

Informe Anual y de RC 2015

Aena





Informe Anual y de RC 2015

Aena

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE | 5

SOBRE ESTE INFORME | 6

Estudio de materialidad y definición de contenidos | 8

Principios que rigen la calidad del informe | 14

Autoevaluación de la incorporación de los principios y elementos de reporte integrado | 15

Gestión de la información que alimenta el informe de RC | 15

ACERCA DE AENA | 18

Perfil de Aena | 22

Principales magnitudes económicas, ambientales y sociales | 34

Contexto del sector aeroportuario | 38

Estrategia para un negocio sostenible | 40

Gobierno responsable | 41

Gestión de oportunidades y riesgos | 48

Comunicación con nuestros grupos de interés | 49

Innovación al servicio de los pasajeros | 52

NUESTRO DESEMPEÑO | 54

Una compañía sólida y solvente | 56

Nuestro elemento diferenciador: las personas | 64

Nuestra aportación al valor compartido | 78

Preocupación por el entorno que nos rodea | 96

ANEXOS | 112

Información adicional: Económico | 114

Información adicional: Medio Ambiente | 117

Índice de contenido GRI G4 | 121

Carta del Presidente



Estimado amigos:

El ejercicio 2015 que presentamos en este informe va camino de convertirse en uno de los más importantes para Aena. Basta repasar los hitos, principales cifras y la estrategia del negocio desarrollada durante el año, para darse cuenta que ha sido histórico para nuestra empresa.

Han sido doce meses marcados por acontecimientos de una extraordinaria importancia tanto para el presente, como para el futuro de la compañía.

La salida a bolsa de Aena, el pasado mes de febrero, se convirtió en la mayor operación llevada a cabo en Europa desde el 2011, y en España desde el 2007. El debut en el parqué fue todo un éxito, como demuestra la evolución de la cotización, con una revalorización al cierre del ejercicio del 81,7%, alcanzando los 105,4 euros por acción, frente a una evolución a la baja de 7,9% del IBEX 35.

La recuperación del tráfico, que venimos experimentando de manera progresiva desde el año 2013, se ha consolidado y ha proporcionado la segunda mejor cifra de nuestra historia: más de 207 millones de pasajeros pasaron por nuestras instalaciones a lo largo de 2015. Un dato que nos convierte, una vez más, en el primer operador del mundo por número de pasajeros.

2015 también se ha caracterizado por la solidez de los resultados económicos de nuestra empresa. Con un beneficio neto de 833 millones de euros, un 74,2% más que en 2014, y un EBITDA consolidado de 2.098 millones de euros, un 12,4% más que en el ejercicio anterior, Aena se sitúa como una empresa referente de la economía española.

Pero en este año no todo han sido cifras, a lo largo de 2015 hemos trabajado intensamente para adaptar nuestro modelo de gestión al modelo de empresa surgido como consecuencia de la entrada de capital privado en la compañía.

Para lograrlo, hemos reforzado el compromiso de Aena con la sostenibilidad, la transparencia y el buen gobierno, planteando una estrategia de responsabilidad corporativa que sitúa a la compañía a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito.

Hemos mantenido un compromiso firme y de carácter preventivo con la conservación y la mejora del entorno natural, minimizando los efectos no deseados de nuestra actividad y prestando especial atención a la lucha contra el cambio climático y a la eficiencia energética.

También, hemos impulsado la participación en las comunidades, favoreciendo la integración en el territorio y contribuyendo al bienestar social en aquellos lugares en los que desarrollamos nuestras actividades. Y todo ello potenciando la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el fomento de la diversidad, la conciliación y la gestión del talento de nuestras personas.

Quiero aprovechar estas líneas para dar las gracias a los más de 7.000 empleados de Aena, cuyo esfuerzo, implicación y exigencia han hecho posible alcanzar los objetivos planteados y afrontar el futuro con entusiasmo, para seguir siendo no sólo una empresa responsable y en la que confiar, sino una empresa que hace negocios responsables.

