16	PARCIAL	No existen estaciones de medición de calidad del aire en todos los aeropuertos de la red de Aena	Verificado externamente
Vertidos y residuos				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 22			Verificado externamente
G4-EN23	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 22	PARCIAL		Verificado externamente
Cumplimiento				
Enfoque de gestión	Pag. 52-53			Verificado externamente
Transporte				
Enfoque de gestión	Pag. 46 <u>Información adicional de utilidad-Medio Ambiente 24, 25</u>			Verificado externamente
G4-EN30	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 12, 26	PARCIAL		Verificado externamente
General				
Enfoque de gestión	Pág. 29			Verificado externamente
G4-EN31	Pág. 32 <u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 2	PARCIAL		Verificado externamente
Evaluación ambiental de proveedores				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 23			Verificado externamente
G4-EN32	Pág. 48	TOTAL		Verificado externamente
G4-EN33	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 23	PARCIAL		Verificado externamente
Mecanismos de reclamación ambiental				
Enfoque de gestión	Pág 56 <u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> Pág. 18			Verificado externamente
G4-EN34	Pág 56	TOTAL		Verificado externamente

Indicadores	Donde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
Intermodalidad				
Enfoque de gestión	Pág. 46 <u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> Pág. 24-26			Verificado externamente
Ruido				
Enfoque de gestión	Pág. 52 - 54 <u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> Pág. 1-2			Verificado externamente
A007	Pág. 54	TOTAL		Verificado externamente
SOCIAL				
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> Pág. 2			Verificado externamente
G4-LA1	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> , Pág. 3-4	TOTAL		Verificado externamente
G4-LA2	Pág. 39	TOTAL		Verificado externamente
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
Enfoque de gestión	Pág. 48			Verificado externamente
G4-LA4	Tanto la Ley como el Convenio Colectivo fijan los periodos de preaviso / negociaciones derivadas de las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo	TOTAL		Verificado externamente
Salud y seguridad en el trabajo				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> , Pág. 8			Verificado externamente
G4-LA5	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> , Pág. 8	TOTAL		Verificado externamente
G4-LA6	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> , Pág. 9	TOTAL		Verificado externamente
G4-LA7	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> , Pág. 8	TOTAL		Verificado externamente
G4-LA8	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> , Pág. 8	TOTAL		Verificado externamente

* Informe de Verificación Externa. Pag 77

Indicadores	Donde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
Capacitación y educación				
Enfoque de gestión	Pag. 38			Verificado externamente
G4-LA9	Pág. 40 <u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos, Pág. 7</u>	PARCIAL		Verificado externamente
G4-LA10	Pág. 38 <u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos, Pág. 7</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-LA11	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos, Pág. 2</u>	PARCIAL		Verificado externamente
Diversidad e igualdad de oportunidades				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos, Pág. 2</u>			Verificado externamente
G4-LA12	Pág. 40 <u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos, Pág. 1, 5-6</u>	TOTAL		Verificado externamente
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
Enfoque de gestión	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos, Pág. 2</u>			Verificado externamente
G4-LA13	<u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos, Pág. 5</u>	TOTAL		Verificado externamente
Evaluación de la prácticas laborales de los proveedores				
Enfoque de gestión	Pag. 48			Verificado externamente
G4-LA14	El 100% de los proveedores están sujetos a las cláusulas sociales y laborales contenidas en los pliegos de prescripciones técnicas.	TOTAL		Verificado externamente
Sociedad				
Comunidades locales				
Enfoque de gestión	Pág 52-53			Verificado externamente
G4-S01	Pag. 54 <u>Información adicional de utilidad Medio ambiente, pág. 19</u> <u>Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental de los aeropuertos</u>	PARCIAL		Verificado externamente
G4-S02	Pag. 54 <u>Información adicional de utilidad Medio ambiente, pág. 19</u> <u>Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental de los aeropuertos</u>	PARCIAL		Verificado externamente

Indicadores	Donde encontrar la información	Reportado	Omisiones	Verificación externa*
Lucha contra la corrupción				
Enfoque de gestión	Pág. 39 <u>Información adicional de utilidad – Recursos Humanos</u> , Pág. 6			Verificado externamente
G4-S04	Pág. 39 <u>Código de conducta de directores y estructura</u>	TOTAL		Verificado externamente
G4-S05	No ha habido sentencia firme sobre ningún caso de corrupción	TOTAL		Verificado externamente
Responsabilidad sobre producto				
Salud y seguridad de los clientes				
Enfoque de gestión	Pág. 47			Verificado externamente
G4-PR1	Pág. 47	PARCIAL		Verificado externamente
G4-PR2	Pág. 49	TOTAL		Verificado externamente
A009	<u>Información adicional de utilidad – Medio Ambiente</u> , Pág. 20	TOTAL		Verificado externamente
Etiquetado de productos y servicios				
Enfoque de gestión	Pág. 45			Verificado externamente
G4-PR3	Pág. 45 y 47	TOTAL		Verificado externamente
G4-PR5	Pág. 44 y 49	TOTAL		Verificado externamente
Continuidad de negocio y preparación ante catástrofes				
Enfoque de gestión	Pág. 47			Verificado externamente
Calidad de Servicio				
Enfoque de gestión	Pág. 49			Verificado externamente
Disposición de servicios o instalaciones para personas con necesidades especiales				
Enfoque de gestión	Pág. 45			Verificado externamente

* Informe de Verificación Externa. Pag 77

Verificación
del Informe
RC 2014
Aena

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 025/15**

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

AENA, S.A.

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2014**

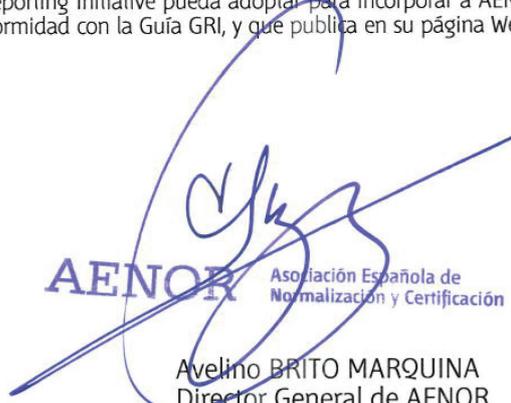
Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Esencial** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative junto con el Suplemento Sectorial de Operaciones Aeroportuarias. La verificación se ha realizado con fecha 23 de septiembre de 2015, 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 2015/19634/GRI/01, de fecha 12 de mayo de 2015 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, 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: 8 de octubre de 2015



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

Información
adicional
de utilidad
DOSIERES

Información adicional de utilidad

Tráfico

Número total de pasajeros anuales, desglosado por pasajeros de vuelos internacionales y domésticos, por origen y destino y pasajeros en tránsito

Pais Aeropuerto Escala	2014						Total		
	LLEGADA			SALIDA			Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total
	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total			
AFGANISTAN	109	0	109	596	0	596	705	0	705
ALBANIA	10	0	10	164	0	164	174	0	174
ALEMANIA	12.239.480	40.453	12.279.933	12.337.358	0	12.337.358	24.576.838	40.453	24.617.291
ANDORRA	1	0	1	0	0	0	1	0	1
ANGOLA	18.527	0	18.527	17.803	0	17.803	36.330	0	36.330
ANTIGUA BARBUDA	14	0	14	5	0	5	19	0	19
ANTILLAS HOLANDESAS	17	0	17	34	0	34	51	0	51
ARABIA SAUDITA	24.059	0	24.059	24.010	0	24.010	48.069	0	48.069
ARGELIA	245.179	100	245.279	241.441	0	241.441	486.620	100	486.720
ARGENTINA	440.150	819	440.969	432.248	0	432.248	872.398	819	873.217
ARMENIA	1.316	0	1.316	1.028	0	1.028	2.344	0	2.344
ARUBA	0	322	322	2	0	2	2	322	324
AUSTRALIA	1.326	322	1.648	1.036	0	1.036	2.362	322	2.684
AUSTRIA	722.540	11.468	734.008	723.316	0	723.316	1.445.856	11.468	1.457.324
AZERBAIYAN	107	0	107	96	0	96	203	0	203
BAHAMAS	56	3	59	10	0	10	66	3	69
BAHRAIN	45	0	45	38	0	38	83	0	83
BARBADOS	6	4	10	5	0	5	11	4	15
BELGICA	2.504.947	40.506	2.545.453	2.533.212	0	2.533.212	5.038.159	40.506	5.078.665
BERMUDAS	15	8	23	24	0	24	39	8	47
BIELORRUSIA	21.077	8	21.085	20.870	0	20.870	41.947	8	41.955
BOLIVIA	68.832	224	69.056	73.639	0	73.639	142.471	224	142.695
BOSNIA HERZEGOVINA	15	0	15	6	0	6	21	0	21

Continúa

Pais Aeropuerto Escala	2014						Total		
	LLEGADA			SALIDA			Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total
	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total			
BRASIL	462.148	14.426	476.574	454.792	0	454.792	916.940	14.426	931.366
BULGARIA	141.912	2.345	144.257	141.436	0	141.436	283.348	2.345	285.693
BURKINA FASO	7	0	7	0	0	0	7	0	7
CABO VERDE	26.294	40.136	66.430	26.142	0	26.142	52.436	40.136	92.572
CAMERUN	184	1	185	5	0	5	189	1	190
CANADA	92.494	0	92.494	95.478	0	95.478	187.972	0	187.972
CHAD	0	0	0	2	0	2	2	0	2
CHILE	188.129	12.986	201.115	198.651	0	198.651	386.780	12.986	399.766
CHINA	61.046	8.007	69.053	50.659	0	50.659	111.705	8.007	119.712
CHIPRE	5.167	0	5.167	4.946	0	4.946	10.113	0	10.113
COLOMBIA	373.958	806	374.764	371.384	0	371.384	745.342	806	746.148
CONGO	36	0	36	60	0	60	96	0	96
COSTA DE MARFIL	14	3	17	18	0	18	32	3	35
COSTA RICA	102.290	0	102.290	105.887	0	105.887	208.177	0	208.177
CROACIA	82.838	0	82.838	82.499	0	82.499	165.337	0	165.337
CUBA	158.874	0	158.874	155.993	0	155.993	314.867	0	314.867
DINAMARCA	1.213.464	10.840	1.224.304	1.220.961	0	1.220.961	2.434.425	10.840	2.445.265
ECUADOR	128.112	0	128.112	135.408	0	135.408	263.520	0	263.520
EGIPTO	83	51.856	52.750	0	52.750	104.523	83	104.606	0
EL SALVADOR	25.217	0	25.217	20.109	0	20.109	45.326	0	45.326
EMIRATOS ARABES UNIDOS	358.140	0	358.140	382.755	0	382.755	740.895	0	740.895
ESLOVAQUIA	47.303	1.630	48.933	46.658	0	46.658	93.961	1.630	95.591
ESLOVENIA	3.404	177	3.581	3.379	0	3.379	6.783	177	6.960
ESTADOS UNIDOS	1.390.905	2.619	1.393.524	1.425.319	0	1.425.319	2.816.224	2.619	2.818.843
ESTONIA	34.069	883	34.952	34.600	0	34.600	68.669	883	69.552
ETIOPIA	2.111	0	2.111	2.093	0	2.093	4.204	0	4.204

Continúa

Pais Aeropuerto Escala	2014						Total		
	LLEGADA			SALIDA			Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total
	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total			
FEDERACION RUSA	1.264.506	457	1.264.963	1.269.369	0	1.269.369	2.533.875	457	2.534.332
FINLANDIA	747.456	10.009	757.465	744.929	0	744.929	1.492.385	10.009	1.502.394
FRANCIA	5.007.038	12.374	5.019.412	5.021.550	0	5.021.550	10.028.588	12.374	10.040.962
GABON	22	0	22	27	0	27	49	0	49
GAMBIA	19.951	13.908	33.859	18.595	0	18.595	38.546	13.908	52.454
GEORGIA	123	0	123	11	0	11	134	0	134
GHANA	7.271	0	7.271	6.153	0	6.153	13.424	0	13.424
GIBRALTAR	106	0	106	1.307	0	1.307	1.413	0	1.413
GRANADA	0	0	0	4	0	4	4	0	4
GRECIA	187.778	1.003	188.781	186.747	0	186.747	374.525	1.003	375.528
GUATEMALA	26.098	0	26.098	31.047	0	31.047	57.145	0	57.145
GUINEA	50	174	224	3	0	3	53	174	227
GUINEA BISSAU	0	191	191	0	0	0	0	191	191
GUINEA ECUATORIAL	44.244	0	44.244	42.806	0	42.806	87.050	0	87.050
GUYANA FRANCESA	0	111	111	0	0	0	0	111	111
HOLANDA	2.947.000	56.959	3.003.959	2.963.369	0	2.963.369	5.910.369	56.959	5.967.328
HONDURAS	11	0	11	0	0	0	11	0	11
HONG KONG (CHINA)	12	0	12	41	0	41	53	0	53
HUNGRIA	193.572	1	193.573	187.989	0	187.989	381.561	1	381.562
INDIA	22	0	22	52	0	52	74	0	74
IRAN	0	0	0	5	0	5	5	0	5
IRAQ	6	6	12	2	0	2	8	6	14
IRLANDA	1.535.330	657	1.535.987	1.549.899	0	1.549.899	3.085.229	657	3.085.886
ISLANDIA	64.086	1.158	65.244	64.185	0	64.185	128.271	1.158	129.429
ISLAS FEROCES	2.821	0	2.821	2.796	0	2.796	5.617	0	5.617
ISLAS TURKS Y CAICOS (GB)	6	2	8	2	0	2	8	2	10

Continúa

Pais Aeropuerto Escala	2014						Total		
	LLEGADA			SALIDA			Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total
	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total			
ISLAS VIRGENES (US)	19	0	19	9	0	9	28	0	28
ISRAEL	324.167	15	324.182	323.488	0	323.488	647.655	15	647.670
ITALIA	5.233.108	26.899	5.260.007	5.230.953	0	5.230.953	10.464.061	26.899	10.490.960
JAMAICA	5	0	5	0	0	0	5	0	5
JAPON	919	0	919	920	0	920	1.839	0	1.839
JORDANIA	30.543	7	30.550	29.807	0	29.807	60.350	7	60.357
KAZAKSTAN	1.444	0	1.444	1.174	0	1.174	2.618	0	2.618
KENIA	3	7	10	0	0	0	3	7	10
KUWAIT	68	0	68	45	0	45	113	0	113
LETONIA	51.273	337	51.610	51.541	0	51.541	102.814	337	103.151
LIBANO	6.336	299	6.635	5.607	0	5.607	11.943	299	12.242
LIBERIA	0	0	0	66	0	66	66	0	66
LIBIA	2.491	0	2.491	2.762	0	2.762	5.253	0	5.253
LITUANIA	79.142	2.121	81.263	77.911	0	77.911	157.053	2.121	159.174
LUXEMBURGO	151.136	7.575	158.711	152.565	0	152.565	303.701	7.575	311.276
MACEDONIA	29	0	29	29	0	29	58	0	58
MALAYSIA	75	0	75	0	0	0	75	0	75
MALDIVAS	20	0	20	9	0	9	29	0	29
MALI	740	96	836	397	0	397	1.137	96	1.233
MALTA	62.013	0	62.013	62.427	0	62.427	124.440	0	124.440
MARRUECOS	691.263	4.399	695.662	686.451	0	686.451	1.377.714	4.399	1.382.113
MARTINICA	0	0	0	4	0	4	4	0	4
MAURITANIA	14.874	2.425	17.299	15.422	0	15.422	30.296	2.425	32.721
MEXICO	411.532	214	411.746	417.191	0	417.191	828.723	214	828.937
MOLDAVIA	6.016	665	6.681	5.691	0	5.691	11.707	665	12.372
MOZAMBIQUE	1	0	1	9	0	9	10	0	10
NAMIBIA	5	0	5	6	0	6	11	0	11

Continúa

Pais Aeropuerto Escala	2014						Total		
	LLEGADA			SALIDA			Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total
	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total			
NICARAGUA	3	0	3	2	0	2	5	0	5
NIGER	1	0	1	2	0	2	3	0	3
NIGERIA	16.614	414	17.028	12.830	0	12.830	29.444	414	29.858
NORUEGA	1.471.071	6.923	1.477.994	1.475.016	0	1.475.016	2.946.087	6.923	2.953.010
OMAN	1	0	1	11	0	11	12	0	12
PAKISTAN	13.258	0	13.258	10.230	0	10.230	23.488	0	23.488
PANAMA	74.463	0	74.463	74.890	0	74.890	149.353	0	149.353
PAPUA NUEVA GUINEA	0	0	0	367	0	367	367	0	367
PERU	272.588	0	272.588	284.682	0	284.682	557.270	0	557.270
POLONIA	666.966	1.864	668.830	661.906	0	661.906	1.328.872	1.864	1.330.736
PORTUGAL	1.448.652	8.179	1.456.831	1.452.099	0	1.452.099	2.900.751	8.179	2.908.930
PUERTO RICO	12.730	0	12.730	12.705	0	12.705	25.435	0	25.435
QATAR	227.465	0	227.465	220.162	0	220.162	447.627	0	447.627
REINO UNIDO	17.226.138	9.750	17.235.888	17.295.293	0	17.295.293	34.521.431	9.750	34.531.181
REP. DEMOCRATICA DEL CONGO	0	0	0	1	0	1	1	0	1
REPUBLICA CEN- TROAFRICANA	0	13	13	161	0	161	161	13	174
REPUBLICA CHECA	308.607	4.487	313.094	314.997	0	314.997	623.604	4.487	628.091
REPUBLICA DE COREA	37.673	0	37.673	36.284	0	36.284	73.957	0	73.957
REPUBLICA DE MONTENEGRO	34	0	34	133	0	133	167	0	167
REPUBLICA DE SERBIA	12.445	0	12.445	13.133	0	13.133	25.578	0	25.578
REPUBLICA DOMINICANA	226.987	476	227.463	228.148	0	228.148	455.135	476	455.611
RUMANIA	544.905	90	544.995	546.289	0	546.289	1.091.194	90	1.091.284
SAINT KITTS Y NEVIS	3	0	3	1	0	1	4	0	4

Continúa

Pais Aeropuerto Escala	2014						Total		
	LLEGADA			SALIDA			Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total
	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total	Pasajeros	Transitos	Pasajeros Total			
SANTO TOME Y PRINCIPE	3	1	4	3	0	3	6	1	7
SENEGAL	67.952	8.373	76.325	66.723	0	66.723	134.675	8.373	143.048
SEYCHELLES	6	0	6	50	0	50	56	0	56
SIERRA LEONA	8	244	252	1	0	1	9	244	253
SINGAPUR	37.348	6.075	43.423	37.961	0	37.961	75.309	6.075	81.384
SRI LANKA	3	0	3	0	0	0	3	0	3
SUDAFRICA	24	7	31	38	0	38	62	7	69
SUECIA	1.492.401	19.956	1.512.357	1.503.674	0	1.503.674	2.996.075	19.956	3.016.031
SUIZA	2.591.872	4.282	2.596.154	2.581.667	0	2.581.667	5.173.539	4.282	5.177.821
TAILANDIA	37.615	0	37.615	37.781	0	37.781	75.396	0	75.396
TANZANIA	11	0	11	9	0	9	20	0	20
TAYIKISTAN	0	0	0	3	0	3	3	0	3
TOGO	0	44	44	0	0	0	0	44	44
TRINIDAD Y TOBAGO	11	0	11	0	0	0	11	0	11
TUNEZ	49.923	166	50.089	50.519	0	50.519	100.442	166	100.608
TURQUIA	594.650	16.764	611.414	601.220	0	601.220	1.195.870	16.764	1.212.634
UCRANIA	109.499	459	109.958	111.207	0	111.207	220.706	459	221.165
URUGUAY	56.828	0	56.828	59.318	0	59.318	116.146	0	116.146
UZBEKISTAN	1.714	0	1.714	2.152	0	2.152	3.866	0	3.866
VENEZUELA	146.738	258	146.996	145.528	0	145.528	292.266	258	292.524
VIETNAM	1	0	1	11	0	11	12	0	12
YIBOUTI	40	0	40	0	0	0	40	0	40
ZAMBIA	1	0	1	0	0	0	1	0	1
ZIMBABWE	5	0	5	4	0	4	9	0	9
ESPAÑA	29.347.531	216.378	29.563.909	29.368.798	0	29.368.798	58.716.322	216.378	58.932.700
TOTAL	97.445.905	636.121	98.082.026	97.779.252	0	97.779.252	195.225.157	636.121	195.861.278

Operaciones totales operadas (comerciales y otras clases *) por hora de operación real

Año Real	2014			2013		
	Comercial	Otras clases de Tráfico	Total	Comercial	Otras clases de Tráfico	Total
Hora Operacion Real (**)	Operaciones Operadas	Operaciones peradas	Operaciones Operadas	Operaciones Operadas	Operaciones Operadas	Operaciones Operadas
0	4.849	256	5.105	4.640	252	4.892
1	3.403	215	3.618	3.401	217	3.618
2	3.980	190	4.170	3.820	160	3.980
3	5.811	174	5.985	5.830	144	5.974
4	24.723	263	24.986	23.833	206	24.039
5	52.267	949	53.216	49.576	919	50.495
6	75.768	3.352	79.120	73.182	3.639	76.821
7	93.650	10.467	104.117	92.098	11.137	103.235
8	104.252	17.851	122.103	101.728	18.722	120.450
9	105.998	23.653	129.651	103.373	24.300	127.673
10	103.033	26.066	129.099	99.418	26.991	126.409
11	98.436	24.667	123.103	96.480	25.739	122.219
12	95.491	21.093	116.584	95.121	21.856	116.977
13	92.866	17.143	110.009	91.859	17.593	109.452
14	89.758	15.911	105.669	87.542	16.311	103.853
15	91.637	15.944	107.581	87.602	16.089	103.691
16	94.140	14.282	108.422	91.090	14.474	105.564
17	99.220	9.375	108.595	96.498	9.698	106.196
18	109.179	6.118	115.297	106.579	6.136	112.715
19	100.345	3.686	104.031	96.840	3.817	100.657
20	75.734	2.283	78.017	72.996	2.479	75.475
21	53.491	1.226	54.717	50.351	1.370	51.721
22	27.190	824	28.014	23.803	733	24.536
23	11.033	471	11.504	9.853	453	10.306
Total	1.616.254	216.459	1.832.713	1.567.513	223.435	1.790.948

(*) Otras clases de tráfico incluye vuelos de Docencia, Estado, Maniobras militares, trabajos aéreos y otros servicios de aviación general

(**) Hora UTC

Pasajeros y operaciones en servicios de Estado* por hora de operación real

Año Real	2014		2013	
Hora Operacion Real (**)	Pasajeros Total	Operaciones Operadas	Pasajeros Total	Operaciones Operadas
0	77	35	177	11
1	61	16	8	20
2	65	27	26	20
3	7	26	16	30
4	18	34	16	38
5	513	151	27	193
6	505	325	148	443
7	562	541	159	761
8	652	799	422	971
9	1.062	898	778	1.146
10	1.099	994	1.174	1.264
11	691	867	720	1.163
12	390	714	186	886
13	621	670	349	762
14	791	709	429	806
15	481	793	700	770
16	629	798	985	913
17	375	513	958	577
18	232	362	337	365
19	364	161	25	173
20	72	72	39	65
21	280	80	363	97
22	189	93	10	65
23	236	56	57	51
Total	9.972	9.734	8.109	11.590

(*) Operación de vuelos efectuados para el transporte de soberanos, jefes de estado y gobierno, ministros, etc. en misión oficial.