José Manuel Vargas

Presidente y Consejero Delegado de Aena

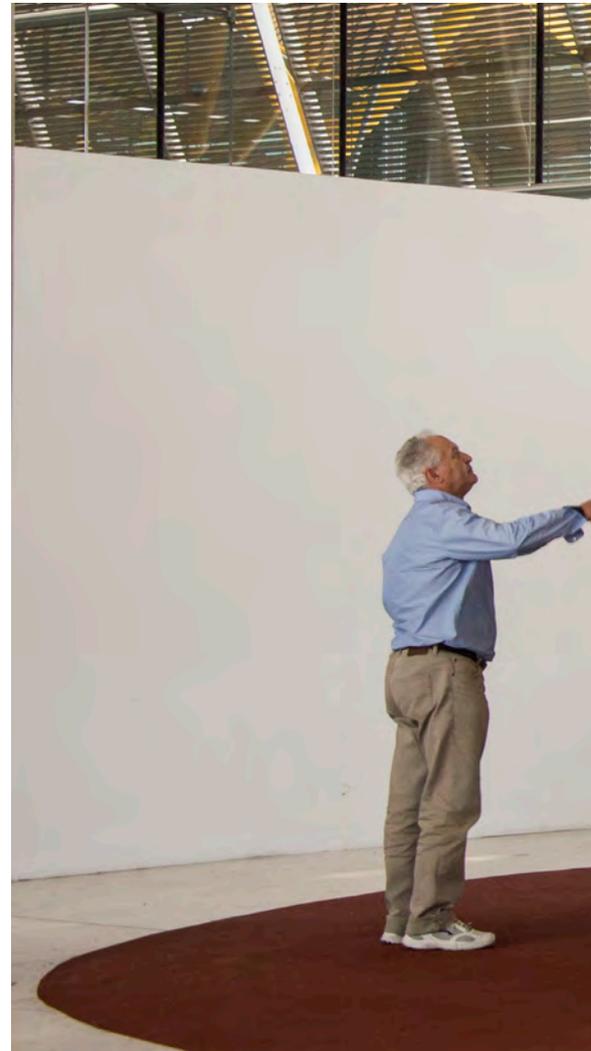
Sobre este Informe

Estudio de materialidad y definición de contenidos | 8

Principios que rigen la calidad del informe | 14

Autoevaluación de la incorporación de los principios y elementos de reporte integrado | 15

Gestión de la información que alimenta el informe de RC | 15



Asuntos importantes para Aena que se abordarán en este capítulo:

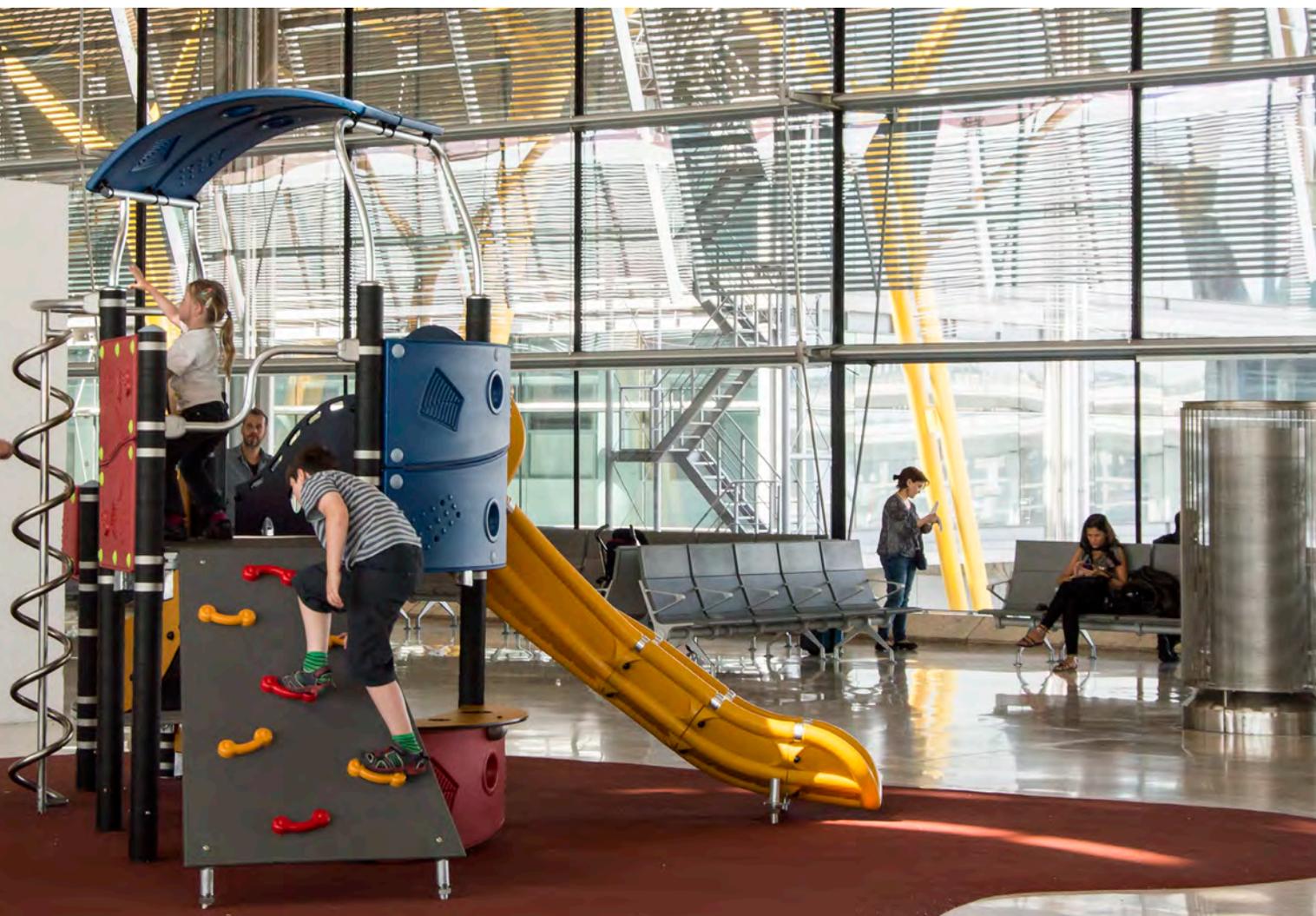
Alcance:
Aena S.A.