(**) HORA UTC

Pasajeros totales (comerciales y otras clases *) por hora de operación real

Año Real		2014			2013		
Clase Tráfico	Comercial	Otras clases de Tráfico	Total	Comercial	Otras clases de Tráfico	Total	
Hora Operación Real (**)	Pasajeros Total	Pasajeros Total	Pasajeros Total	Pasajeros Total	Pasajeros Total	Pasajeros Total	
0	501.851	1.738	503.589	514.501	1.525	516.026	
1	250.337	1.140	251.477	257.354	1.145	258.499	
2	220.387	1.609	221.996	185.932	604	186.536	
3	419.922	1.131	421.053	384.069	533	384.602	
4	2.914.842	612	2.915.454	2.748.458	1.005	2.749.463	
5	5.869.528	3.667	5.873.195	5.481.086	3.408	5.484.494	
6	8.430.004	8.580	8.438.584	8.076.217	6.680	8.082.897	
7	10.825.287	16.007	10.841.294	10.540.478	18.641	10.559.119	
8	12.804.760	22.375	12.827.135	12.241.884	23.064	12.264.948	
9	13.411.807	25.384	13.437.191	12.857.067	27.897	12.884.964	
10	13.194.048	25.383	13.219.431	12.567.091	32.100	12.599.191	
11	12.602.715	22.866	12.625.581	12.139.250	25.574	12.164.824	
12	12.081.192	20.864	12.102.056	11.739.493	23.326	11.762.819	
13	11.793.290	19.068	11.812.358	11.407.444	21.900	11.429.344	
14	11.226.409	20.507	11.246.916	10.791.398	19.515	10.810.913	
15	11.050.622	18.862	11.069.484	10.536.944	20.605	10.557.549	
16	11.207.953	17.542	11.225.495	10.834.108	19.137	10.853.245	
17	11.939.616	15.477	11.955.093	11.637.580	18.468	11.656.048	
18	13.264.204	13.146	13.277.350	12.824.955	12.953	12.837.908	
19	11.771.963	9.649	11.781.612	11.245.447	11.211	11.256.658	
20	8.563.270	12.099	8.575.369	8.143.487	11.146	8.154.633	
21	6.272.352	7.510	6.279.862	5.682.292	8.228	5.690.520	
22	3.454.936	6.331	3.461.267	2.947.624	2.882	2.950.506	
23	1.495.324	2.964	1.498.288	1.307.397	2.021	1.309.418	
Total	195.566.619	294.511	195.861.130	187.091.556	313.568	187.405.124	

(*) Otras clases de tráfico incluye vuelos de Docencia, Estado, Maniobras militares, trabajos aéreos y otros servicios de aviación general

(**) HORA UTC

Cobertura G4

- **A001** Número total de pasajeros anuales, desglosado por pasajeros de vuelos internacionales y domésticos, por origen y destino y pasajeros en tránsito.
- **A002** Número total de movimientos de aviones por día y noche, desglosados por pasajeros comerciales, carga comercial, aviación general y vuelos de la aviación del estado.

Mercancía total comercial*, desglosadas por hora de operación real

Hora Operación Real (**)	2014	2013
	Mercancía Total Comercial	Mercancía Total Comercial
0	5.638.593	5.812.949
1	9.113.902	7.852.464
2	22.338.677	21.362.400
3	38.444.548	34.461.666
4	44.766.773	41.992.543
5	43.393.742	38.967.127
6	36.857.589	34.248.151
7	29.340.021	23.826.050
8	29.213.571	26.384.471
9	36.171.217	34.811.815
10	46.826.236	44.758.574
11	43.256.428	39.915.260
12	37.312.658	36.289.557
13	29.364.782	31.746.660
14	27.403.674	26.218.706
15	18.983.655	18.516.522
16	13.867.492	11.087.531
17	14.420.044	11.887.133
18	22.601.868	20.187.158
19	26.514.938	26.951.515
20	38.950.939	35.484.597
21	30.969.341	26.664.919
22	24.405.645	22.829.052
23	15.052.941	16.696.292
Total	685.209.274	638.953.112

(*)La mercancía total comercial incluye la mercancía en conexión

(**) Hora UTC

Información adicional de utilidad

Recursos humanos

Aena tiene presencia en todas las Comunidades Autónomas de España. La Comunidad Autónoma con más empleados es la Comunidad de Madrid (casi el 25%), donde además de situarse el principal aeropuerto internacional de la red, Adolfo Suárez Madrid Barajas, es donde están emplazadas las sedes de los servicios centrales y unidades corporativas de la organización.

Del total de empleados de Aena, el 65% son hombres y el 35% mujeres. Esta distribución porcentual varía, si tenemos únicamente en cuenta los puestos directivos y de estructura (mandos intermedios) dentro de la organización, donde el 44% de estos puestos está cubierto por mujeres.

Todos los directivos y mandos intermedios son evaluados mediante el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), por tanto el 100% de este colectivo recibe evaluación del desempeño. El Sistema de Gestión del Desempeño es una herramienta por la cual se evalúa y reconoce, vía el análisis de los resultados obtenidos, la acción de los trabajadores en la consecución de los objetivos de Aena.

Cobertura G4

- **G4-10** ... tamaño de la plantilla por región ...
- **G4-LA12** ... desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo.
- **G4-LA11** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional

Caracterización de la plantilla

Distribución por Comunidad Autónoma y género

Comunidad Autónoma	Masculino	Femenino	Total
ANDALUCÍA	610	296	906
ARAGÓN	70	22	92
ASTURIAS	68	26	94
BALEARES	559	300	859
CANARIAS	783	368	1.151
CANTABRIA	53	23	76
CASTILLA-LA MANCHA	7	4	11
CASTILLA-LEÓN	66	13	79
CATALUÑA	669	336	1.005
CEUTA	13		13
EXTREMADURA	2	6	8
GALICIA	198	96	294
LA RIOJA	9	3	12
MADRID	976	780	1.756
MELILLA	21	8	29
MURCIA	52	19	71
NAVARRA	41	12	53
PAÍS VASCO	147	71	218
VALENCIA	337	156	493
Total Aena, S.A.	4.681	2.539	7.220

Personal según niveles profesionales

COLECTIVO	Masculino	Femenino	Total
DIRECTIVOS Y TITULADOS	57,21	42,79	18,84
COORDINADORES	73,88	26,12	15,17
TÉCNICOS	67,02	32,98	58,84
APOYO	47,78	52,22	7,16
Total Aena, S.A.	64,83	35,17	100,00

Calidad y estabilidad laboral

La estabilidad en el empleo es una apuesta que caracteriza a nuestra entidad, que en 2014 alcanzó un 91,14% de la plantilla de trabajadores con contrato fijo. Asimismo,

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

Distribución de la plantilla por contrato y género

Contrato		Masculino	Femenino	Total
Fijo	Jubilado parcial	87	80	167
	Resto de fijos	4.233	2.180	6.413
Total Fijo		4.320	2.260	6.580
Total Temporal		361	279	640
Total Aena, S.A.		4.681	2.539	7.220

Número de altas

	Masculino	Femenino	Total
TOTAL	143	118	261



Nº de empleados que han abandonado voluntariamente Aena
(por edad / sexo / región)

Rotación media
(por edad / sexo / región)

Comunidad Autónoma	Tramo edad	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
ANDALUCÍA	Entre 26 y 35 años		1	1	0,00%	1,64%	0,59%
	56 años o más	14	5	19	35,90%	17,24%	27,94%
Total ANDALUCÍA		14	6	20	2,25%	1,98%	2,16%
ARAGÓN	56 años o más	4		4	44,44%	0,00%	40,00%
Total ARAGÓN		4		4	5,71%	0,00%	4,35%
ASTURIAS	Entre 46 y 55 años	1		1	4,17%	0,00%	2,78%
	56 años o más	3	1	4	75,00%	100,00%	80,00%
Total ASTURIAS		4	1	5	5,48%	3,57%	4,95%
BALEARES	Entre 46 y 55 años	1		1	0,41%	0,00%	0,27%
	56 años o más	13	4	17	33,33%	22,22%	29,82%
Total BALEARES		14	4	18	2,44%	1,31%	2,05%
CANARIAS	Entre 26 y 35 años	1		1	1,05%	0,00%	0,70%
	Entre 36 y 45 años	2	1	3	0,56%	0,59%	0,57%
	Entre 46 y 55 años		1	1	0,00%	0,78%	0,24%
	56 años o más	12	4	16	22,22%	19,05%	21,33%
Total CANARIAS		15	6	21	1,90%	1,63%	1,81%
CASTILLA-LEÓN	56 años o más	3		3	75,00%	0,00%	60,00%
Total CASTILLA-LEÓN		3		3	4,41%	0,00%	3,70%
CATALUÑA	Entre 26 y 35 años	1	1	2	0,68%	1,54%	0,94%
	Entre 36 y 45 años	3	1	4	0,94%	0,56%	0,80%
	56 años o más	10	3	13	20,83%	17,65%	20,00%
Total CATALUÑA		14	5	19	2,05%	1,43%	1,84%
EXTREMADURA	56 años o más	1		1	100,00%	0,00%	100,00%
Total EXTREMADURA		1		1	33,33%	0,00%	10,00%
GALICIA	Entre 26 y 35 años	1		1	2,63%	0,00%	1,75%
	56 años o más	5		5	29,41%	0,00%	26,32%
Total GALICIA		6		6	3,06%	0,00%	2,04%

Continúa

Nº de empleados que han abandonado voluntariamente Aena
(por edad / sexo / región)

Rotación media
(por edad / sexo / región)

LA RIOJA	Entre 26 y 35 años	1		1	25,00%	0,00%	25,00%
	Entre 36 y 45 años	1		1	16,67%	0,00%	14,29%
Total LA RIOJA		2		2	16,67%	0,00%	13,33%
MADRID	Entre 26 y 35 años	1		1	0,95%	0,00%	0,56%
	Entre 36 y 45 años	1	1	2	0,25%	0,28%	0,26%
	Entre 46 y 55 años		1	1	0,00%	0,40%	0,16%
	56 años o más	22	7	29	26,19%	10,00%	18,83%
Total MADRID		24	9	33	2,47%	1,20%	1,92%
MELILLA	56 años o más		1	1	0,00%	100,00%	50,00%
Total MELILLA			1	1	0,00%	11,11%	3,33%
MURCIA	Entre 26 y 35 años	1		1	9,09%	0,00%	5,56%
	56 años o más	2		2	66,67%	0,00%	50,00%
Total MURCIA		3		3	5,56%	0,00%	4,05%
NAVARRA	Entre 36 y 45 años	1		1	5,56%	0,00%	4,55%
	56 años o más	5		5	62,50%	0,00%	62,50%
Total NAVARRA		6		6	13,95%	0,00%	11,11%
PAÍS VASCO	Entre 36 y 45 años	1		1	1,92%	0,00%	1,15%
	56 años o más	4	4	8	19,05%	80,00%	30,77%
Total PAÍS VASCO		5	4	9	3,38%	5,33%	4,04%
VALENCIA	Entre 36 y 45 años		2	2	0,00%	2,86%	0,99%
	Entre 46 y 55 años		1	1	0,00%	1,82%	0,54%
	56 años o más	6	2	8	27,27%	33,33%	28,57%
Total VALENCIA		6	5	11	1,74%	3,11%	2,17%
	Tramo de edad	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Subtotal España	Entre 26 y 35 años	6	2	8	0,84%	0,56%	0,74%
	Entre 36 y 45 años	9	5	14	0,45%	0,43%	0,44%
	Entre 46 y 55 años	2	3	5	0,12%	0,35%	0,20%
	56 años o más	104	31	135	29,05%	17,82%	25,38%
Total Aena España	121	41	162	2,55%	1,61%	2,22%	

En 2014 se han recibido 304 reclamaciones laborales, de las que 218 fueron formuladas por trabajadores de Aena (o las organizaciones sindicales que las representan), 86 por trabajadores pertenecientes a empresas externas prestadoras de servicios. Una vez recibidas, y si se ajustan a Derecho, se inicia proceso de conciliación o, en su caso, el procedimiento judicial. En 2014 se dictó un total de 255 sentencias correspondientes a procedimientos judiciales tanto de ese año como de años anteriores), de las que más de 70% resultaron favorables para Aena, si bien todavía no se ha dictado sentencia firme en todas ellas.

Cobertura G4

- **G4-10** Número de empleados por contrato laboral y sexo; Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo...
- **G4-LA1** Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.
- **G4-LA16** Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación (incluidas contrata y subcontratas)

Diversidad e igualdad

La Comisión Paritaria de Igualdad (constituida en 2010), formada a partes iguales por los sindicatos mayoritarios y Aena, tiene como misión velar por el cumplimiento y desarrollo del Plan de Igualdad definido y desarrollado en el Convenio vigente.

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 sub-apartado 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.

En los últimos tres años, el número de mujeres empleadas ha crecido con respecto al de hombres, alcanzando en 2014, un total de 2.539 mujeres, lo que supone un 35,17% (frente al 33,71% de 2011) de la plantilla total de empleados. Del total de puestos directivos y estructura, el 42,79 % está cubierto por mujeres.

Cobertura G4

- **G4-LA12** ...desglose de la plantilla por ... pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad
- **G4-LA13** Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

Respecto a los procesos de selección, la **Comisión Paritaria de Promoción y Selección**, compuesta por igual por representantes sindicales y de Aena, vela porque se respeten los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

La distribución de la plantilla con discapacidad por grupos profesionales refleja que el mayor porcentaje de la plantilla es de perfil técnico y titulado, y en menor medida puestos de apoyo.

Personal con discapacidad reconocida (nº de trabajadores)

Nivel Profesional	Masculino	Femenino	Total
Directivos y titulados	17	10	27
Coordinadores	8	2	10
Técnicos	38	31	69
Apoyo	6	3	9
Total Aena, s.A.	69	46	115

Ética y corrupción

Cobertura G4

- **G4-S03** Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
- **G4-S05** Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

Durante 2014 se trabaja en un sistema de gestión de riesgos y el marco de la política de cumplimiento normativo (incluye código ético / canal denuncias, etc) que aplicará a toda la organización en 2015.

En 2014, no ha habido sentencia firme sobre ningún caso de corrupción.



Capacitación

En lo que respecta a la formación, el inicio del año 2014 ha coincidido con la implantación del Sistema Integral de Gestión de la Formación (SIGIF), una nueva aplicación integrada en SAP-RRHH que permite un mayor control de la formación realizada por el personal de Aena, así como la automatización y optimización de determinados procesos asociados a los procedimientos de gestión de la formación.

Durante el año 2014, el personal de Aena ha realizado un total de 183.527 horas de formación, lo que supone un promedio de 25,4 horas/empleado. Del total indicado, 45.351 horas fueron cursadas por personal directivo y 138.176 horas por personal de convenio. El desglose por género supone un 28,5% de horas destinadas a mujeres y un 71,5% a hombres.

Formación de Directivos (%)

ÁREA TEMÁTICA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
CONDUCTUALES	40,9	59,1	2,7
TÉCNICOS	40,6	59,4	97,3
TOTAL	40,6	59,4	100

Formación a personal de convenio (%)

ÁREA TEMÁTICA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
CONDUCTUALES	30	70	16
TÉCNICOS	24	76	84
TOTAL	25	75	100
TOTAL AENA	28,5	71,5	100

Caben destacar las acciones formativas para fomentar el trabajo en equipo y el liderazgo entre los trabajadores de Aena

ACCIONES FORMATIVAS	ALUMNOS Niveles A, B y personal de estructura	ALUMNOS Niveles C a F
Trabajo en Equipo	332	2.803
Liderazgo	545	868

A y B - Directivos y Titulados;

C - Coordinadores;

D - Técnicos;

E y F - Personal de apoyo

Cobertura G4

- **G4-LA9** Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
- **G4-LA10** Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales

Cobertura G4

- **G4-14** Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
- **G4-LA5** Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
- **G4-LA6** Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo (ofrecer un desglose por causa de la lesión y causa de la mortalidad).
- **G4-LA7** Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.
- **G4-LA8** Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Promoviendo la prevención y la seguridad

La política de Prevención de Riesgos Laborales (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.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene como misión asesorar y asistir a la empresa, a los trabajadores y sus representantes, y a los órganos de representación especializados para realizar las actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

Por la tarea que desempeñan (ocupación), los trabajadores con mayor riesgo son los que realizan actividades relacionadas con el mantenimiento aeroportuario y el salvamento: Coordinadores

de mantenimiento aeroportuario (especializado), técnicos de mantenimiento aeroportuario (especializado), coordinadores de equipamiento y salvamento (jefe de dotación y bomberos o los técnicos de operaciones en el área de movimiento).

Con los sindicatos se han acordado formalmente todos los asuntos relacionados con la salud y seguridad recogidos en el vigente Convenio y desarrollada en los correspondientes procedimientos y protocolos, además de la formación en materia de seguridad y salud y la entrega de fichas informativas de Equipos de Protección.

El 100% de los empleados está representado en comités de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

Principales Cifras

Índice de incidencia

(nº de accidentes con baja*1000/ plantilla media)

8,87

en 2014

(*) datos a julio 2015

Índice de absentismo

4,15

en 2014

432.862,37

horas de absentismo en 2014*

(*) Las horas de absentismo incluyen las perdidas por horas recuperables (faltas no justificadas, pendientes de justificar...) y no recuperables (tanto por Incapacidad Temporal como por Accidente).

Tipo y tasa de lesiones en 2014

Descripción de la lesión	Nº trabajadores
Tipo de lesión desconocida o sin especificar	12
Heridas y lesiones superficiales	9
Fracturas de hueso	3
Dislocaciones, esguinces y torceduras	21
Conmociones y lesiones internas	5
Lesiones múltiples	1
Otras lesiones específicas no incluidas en otros apartados	9
Accidentes mortales	0



Información adicional de utilidad

Medio ambiente

GESTIÓN DEL IMPACTO ACÚSTICO

Servidumbres acústicas y planes de acción asociados

Durante el 2014 Aena sometió al procedimiento de información pública la propuesta de delimitación de la Servidumbre Acústica (PSA) de los aeropuertos de Bilbao, Ibiza, Málaga-Costa del Sol, Sevilla, y Valencia.

Sistemas de monitorado de ruido y mapas interactivos de ruido (WEBTRAK)

Aena dispone de un sistema de control que permite detectar, medir y asociar el ruido producido por las aeronaves al sobrevolar los micrófonos instalados en zonas estratégicas de su entorno, y poder analizar el grado deafección acústica provocada por las operaciones aeronáuticas en las poblaciones que pudieran verse afectadas. Adicionalmente esta monitorización facilita información a dichas poblaciones mediante los mapas interactivos de ruido (Webtrak). Esta aplicación ha mejorado durante 2014 su nivel de accesibilidad para los aeropuertos de Alicante-Elche, A.S. Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca y Valencia. Dicha mejora permitió incorporar además nuevas funcionalidades entre las que destaca el empleo del lenguaje `HTML5, la posibilidad de un acceso a través de los dispositivos móviles y "Tablets" y de dirigir de forma automática y por geolocalización al Mapa Interactivo del aeropuerto más cercano.

Mapas estratégicos de ruido (MERS) y planes de acción asociados

Son una herramienta diseñada para poder evaluar la exposición al ruido, 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.

Su elaboración y gestión queda regulada tanto por la Directiva 2002/49/CE, de 25 de junio, sobre evaluación y gestión del ruido ambiental, como por la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido y el Real Decreto 1513/2005 que la desarrolla. La citada normativa recoge que se deberán elaborar, y revisar cada 5 años, los MERS de los grandes aeropuertos, entendiéndose por tales aquellos aeropuertos civiles que exceden los 50.000 movimientos anuales.

Esta herramienta de gestión permite hacer un seguimiento del número de personas expuestas al ruido.

Planes de aislamiento acústico (PAA)

Estas actuaciones se realizan por un lado, como resultado de los procedimientos de evaluación de impacto ambiental a los que son sometidos los proyectos de ampliación de los aeropuertos, en cuya resolución por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente se fija la necesidad de

efectuar dichas actuaciones de aislamiento. Y por otro lado, dichos planes también se llevan a cabo en cumplimiento de la ley 5/2010, de 17 de marzo y en la Ley del Ruido, en lo que respecta a la ejecución de actuaciones de insonorización recogidas en los Planes de Acción asociados a las Servidumbres Acústicas de los aeropuertos de la red de Aena.

En términos generales, y hasta la fecha, Aena ha ejecutado un total de 18 Planes de Aislamiento Acústico, localizados en el entorno de los aeropuertos de A Coruña, Alicante-Elche, Barcelona- El Prat, Bilbao, Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Melilla, Palma de Mallorca, Pamplona, Sabadell, Santiago de Compostela, Tenerife Norte, Valencia y Vigo.

En lo que respecta a las acciones realizadas durante el 2014, **destaca la finalización de las actuaciones de insonorización en 1.030 viviendas y de un centro educativo** perteneciente al municipio de Ingenio (Gran Canaria). Además se ha producido el inicio de tareas de insonorización correspondientes a la segunda fase asociada al PAA del aeropuerto de A Coruña, y la incorporación de nuevas viviendas consecuencia de la actualización del censo del PAA del aeropuerto de Palma de Mallorca, lo que permitirá llevar a cabo mejoras de aislamiento acústico en un número aproximado de 2.150 viviendas, que se agregarán al conjunto de actuaciones previstas ejecutar en el total de los citados Planes de Aislamiento Acústico. Todo ello implica un total de 19.219 inmuebles aislados acústicamente desde el inicio de las actuaciones de los PAA

fijado en el año 2000, lo cual constituye a fecha de hoy, el 65% de las viviendas y edificaciones de uso sensibles, con derecho a solicitar la realización de actuaciones de insonorización.

Entre los años 2000 y 2014, Aena ha destinado en el aislamiento acústico de viviendas, un importe acumulado superior a los 286 mill. €.

Por último, durante el año 2014, en el desempeño de la Secretaría de las Comisiones con competencia en la

ejecución de los Planes de Aislamiento Acústico, Aena ha impulsado la celebración de un total de 41 reuniones, correspondiendo 3 al PAA de A Coruña, 4 al PAA de Alicante-Elche, 4 al PAA de Bilbao, 4 al PAA de Gran Canaria, 3 al PAA de Ibiza, 2 al PAA de La Palma, 4 al PAA de A.S. Madrid-Barajas, 2 al PAA de Málaga-Costa del Sol, 2 al PAA de Menorca, 3 al PAA de Palma de Mallorca, 4 al PAA de Tenerife Norte, 3 al PAA de Valencia y 3 al PAA de Vigo. Destacan entre los miembros que constituyen estas Comisiones, el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, las Comunidades Autónomas, los Ayuntamientos afectados por las huellas acústicas de los aeropuertos, Administraciones locales con presencia en los distintos territorios (Cabildos, Consells y Diputaciones Forales) y Aena.

Cobertura G4

- **Enfoque de gestión - Ruido**
Objetivos o límites aplicables, indicaciones de progreso y medidas de minimización.
- **G4-EN31** Desglose de los gastos e inversiones ambientales.