Materialidad
y cobertura

Hacia el informe
integrado

Modelo de
negocio para
la aportación
de valor

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas



Más información sobre estos asuntos:

GRI

*International Integrated
Report Council (IIRC)*

*Association of
European Airlines*



Estudio de materialidad y definición de contenidos



Este informe describe los resultados y avances de Aena S.A. en materia económica, social, ambiental y de gobierno. En términos generales, la información facilitada se circunscribe a las actividades desarrolladas por Aena en España, sin incluir la contribución de Aena Internacional. No obstante, con el objetivo de mantener la coherencia con el resto de las publicaciones de la compañía, determinada información (como es el caso de los datos económicos o la descripción de las actividades), se presenta con un alcance global, en el que se consideran las actividades internacionales¹.

Aena ha llevado a cabo un análisis de materialidad con el objetivo de identificar aquellos asuntos que pueden afectar a su capacidad para crear valor. Para Aena, crear valor implica garantizar la sostenibilidad económica de la red de aeropuertos y helipuertos que gestiona, ofreciendo un servicio de la máxima calidad a precios competitivos y minimizando la generación de externalidades negativas dentro de su ámbito de responsabilidades (es decir, gestionando las posibles áreas de pérdida de valor para la sociedad).

Se considera, por tanto, la creación de valor interno, pero también la contribución del negocio aeroportuario al desarrollo de la sociedad, el valor de existencia que las infraestructuras aportan a cualquier usuario potencial y el valor no perdido por la sociedad a través de la minimización de las externalidades negativas.

Dado que estos asuntos son esenciales para la gestión del negocio, la respuesta por parte de la compañía ya se ha definido con anterioridad. Este Informe se articula en torno a estos asuntos materiales para la creación de valor: aporta información sobre su impacto en el negocio, las interacciones entre ellos, la posición de Aena, su enfoque de gestión y las posibles implicaciones futuras.

La determinación de los asuntos que pueden afectar a la creación de valor se basa en la relevancia que tienen los mismos para los grupos de interés internos y externos. Para ello, Aena ha considerado las directrices establecidas por el *International Integrated Report Council* (IIRC) para tratar la materialidad en los Informes Integrados, así como los requerimientos establecidos en la Guía G4 de GRI. Esta guía define el análisis de materialidad como la identificación de los asuntos que, en materia social, ambiental, y de buen gobierno, son importantes para la compañía y de los procesos internos y externos en los que tienen un impacto.

El análisis de materialidad comenzó con la identificación de los asuntos potencialmente relevantes en el sector del transporte aéreo, basados en las directrices de GRI, a los que se añadieron otros nuevos, identificados durante el proceso de revisión de documentación externa.

¹ Para más información sobre las actividades nacionales a internacionales de Aena, ver apartado "Perfil de Aena".

La evaluación de la importancia de los asuntos se determinó a partir de un doble análisis de fuentes de información para considerar, desde una perspectiva externa e interna, los posibles efectos financieros, operativos, estratégicos, reputacionales y regulatorios que cada asunto puede tener para la creación de valor.

- **Importancia para los agentes externos:** mediante el análisis de la información publicada por diferentes fuentes (prensa, prescriptores y redes sociales) y compañías del sector, se ha obtenido la influencia que tiene cada asunto para la toma de decisiones de los principales grupos de interés de la compañía.

- **Relevancia otorgada internamente:** a partir de la documentación interna de la propia compañía, se han identificado los principales asuntos que son relevantes para el personal de Aena.

Una vez realizadas estas dos aproximaciones, se determinó la importancia combinada de cada asunto, que permitió realizar la priorización de los asuntos.

El siguiente gráfico muestra el esquema del proceso realizado.



El siguiente gráfico muestra los asuntos materiales seleccionados y su relevancia interna y externa. Estos asuntos se tratan de forma prioritaria en el Informe Anual y de RC 2015 en los capítulos que se indican en la tabla de la página 11.

En el estudio de materialidad se han identificado otros asuntos, adicionales a los reflejados en el gráfico, cuya relevancia ha resultado menor para el mantenimiento de la capacidad para crear valor. Aunque con menor nivel de detalle, el informe cubre estos asuntos con el objeto de informar sobre la posición de Aena en relación a los mismos y, cuando es necesario, aclarar la capacidad real de Aena para gestionarlos.