Vídeo. Aena | Trabajamos para minimizar el ruido en nuestro entorno



ENERGIA Y CAMBIO CLIMÁTICO

DISMINUCIÓN DEL CONSUMO DE GASÓLEO

De la totalidad de equipos y/o actividades que consumieron gasóleo en los centros de Aena, las calderas de calefacción y los vehículos son los que más han disminuido el consumo, mientras que el consumo en grupos electrógenos y en prácticas del SEI (servicio de extinción de incendios) ha aumentado. El aumento de consumo en grupos electrógenos ha sido debido a un

aumento en las pruebas para comprobar la resolución de averías y a un mayor número de horas de funcionamiento en algunos centros por cortes en el suministro. Respecto al consumo de combustible en prácticas del SEI se ha visto aumentado para cumplir con los requisitos de seguridad que establece la AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea).

DISMINUCIÓN DEL CONSUMO ELÉCTRICO

A continuación se resumen algunas de las iniciativas llevadas a cabo por los aeropuertos.

Actuaciones de ahorro y eficiencia energética (2014)

Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas	Aeropuerto de Barcelona-El Prat	Aeropuerto de Palma de Mallorca
<p>Entre las medidas implantadas destacar las relativas al ahorro energético en el SATE (Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipaje):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación o extensión del IDLE inteligente en varias líneas. • Sustitución de motores. • Entrega segregada de equipajes. <p>Reducción (2013-2014): SATE 1 -5,38%; SATE 2 -3,63%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de luminarias LED. • Optimización de los procesos energéticos del aeropuerto, mediante la supervisión permanente y el control de los principales consumidores de energía. <p>Reducción (2013-2014): -3,59%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de control de iluminación (horarios de inicio/apagado) en los módulos B, C, D, edificio parking, zona de salidas y facturación. • Renovación del alumbrado en Plantas de Servicios 1 y 2. <p>Reducción (2013-2014): -3,98%</p>
Grupo Canarias		
<ul style="list-style-type: none"> • Aeropuerto de Lanzarote. Procedimiento de control operacional de las máquinas de frío (T1). <p>Reducción (2013-2014): -6,5%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aeropuerto de Tenerife Sur. Adaptación de los horarios de climatización en el aeropuerto y optimización de la iluminación. <p>Reducción (2013-2014): -2,22%</p>	

Actuaciones de ahorro y eficiencia energética (2014)

Grupo I

Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

- Sustitución de equipos de iluminación por unidades LED y bajo consumo en las terminales y edificaciones principales.
- Instalación de elementos de control (detectores de presencia, temporizadores, etc.).

Reducción (2013-2014): -7,1%

Aeropuerto de Bilbao

- Instalación de equipos de alumbrado LED.
- Implantación de procedimientos de ahorro energético en los sistemas de ayudas visuales del área de movimiento.

Reducción (2013-2014): -3%

Aeropuerto de Alicante-Elche

- Instalación de cortinas de aire en los accesos a la terminal desde la estación de autobuses y las pasarelas de conexión con el aparcamiento
- Cambio a LED de la iluminación de la señalética, instalación de detectores de presencia, actuaciones de optimización en SATE ...

Reducción (2013-2014): -9,2%

Grupo II

Aeropuerto de Asturias

- Instalación de luminarias LED en diferentes zonas del edificio terminal.
- Programación de encendidos/apagados automáticos de sistemas de iluminación en zonas de equipajes.
- Sustitución cuadros eléctricos en torres de iluminación.
- Seguimiento/supervisión de sistemas de iluminación y climatización en función de condiciones ambientales.

Reducción (2013-2014): -2,6%

Aeropuerto de FGL Granada-Jaén

- Cierre de una claraboya interior en la sala de embarque para evitar pérdidas de frío/calor.
- Optimización de los horarios de funcionamiento de la climatización.

Reducción (2013-2014): -3,4%

Grupo III

Aeropuerto de Valladolid

- Sustitución de luminarias por otras de bajo consumo.
- Restricciones en el encendido eléctrico de zonas en función del uso de las mismas.

Reducción (2013-2014): -8,85%

IMPLANTACIÓN DE RENOVABLES

Instalaciones de energías renovables en Aena

Eólica:

- Aerogeneradores Aeropuerto de La Palma. 1320 kW

Solar fotovoltaica:

- Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas. 75 kW.
- 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 Vigo. 30 kW.

Solar térmica:

- Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Sistema de ACS distribuido en varios edificios de campo de vuelo.
- Aeropuerto de Barcelona-El Prat. 706 captadores solares.
- Aeropuerto de Lanzarote. Frío solar (proyecto piloto).
- Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol. Captadores solares.

Geotérmica:

- Aeropuerto de Reus. Sistema de apoyo a climatización en SEI.

Para avanzar en la implantación de renovables en la red de aeropuertos de Aena se han realizado diferentes estudios entre los que caben destacar:

Plan Fotovoltaico Canario: El objeto del Plan es obtener un dimensionamiento inicial de potenciales instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo en los aeropuertos canarios. Para ello se han analizado tanto indicadores técnicos como económicos, al objeto de garantizar los beneficios derivados de la puesta en servicio de las citadas instalaciones. Además, en el documento se refleja tanto el marco normativo que rige este tipo de instalaciones de energía fotovoltaica como los riesgos potenciales debidos a condicionantes técnicos y normativos que pudieran tener relevancia en el desarrollo de este tipo de instalaciones.

Los aeropuertos que se encuentran dentro del ámbito de esta medida son Gran Canaria, Lanzarote, Fuerteventura y Tenerife Norte.

Análisis de viabilidad de instalaciones fotovoltaicas: en línea con el Marco normativo europeo y la Estrategia del cambio climático, se han realizado análisis de viabilidad técnico-económica de instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo en los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Sevilla y Málaga-Costa del Sol. En el momento en que se llevaron a cabo estos estudios, el marco normativo peninsular aplicable no era favorable a la implantación de estas instalaciones. Por ese motivo, esta línea de actuación se encuentra actualmente detenida con objeto de potenciar este tipo de actividad en las Islas Canarias.

Estudios sobre la implantación de energía mini-eólica: se están realizando estudios preliminares, tanto técnicos como económicos, de la posible implantación de tecnología mini-eólica en los aeropuertos de Aena para dar respuesta al compromiso europeo de lucha contra el cambio climático.

Los estudios técnicos, que se llevan a cabo conjuntamente con Enaire (proveedor de servicios de navegación aérea), permiten priorizar la implantación de este tipo de tecnología en los aeropuertos de la red de Aena tanto desde el punto de vista del recurso eólico de la zona como de la posible afección a la navegación aérea. En principio se ha decidido iniciar una experiencia piloto en el Aeropuerto de Valencia que, en caso de obtener resultados satisfactorios, se extrapolará a otros aeropuertos de la red.

PRINCIPALES CIFRAS

Consumo energético interno (Gj)

Fuente de los factores de conversión: Protocolo de GEI (WRI/WBCSD) y Agencia Internacional de la Energía (IEA).

		2012	2013	2014
Consumo de combustibles (Gj)	Gasoil	136.644	162.060	134.033
	Gasolina	2.410	2.049	1.842
	Queroseno	1.722	1.574	1.656
	Gas natural	120.873	103.888	104.035
	Propano	2	0	0
	Subtotal	261.652	269.571	241.565
Consumo energético (Gj)	Electricidad	3.534.831	3.338.549	3.236.086
	Calefacción	226.160	241.510	233.732
	Refrigeración	368.164	362.469	417.660
	Subtotal	4.129.154	3.942.528	3.887.478
Consumo energético total (Gj)		4.390.806	4.212.098	4.129.043

Reducción del consumo eléctrico

EVOLUCIÓN CONSUMO ELÉCTRICO POR UNIDAD DE SUPERFICIE			
Año	Ratio kWh/m ²	% respecto al año anterior	% acumulado respecto a 2009
2009	254	-	-
2010	242	-5%	-5%
2011	234	-3%	-8%
2012	228	-2%	-10%
2013	222	-3%	-13%
2014	210	-5%	-18%

Energía Renovable

Fuente de los factores de conversión: Protocolo de GEI (WRI/WBCSD) y Agencia Internacional de la Energía (IEA).

		2012	2013	2014
Energía generada de fuentes renovables (GJ)	Eólica	8.128	7.292	8.227
	Fotovoltaica	526	621	1.149
	Solar térmica	1.330	1.430	1.017
	Geotérmica	0	0	237
	Subtotal	9.984	9.343	10.630
Energía consumida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	7.135	6.276	8.145
	Fotovoltaica	419	515	1.050
	Solar térmica	1.330	1.430	1.017
	Geotérmica	0	0	237
	Subtotal	8.884	8.221	10.449
Energía vendida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	993	1.015	82
	Fotovoltaica	107	106	99
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	0	0	0
	Subtotal	1.100	1.122	181

Intensidad energética

Unidades de Tráfico (UT). $1UT = n^{\circ} \text{ de pasajeros} + \text{kg de mercancía}/100 + \text{kg de correo}/100$.

	2012	2013	2014
Intensidad energética (kWh/UT)	6,1	6,0	5,6

Nota: Incluye combustible, electricidad, calefacción y refrigeración. Sólo se tiene en cuenta el consumo energético interno.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) directos

Fuente	2012	CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	CO ₂ e (t)
Gasoil (miles de litros)	3.783,1	10.125	1	0	10.179
Gasolina (miles de litros)	73,5	167	0	0	168
Gas natural (miles de m ³)	3.597,4	6.781	0	0	6.797
Propano (miles de m ³)	71,3	0	0	0	0
Butano (miles de m ³)	0,2	0	0	0	0
Queroseno (Miles de litros)	49,4	123	0	0	124
					17.269

Fuente	2013	CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	CO ₂ e (t)
Gasoil (miles de litros)	4.486,7	12.009	2	0	12.073
Gasolina (miles de litros)	62,5	142	0	0	143
Gas natural (miles de m ³)	3.091,9	5.828	0	0	5.842
Propano (miles de m ³)	1,1	0	0	0	0
Queroseno (Miles de litros)	45,2	113	0	0	113
					18.171

Fuente	2014	CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	CO ₂ e (t)
Gasoil (miles de litros)	3.710,8	9.932	1	0	9.985
Gasolina (miles de litros)	56,2	128	0	0	128
Gas natural (miles de m ³)	3.096,3	5.836	1	0	5.851
Propano (miles de m ³)	0,3	0	0	0	0
Queroseno (Miles de litros)	47,5	118	0	0	119
					16.083

Alcance 1: Las emisiones que pertenecen a este alcance son las relativas a la combustión estacionaria (grupos electrógenos, calderas, prácticas con fuego real del SEI, etc.) y a la combustión móvil (vehículos ligeros y pesados de Aena).

Nota: Fuentes factores de emisión: Protocolo de GEI (combustibles). Índices de potencial de calentamiento global: 21 (CH₄) y 310 (N₂O).

Fuente: IPPC. Se ha empleado un enfoque de control operacional para la consolidación de las emisiones de GEI.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) indirectos

Fuente	2012	FE (kgCO ₂ /kWh)	CO ₂ e (t)
Energía eléctrica (GWh)	981,9	0,335	328.936
Energía calefacción y refrigeración (GWh)	165,1	(*)	28.767
			357.703

Fuente	2013	FE (kgCO ₂ /kWh)	CO ₂ e (t)
Energía eléctrica (GWh)	927,4	0,235	217.933
Energía calefacción y refrigeración (GWh)	167,8	(*)	28.373
			246.306

Fuente	2014	FE (kgCO ₂ /kWh)	CO ₂ e (t)
Energía eléctrica (GWh)	898,9	0,239	214.840
Energía calefacción y refrigeración (GWh)	180,9	(*)	29.040
			243.880

(*) Aplicado Protocolo GEI

Alcance 2: emisiones indirectas producidas en la generación de la electricidad, calor o refrigeración adquiridas y consumidas por Aena.

Nota: Fuentes factores de emisión: UNESA y REE (electricidad). Índices de potencial de calentamiento global: 21 (CH₄) y 310 (N₂O).

Fuente: IPPC. Se ha empleado un enfoque de control operacional para la consolidación de las emisiones de GEI. Para el Alcance 2 se han evaluado las emisiones de CO₂ que por su equivalencia 1:1 con CO₂e, se considerarán CO₂e.

La energía de calefacción y refrigeración proviene de la central de cogeneración del Aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

Intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero

	2012	2013	2014
Intensidad de las emisiones de GEI (kgCO ₂ e/UT)	1,9	1,4	1,3

Unidades de Tráfico (UT). 1UT= n° de pasajeros + kg de mercancía/100 + kg de correo/100.

Nota: Incluye las emisiones de GEI de los Alcances 1 y 2

Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

	2012		2013		2014	
	kWh generados	tCO ₂ e evitadas	kWh generados	tCO ₂ e evitadas	kWh generados	tCO ₂ e evitadas
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	1.797.200	602	1.049.002	247	504.672	121
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.257.912	756	2.025.519	476	2.285.360	546
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	73.484	25	58.366	14	61.636	15
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	29.664	10	29.554	7	94.170	23
Captadores solares del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol	12.494	4	0	0	12.494	3
Placas fotovoltaicas en el Aeropuerto de Alicante-Elche	42.892	14	56.685	13	56.538	14
Paneles solares térmicos del Aeropuerto de Barcelona-El Prat	356.900	120	397.300	93	270.000	65
Paneles fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma	0	0	27.894	7	164.250	39
Instalación geotérmica en el Aeropuerto de Reus	0	0	0	0,0	65.700	16
TOTALES	4.570.546	1.531	3.644.320	856	3.514.820	840

El cálculo de CO₂ se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía eléctrica generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO₂ considerado. Fuentes factor de emisión: 2012 UNESA; 2013-2014 REE

BUENAS PRÁCTICAS E HITOS

Iluminación más eficiente

(Programas para reducir los consumos energéticos)

El Acuerdo Marco para el proyecto, suministro y/o instalación de sistemas de iluminación basados en tecnologías eficientes energéticamente de aeropuertos de la red de Aena, fue publicado en el BOE nº 168, de 11 de julio de 2014.

El objetivo de este Acuerdo Marco es disminuir el consumo energético instalando sistemas de iluminación basados en tecnologías eficientes desde un punto de vista energético. Por tanto, mejora la eficiencia energética de las instalaciones aeroportuarias obteniendo unos menores costes asociados al poder aplicar economías de escala. Esto se

consigue al llevarse a cabo de forma centralizada y coordinada con cada uno de los aeropuertos implicados. En cuanto al alcance, los aeropuertos incluidos en el Acuerdo Marco son los siguientes: Barcelona-El Prat, Grupo Canario (Fuerteventura, Lanzarote, Tenerife Norte y Tenerife Sur), Grupo Mediterráneo (Alicante-Elche, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca y Valencia) y Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Además, existe la posibilidad de ampliar este alcance a otros aeropuertos de la red de Aena. Una vez se contrasten y corroboren las mejoras energéticas y económicas obtenidas, se analizará la posibilidad de plantear otros Acuerdos Marco para los próximos años, además de extender la línea de trabajo a otros aeropuertos.

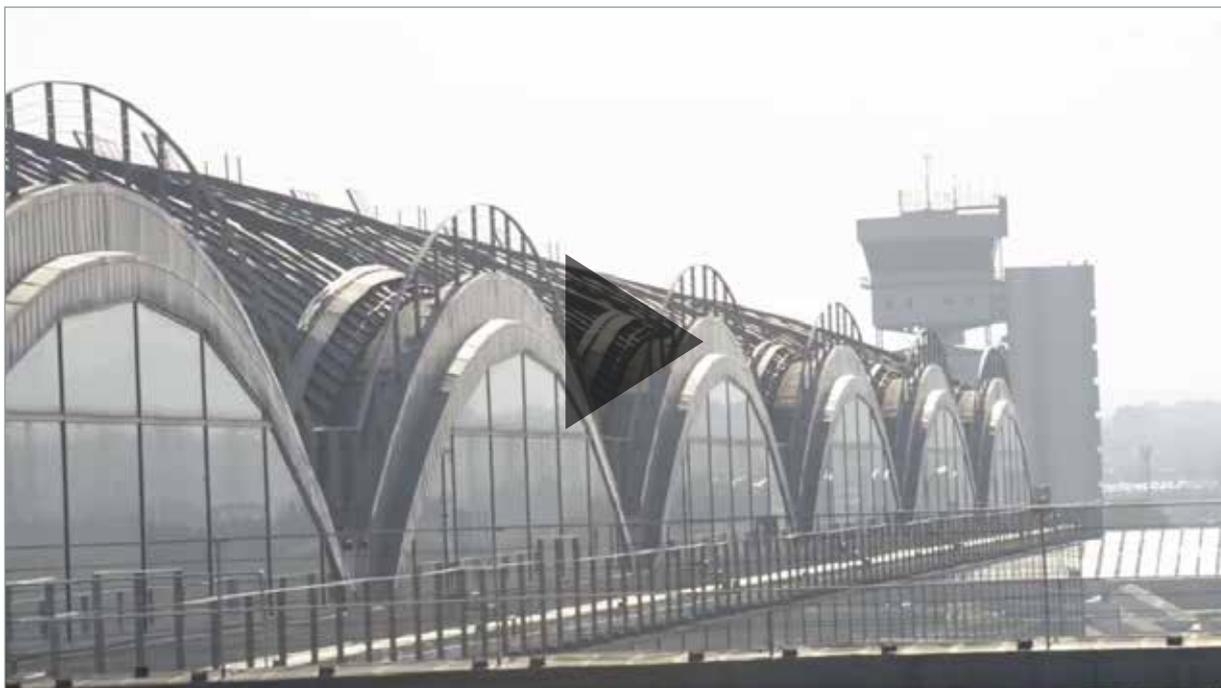
Eficiencia energética en edificios terminales

En 2014 se continúa con la Instrucción Técnica elaborada en 2010, en la que se dieron las pautas para que cada Director de Expediente de Proyectos verifique el cumplimiento del CTE-DB-HE Ahorro de Energía según las características particulares de cada proyecto.

En relación a la Calificación Energética de los Edificios Terminales, en junio de 2014 se ha iniciado un expediente para el cumplimiento del Real Decreto 235/2013, con un plazo de ejecución de un año, con lo que previsiblemente a mediados de 2015, se dispondrá de todas las calificaciones energéticas de los edificios terminales de los aeropuertos de la red.

Aeropuertos con calificación energética en 2014		Calificación	Fecha obtención
Tenerife Norte	Finalizado	D	14-oct-14
Murcia	Finalizado	C	11-ago-14
León	Finalizado	C	20-oct-14
Valladolid	Finalizado	E	26-nov-14
Almería	Finalizado	C	15-ago-14
Lanzarote	Finalizado	C	20-ago-14
Valencia	Finalizado	C	19-ago-14
Madrid - Cuatro Vientos	Finalizado	E	10-sep-14
A Coruña	Finalizado	E	10-dic-14
Jerez	Finalizado	C	30-sep-14
Granada	Finalizado	C	18-nov-14
Algeciras	Finalizado	C	20-oct-14

Vídeo. Aena | Eficiencia energética en el Aeropuerto de Alicante-Elche



Incorporación del vehículo eléctrico a la actividad aeroportuaria (Políticas de reducción de emisiones del transporte)

En agosto de 2014 finalizó el expediente de renting de vehículos eléctricos para los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y Lanzarote. Los resultados obtenidos fueron adecuados en el desempeño del vehículo eléctrico dentro del entorno aeroportuario. En paralelo se

ha recabado información sobre la normativa vigente en relación a la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos, realizándose estudios preliminares sobre la penetración en el mercado español de este tipo de vehículos.

Vídeo. Aena | RC Coches eléctricos

Airport Carbon Accreditation

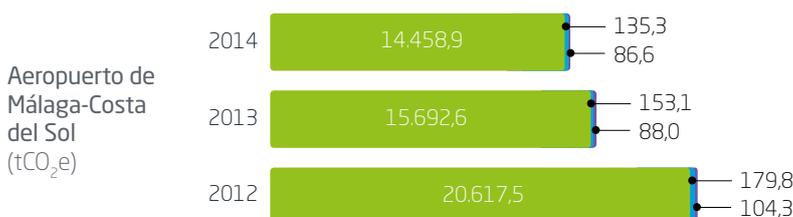
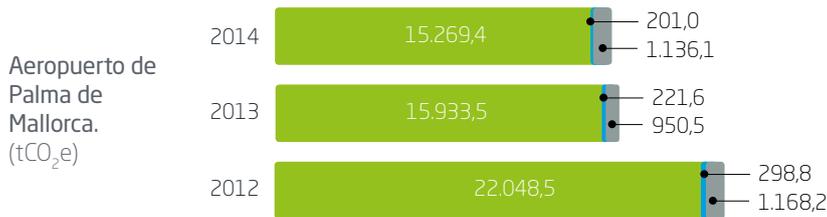
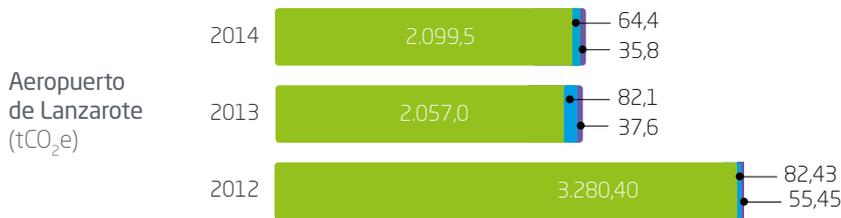
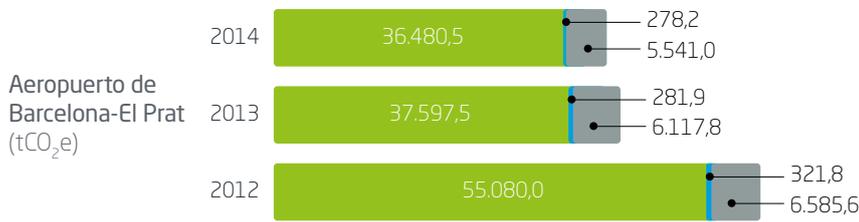
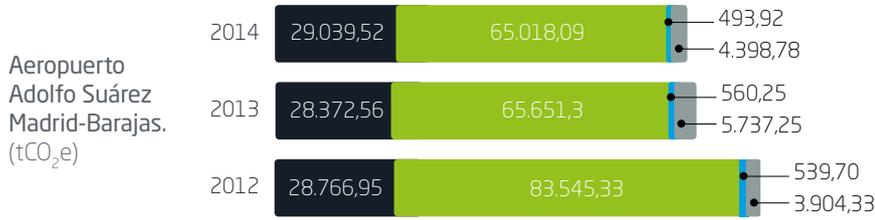
En 2014, Aena renovó la certificación "Airport Carbon Accreditation" de los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas (Nivel 2), Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol y Lanzarote (estos cuatro últimos, Nivel 1). "Airport Carbon Accreditation" es un programa voluntario impulsado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) que reconoce los esfuerzos de los aeropuertos en la gestión y reducción de sus emisiones de CO₂. Para entrar a formar parte del programa, los aeropuertos deben cumplir con un conjunto de requisitos, que son

auditados y verificados por un auditor independiente. La obtención del Nivel 2 ("Reduction") 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. Obtener el Nivel 1 ("Mapping") de acreditación, indica que el aeropuerto ha realizado un esfuerzo para evaluar sus emisiones de GEI.

www.airportcarbonaccreditation.org



Emisiones de CO2 (Alcances 1 y 2)



- Consumo térmico (cogeneración)
- Consumo eléctrico
- Vehículos de servicio
- Grupos electrógenos, calderas y prácticas SEI
- Grupos electrógenos y prácticas SEI

Cobertura G4

- **Programas para reducir los consumos energéticos.**
- **Políticas de reducción de emisiones del transporte** (especificar para el transporte de viajeros, personal, visitantes y proveedores) y las políticas para animar a la comunidad aeroportuaria a disminuir las emisiones.
- **G4-15** Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter ambiental, que la organización suscribe o ha adoptado.
- **G4-EN3** Consumo energético interno.
- **G4-EN5** Intensidad energética.
- **G4-EN6** Reducción del consumo energético.
- **G4-EN15** Emisiones de GEI (alcance 1).
- **G4-EN16** Emisiones de GEI (alcance 2).
- **G4-EN18** Intensidad de las emisiones de GEI.
- **G4-EN19** Reducción de las emisiones de GEI.

CALIDAD DEL AIRE

Aena lleva a cabo actuaciones de control y vigilancia de los niveles de contaminación atmosférica en el entorno de los aeropuertos de su red, a través de sus estaciones de medición de la calidad del aire.

Aena publica los niveles de concentración de las principales sustancias generadas como consecuencia de su actividad, tales como el dióxido de azufre (SO₂), los óxidos de nitrógeno (NOx) y las partículas en suspensión (PM). De este modo es posible realizar un control, continuo y automático, la calidad del aire en el área de influencia de varios aeropuertos.

Aena dispone de estaciones de medición de la calidad del aire en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol y Alicante-Elche. Algunas de estas estaciones se encuentran integradas en las redes de vigilancia de la calidad del aire de las comunidades autónomas.

Además, aplica las medidas sectoriales estipuladas en el Plan AIRE 2013-2016 para mejorar la calidad del aire.

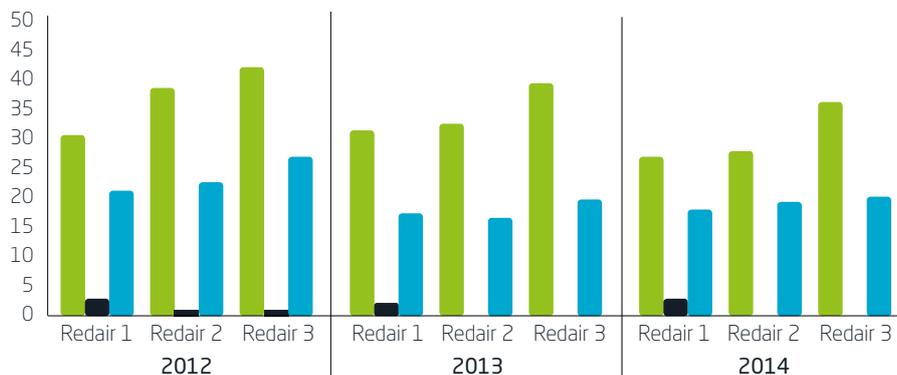


PRINCIPALES CIFRAS

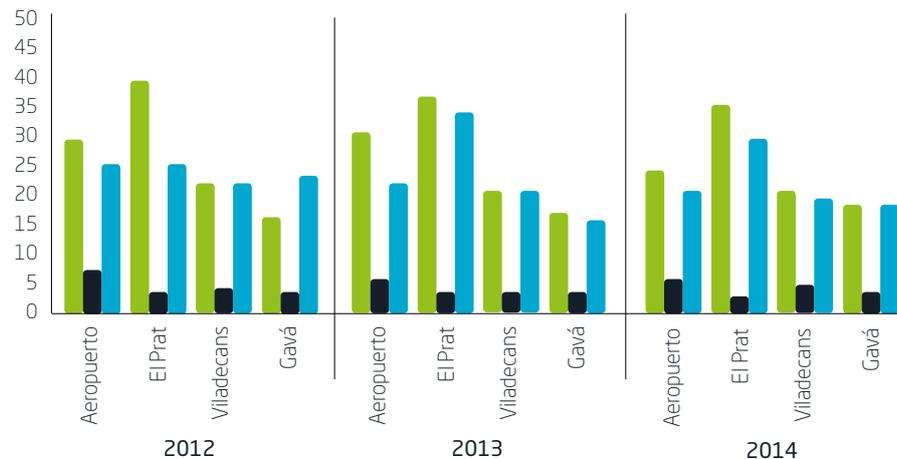
Niveles de calidad del aire según el régimen regulatorio

El marco normativo básico en materia de calidad del aire se rige por la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera; y por el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire.

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



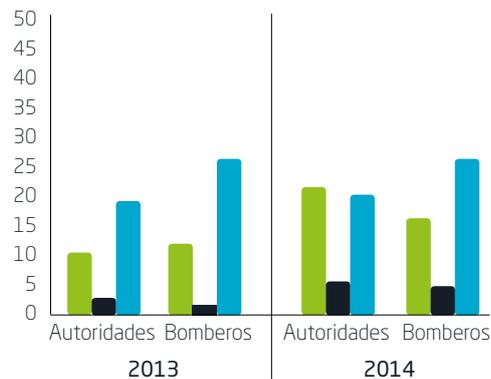
Aeropuerto de Barcelona-El Prat



Aeropuerto de Palma de Mallorca



Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol*



* Por razones técnicas, no hay datos disponibles de las estaciones de medición del aeropuerto de Málaga-Costa del Sol para el año 2012

BUENAS PRÁCTICAS E HITOS

Cobertura G4

- **A005** Niveles de calidad del aire de acuerdo a las concentraciones de contaminantes en microgramos por metro cúbico o partes por millón según el régimen regulatorio

Estado de las actuaciones relacionadas con el Plan AIRE 2013-2016

El Plan Nacional de Calidad del Aire y Protección de la Atmósfera 2013-2016 (Plan AIRE 2013-2016) del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, tiene como objetivo dar cumplimiento al Real Decreto 102/2011 en lo que respecta a la elaboración de Planes nacionales de mejora de la calidad del aire para aquellos contaminantes en

los que se observe comportamientos similares en cuanto a fuentes, dispersión y niveles en varias zonas o aglomeraciones. Contempla medidas sectoriales de aplicación a aeropuertos que se detallan a continuación junto con al estado de ejecución en 2014 por parte de Aena

Código objetivo específico	Objetivo específico	Código medida	Medida	Producto	Estado de ejecución (diciembre de 2014)
AER 1	Mejora de la evaluación de la influencia en la calidad del aire de la operación de las instalaciones aeroportuarias	AER 1.I	Mejora de la evaluación de la calidad del aire en las instalaciones aeroportuarias.	Directrices	50%
AER 2	Reducción de las emisiones generadas por los servicios de apoyo en plataforma	AER 2.I	Inclusión de requisitos de control de las emisiones para los vehículos y equipos auxiliares de tierra que operan en plataforma.	Normativa	50%
AER 2	Reducción de las emisiones generadas por los servicios de apoyo en plataforma	AER 2.II	Inclusión de requisitos relativos al empleo de vehículos y maquinaria menos contaminantes en los pliegos de concursos de agentes de Handling.	Directrices	100%
AER 2	Reducción de las emisiones generadas por los servicios de apoyo en plataforma	AER 2.III	Instalación de puntos de recarga eléctricos y de suministro de combustibles alternativos para vehículos y equipos de servicio en plataforma.	Conjunto de actuaciones	100%
AER 4	Reducción de las emisiones de las aeronaves	AER 4.II	Optimización de los movimientos de rodaje.	Conjunto de actuaciones	33%

MECANISMOS DE QUEJAS AMBIENTALES Y SUGERENCIAS

En Aena disponemos de numerosos canales de comunicación a disposición de los usuarios que deseen ponerse en contacto con nosotros a la hora de exponer una queja, una reclamación, una sugerencia o incluso una solicitud de información. Estos canales se encuentran habilitados tanto a partir de su página web (web pública de Aena, portal de servicios telemáticos etc..) como por teléfono, remisión postal, o a través de la webtrak o la Oficina de Aislamiento Acústico para las consultas exclusivas por temas de ruido.

Asimismo, en el caso de los aeropuertos de mayor número de operaciones como Madrid y Barcelona, estos disponen de oficinas exclusivas que atienden de forma ágil y específica las peticiones de información y las quejas relacionadas con el medio ambiente: ruidos, olores, contaminación atmosférica, etc:

Servicio de Atención e Información Medioambiental del aeropuerto de Barcelona-El Prat (SAIM)

Teléfono: 932 971 203

Fax: 934 793 915

E-mail: SAIMBCN@aena.es

Oficina de Atención Medioambiental del aeropuerto de AS Madrid-Barajas (OFIMA)

Teléfono: 913 936 710

Fax: 917 466 704

E-mail: OFIMA@aena.es



BIODIVERSIDAD

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.

Entre las **principales actuaciones de protección y conservación de la biodiversidad durante 2014**, caben destacar:

- El programa de recogida de pardelas (*Calonectris diomedea*), en coordinación con el Cabildo Insular de Fuerteventura, y la retirada de nidos y la entrega de las especies animales existentes en ellos al Centro de Recuperación de Animales Silvestres de la Comunidad de Madrid.
- El marcaje de aves con anillas para seguimiento en el aeropuerto de Bilbao.
- La captura de ejemplares de cernícalo vulgar (*Falco tinnunculus*) en el aeropuerto de Menorca para su envío al centro de recuperación y posterior suelta de los ejemplares en espacios protegidos.
- En el aeropuerto de Barcelona-El Prat, el cual se enmarca en un territorio caracterizado por su alto nivel de conservación natural, se puso en marcha el expediente de "Servicio de silvicultura de conservación de las

pinedas litorales en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat" consistente en la realización de actuaciones de saneamiento de la masa forestal, eliminación de especies invasoras y tratamientos fitosanitarios contra el *Tomicus destruens*, procesionaria del pino y el Picudo rojo, plagas que afectan severamente a pinos y palmeras. Estos trabajos, realizados en consenso con el Consorcio para la Protección y la Gestión de los Espacios Naturales del Delta del Llobregat, fueron supervisados convenientemente para evitar entre otras acciones la afectación sobre distintas especies protegidas de orquídeas y hongos.

Adicionalmente, al objeto de **garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas a la par que 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). Estas tareas junto con las desarrolladas por los Servicios de Control de Fauna existentes en los aeropuertos se ha visto complementado durante el 2014 a través de la realización de dos estudios técnicos, uno de poblaciones de fauna y sus hábitats y otro de riesgo de impacto con fauna al objeto de disponer de la mayor información posible para conocer y gestionar la avifauna del entorno del aeropuerto de forma responsable y coherente con las medidas de seguridad establecidas (Políticas para conciliar la conservación con la seguridad).

En el ámbito de la **protección de espacios naturales** se imparten talleres ambientales en diversos aeropuertos como los de Fuerteventura y Lanzarote destacando éste último por su campaña de concienciación a pasajeros y usuarios contra el expolio de rocas volcánicas en el parque nacional del Timanfaya.

En relación a la presencia de **vegetación, fauna y espacios naturales en el entorno aeroportuario que dispone de algún nivel de protección**, se encuentra plasmada en los diversos **estudios de Evaluación de Impacto Ambiental** que han sido realizados con motivo de las ampliaciones de las instalaciones.

PRINCIPALES CIFRAS

Impactos de fauna silvestre

Número total anual de impactos en fauna silvestre por cada 10.000 movimientos de aviones

4,36

para el total de aeropuertos españoles de la red de Aena en 2014



Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental de los aeropuertos

BUENAS PRÁCTICAS E HITOS

Museo Aeronáutico y Aula Ambiental en Lanzarote

El aeropuerto de Lanzarote dispone de un Museo Aeronáutico y un Aula Ambiental, ambos espacios abiertos al público, de lunes a sábado de 10.00 a 14.00 horas, con visitas guiadas en varios idiomas. Desde estos espacios se trata de divulgar la cultura aeronáutica, la importancia del sector turístico en la Isla, la sostenibilidad y buenas prácticas ambientales respectivamente. Se realizan "visitas a la carta" en función de los diferentes grupos de interés que las visitan de las edades y el objetivo del recorrido de cada uno de ellos, de manera que durante el pasado año se recibieron casi 5000 visitantes.

Control de especies exóticas invasoras en Santander

El aeropuerto de Santander junto con el Consejo Asesor de Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Cantabria ha creado un grupo de trabajo de plantas invasoras cuya finalidad es elaborar propuestas para la Estrategia regional de especies exóticas invasoras de flora y fauna en Cantabria, y en particular, el control del plumero.

Cobertura G4

- **Políticas y procedimientos para conciliar la gestión de la fauna con la seguridad de la aviación** y para minimizar el impacto del desarrollo del aeropuerto y sus operaciones en el paisaje natural
- **A009** Número total anual de impactos en fauna silvestre por cada 10.000 movimientos de aviones
- **G4-EN11** Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad
- **G4-EN12** Descripción de los impactos significativos de las actividades, productos y servicios sobre la biodiversidad en áreas protegidas y áreas de alto valor ecológico fuera de áreas protegidas
- **G4-EN13** Hábitats protegidos o restaurados
- **G4-EN14** Número total de especies de la lista Roja de IUCN y de los listados de conservación nacionales con hábitats en áreas afectadas por las operaciones, por nivel de peligro de extinción de la especie

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 respecta al consumo total de agua durante el 2014, se ha producido un descenso del 2,5 % respecto al año anterior gracias a las distintas iniciativas y políticas de aeropuertos e instalaciones de Servicios Centrales. Destaca la reducción en un 32,6% experimentada en el aeropuerto de El Hierro respecto a 2013.



Iniciativas gestión del agua en 2014

Control y seguimientos de consumos

- Perfeccionamiento del sistema de control de consumos de agua (agua potable, agua para riego, agua para el servicio de control de incendios, etc) estableciéndose un procedimiento para realizar y aumentando 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 un seguimiento continuado del servicio y la instalación de pluviómetros de control, redimensionamiento de zonas verdes y búsqueda de especies con menor demanda hídrica para estas zonas, así como la instalación de redes de riego general más eficientes
- Realización de campaña de sensibilización para empleados y usuarios del aeropuerto para concienciar sobre la reducción del consumo de agua
- Reutilización de agua depurada para la limpieza en plataforma

PRINCIPALES CIFRAS

Consumo de agua

Consumo de agua por fuentes (miles m³)

	2012	2013	2014
Agua de red	3.201,24	2.755,71	2.744,89
Agua de pozos	2.147,12	1.624,66	1.563,53
Agua desalada	151,67	151,55	141,78
Agua regenerada suministrada por terceros	81,36	108,49	74,20
Consumo total	5.581,39	4.640,41	4.524,40

En el período 2012-2014, se ha producido un descenso del **18,94% del consumo de agua**.

RESIDUOS

Aena 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.

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 para generación de compost.

Durante el 2014 se ha obtenido un aumento en los **volúmenes** de residuos peligrosos y no peligrosos generados, especialmente en el caso de los RP (un 50 % más), aunque gran parte de este aumento se debe a una mejora en la compilación de los datos de reporte y al incremento producido en la cantidad gestionada de los lodos de depuradora el cual no es un residuo de generación constante.

Agua reutilizada

287.646 m³

de agua depurada destinada en 2014 principalmente al riego de zonas verdes.

Cobertura G4

- **G4-EN8** Captación total de agua según la fuente
- **G4-EN10** Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

PRINCIPALES CIFRAS

Valorización de residuos

El **60% de los RPs** y el **32% de los RNPs** fueron destinados a valorización en 2014.

Cobertura G4

- **EN23** Peso total de residuos según tipo y método de eliminación

Vídeo. Aena | Planta automatizada de residuos en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat



EVALUACION AMBIENTAL DE PROVEEDORES

En Aena, se identifican y controlan los aspectos ambientales de las actividades realizadas por otras empresas en las instalaciones, recintos y locales en propiedad, con la finalidad de asegurar que el comportamiento ambiental de sus proveedores es el correcto. De esta forma a través del Sistema de Gestión Integrado las empresas contratadas por Aena así como los arrendatarios que desarrollen sus actividades y servicios en sus centros son informadas de la Política de Calidad y Política Ambiental y Energética de la organización y de los requisitos que deben cumplir, a través de los pliegos o documentación administrativa de contratación. Asimismo, antes de comenzar la actividad, se realiza un seguimiento ini-

cial de la empresa que consiste en verificar que esta tiene la competencia necesaria para llevar a cabo sus actividades, lo que se traduce en verificar que dispone de las autorizaciones o permisos necesarios, realizando posteriormente seguimientos periódicos para comprobar su comportamiento ambiental.

En caso de que se detecten desviaciones respecto a los requisitos establecidos por Aena o se observe alguna incidencia durante el seguimiento (inicial, periódico, final), se le comunica a la empresa para que ésta tome las medidas oportunas para solucionarlas.

Cobertura G4

- **G4-EN33** impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto

INTERMODALIDAD

La realización de la **red transeuropea** de transporte contribuye al buen funcionamiento del mercado interior y al refuerzo de la cohesión económica y social.

Está compuesta por infraestructuras (carreteras, vías férreas y navegables, puertos, aeropuertos, medios de navegación, plataformas intermodales, canalizaciones de productos, etc.) y por los servicios necesarios para el funcionamiento de esas infraestructuras.

Las prioridades de la acción son:

- construir las conexiones necesarias para facilitar el transporte;
- optimizar la eficacia de las infraestructuras existentes;
- conseguir la interoperabilidad de los elementos de la red;
- integrar la dimensión medioambiental en la red.

Aena pone en práctica una política de movilidad basada en los ejes principales de la legislación europea y estatal sobre movilidad, como son el Libro Blanco del transporte 2011, la Directiva 2010/40/EU, de 10 de Julio de 2010, por la que se establece el marco para la implantación de los sistemas inteligentes de transporte (SIT) en el sector del transporte por carretera y para las interfaces con otros modos de transporte, el Real Decreto 662/2012, de 13 de abril, que la transpone, o la Ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible.

En este sentido, Aena está llevando a cabo un conjunto de actuaciones para mejorar la conectividad del aeropuerto con el entorno mediante transporte público. Para ello trabaja en colaboración con otras Administraciones e instituciones para que, de acuerdo con la política europea de desarrollo de las Redes Transeuropeas de Transporte, sus infraestructuras se integren con el resto de medios de transporte, mejorando accesos viarios, combinación con la red ferroviaria y planificaciones urbanísticas en el entorno Aeroportuario.

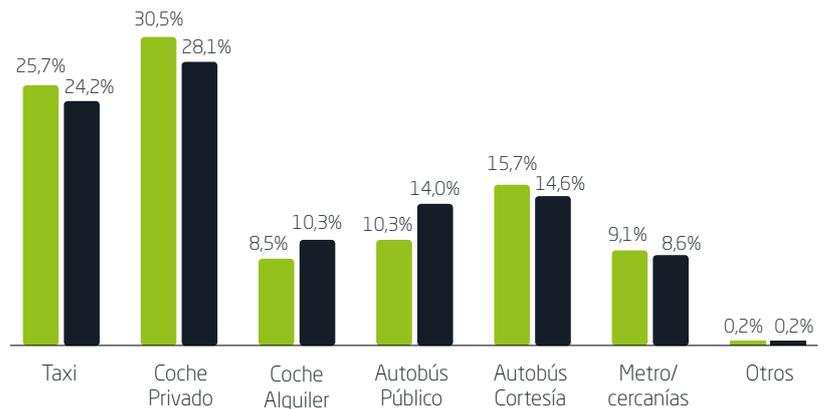
Estas son algunas de la diversas actuaciones que Aena está llevando a cabo durante la fase de explotación de los aeropuertos para asegurar la cohesión y vertebración territorial, así como para mejorar la conectividad del aeropuerto con el entorno mediante transporte público, optimizando la intermodalidad entre los diferentes modos de transporte y el aeropuerto:

- Promover la utilización de la innovación y las nuevas tecnologías:
 - > La web pública de Aena ofrece información detallada de cada aeropuerto, incluyendo los modos de acceso a los mismos.
 - > Se han implantado sistemas de reservas WEB de aparcamientos de vehículos en distintos aeropuerto de la red.

- Elaboración periódica de encuestas de movilidad en modo aéreo (EMMA) en los aeropuertos para conocer el perfil del pasajero y modos de acceso/procedencia, información importante, entre otras cosas, para la planificación y explotación de las infraestructuras asociadas a la movilidad (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.) y para la planificación y explotación comercial.
- 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).
- Contribución 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.
- 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.

PRINCIPALES CIFRAS

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



En relación al uso de modos de acceso existentes para llegar al aeropuerto en el periodo 2010-2014 mencionar los siguientes datos clave:

- El transporte público colectivo (autobús público, bus cortesía, metro/tren y otros) en el conjunto de Aena, se incrementa en 2,2% puntos.
- Hay 17 aeropuertos que aumentan el porcentaje de pasajeros que utilizan el transporte público colectivo, siendo Jerez el que experimenta un mayor aumento, 14,7% y Bilbao 11,3%.
- En los 6 primeros aeropuertos de la red por tráfico de pasajeros: MAD, BCN, PMI, LPA, AGP y ALC, hay una tendencia al alza del porcentaje de pasajeros que utilizan el transporte público colectivo de 2010 a 2014.



BUENAS PRÁCTICAS E HITOS

Aeropuerto de Barcelona-El Prat: Plan de movilidad de empleados

El Aeropuerto de Barcelona-El Prat ha puesto en marcha una iniciativa pionera en Aena relativa a la mejora de la movilidad para acceder al aeropuerto a través del Plan de Movilidad de Empleados. Tras diagnosticar la oferta y demanda de transporte público (encuesta a empleados, septiembre de 2012) y evaluar su movilidad, se han propuesto una serie de medidas integradas en tres ejes relevantes de actuación: transporte público, vehículo privado y gestión de la movilidad. Por una parte, la ejecución de diversas medidas corresponde a Aena S.A., mientras que otras se han transmitido a los organismos competentes en materia de transporte público (autobús, tren y metro) para su evaluación y posible ejecución. El Plan se ha acompañado de un estudio de las emisiones generadas (expresadas en términos de CO₂) por los empleados de Aena en sus desplazamientos con destino y origen el centro de trabajo.

Entre las acciones más destacables se pueden citar:

- la creación y puesta en producción del Portal de Movilidad, como punto de divulgación en materia de movilidad (transporte público, gestión de la movilidad, documentación ambiental relacionada, etc.), así como el portal de coche compartido para empleados; la promoción y mejora en las infraestructuras del carril bici;
- el desarrollo de la 2ª edición del curso teórico de conducción eficiente (enero 2014);
- acciones de sensibilización y promoción de buenas prácticas entre las empresas de servicios de autobuses;

- estudio sobre la viabilidad de plazas de aparcamiento para vehículos eléctricos;
- instalación de los aparcamientos cubiertos para bicicletas privadas (BICIBOX), los cuales a partir de la colaboración con el Área Metropolitana de Barcelona y de forma gratuita para los usuarios se instalaron en las Terminales T1 y T2, siendo utilizados 883 y 334 veces respectivamente.

Aeropuerto de Zaragoza:

A lo largo del año 2014, el aeropuerto de Zaragoza llevó a cabo diversas gestiones ante las autoridades del Ayuntamiento de Zaragoza y el Consorcio de Transportes del área metropolitana de Zaragoza con el fin de poner en servicio una línea exprés de transporte terrestre exclusiva para el Aeropuerto.



[Portal Servicios del Ministerio de Fomento](#)

Cobertura G4

- **Intermodalidad**
- **G4-EN30** Impactos ambientales significativos derivados del transporte (...).



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO

Para que puedas llegar