CAPÍTULO EN EL QUE SE INCLUYE LA INFORMACIÓN

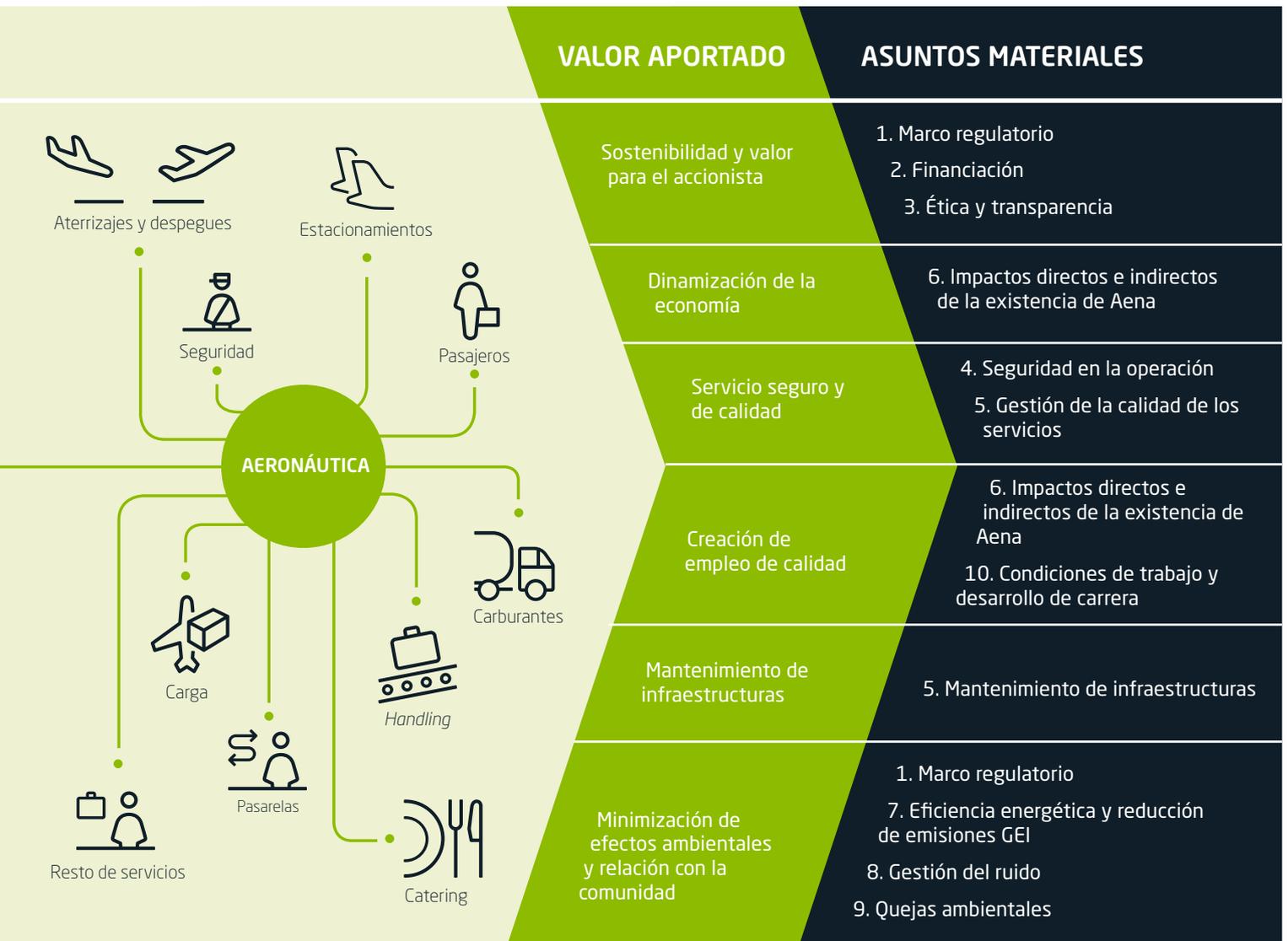
Asuntos materiales	¿Por qué es material para Aena?	Acerca de Aena	Una compañía sólida y solvente	Nuestro elemento diferenciador: los empleados	Nuestra aportación al valor compartido	Preocupación por el entorno que nos rodea
1 Marco regulatorio	Impacto económico y de mercado de las tarifas aeroportuarias y las previsiones de la AEA (<i>Association of European Airlines</i>) para una revisión del Reglamento europeo. Normativa ambiental.	●				●
2 Financiación	Relevancia dada por los inversores a la salida a bolsa de la compañía y la incorporación de capital privado.		●			
3 Ética y transparencia	Existencia de riesgos reputacionales y la importancia de las políticas y mecanismos puestos establecidos por Aena para su control.	●				
4 Seguridad en la operación de los aeropuertos (física y operacional)	Importancia clave otorgada por los grupos de interés por el aumento de las medidas de seguridad en el mundo y las actuaciones para permitir la gestión de un número de pasajeros cada vez mayor.	●		●	●	
5 Gestión de la calidad de los servicios	Aúna temas relevantes en la interacción entre compañía y usuarios, en la calidad y oferta de servicios de aeropuertos.				●	
6 Impactos directos e indirectos de la existencia de Aena. Generación de empleo local.	Fomento del empleo local asociado a la actividad de Aena en sus distintas regiones.	●			●	
7 Eficiencia energética y reducción de emisiones GEI (Gas de efecto invernadero)	Papel de los operadores en la contribución a la mitigación de emisiones, en colaboración con las aerolíneas.					●
8 Gestión del ruido	Aspecto de gran relevancia interna vinculado a la gestión de impactos en el entorno donde se ubican los aeropuertos, principal preocupación ambiental de las comunidades vecinas.					●
9 Quejas ambientales	Indicador que permite conocer la eficacia de las medidas implementadas.					●
10 Condiciones de trabajo y desarrollo de carrera	La motivación, preparación y conciliación de la fuerza laboral es clave para el éxito de una empresa de la complejidad de Aena			●		●

Finalmente se han asociado estos asuntos materiales a la cadena de creación de valor, identificando los puntos donde pueden tener un mayor impacto.



Aena desarrolla su actividad a partir de un conjunto de recursos de entrada, o capitales, como los recursos financieros, humanos o el entorno social y ambiental donde opera. La razón de ser de Aena es la transformación de estos recursos de entrada para la creación de valor a largo plazo.

Como se ha indicado anteriormente, la creación de valor se entiende en un sentido amplio. Incluye valores de naturaleza económico-financiera, que son especialmente relevantes tras la transformación protagonizada por la sociedad en los últimos años. Pero no menos importantes son otros activos relacionados con la creación indirecta de



riqueza, por ejemplo siendo un elemento clave para la dinamización de la actividad económica de terceros o evolucionando de forma constante para minimizar las externalidades negativas.

El gráfico de esta página muestra cómo la actividad de las líneas de negocio de Aena (aeronáutica, comercial y servicios fuera de

las terminales) transforman los capitales de entrada para la creación de valor interno y externo.

Los asuntos materiales son aquellos que pueden tener una influencia significativa en la capacidad de Aena para mantener a largo plazo la creación de los valores indicados.

Principios que rigen la calidad del informe

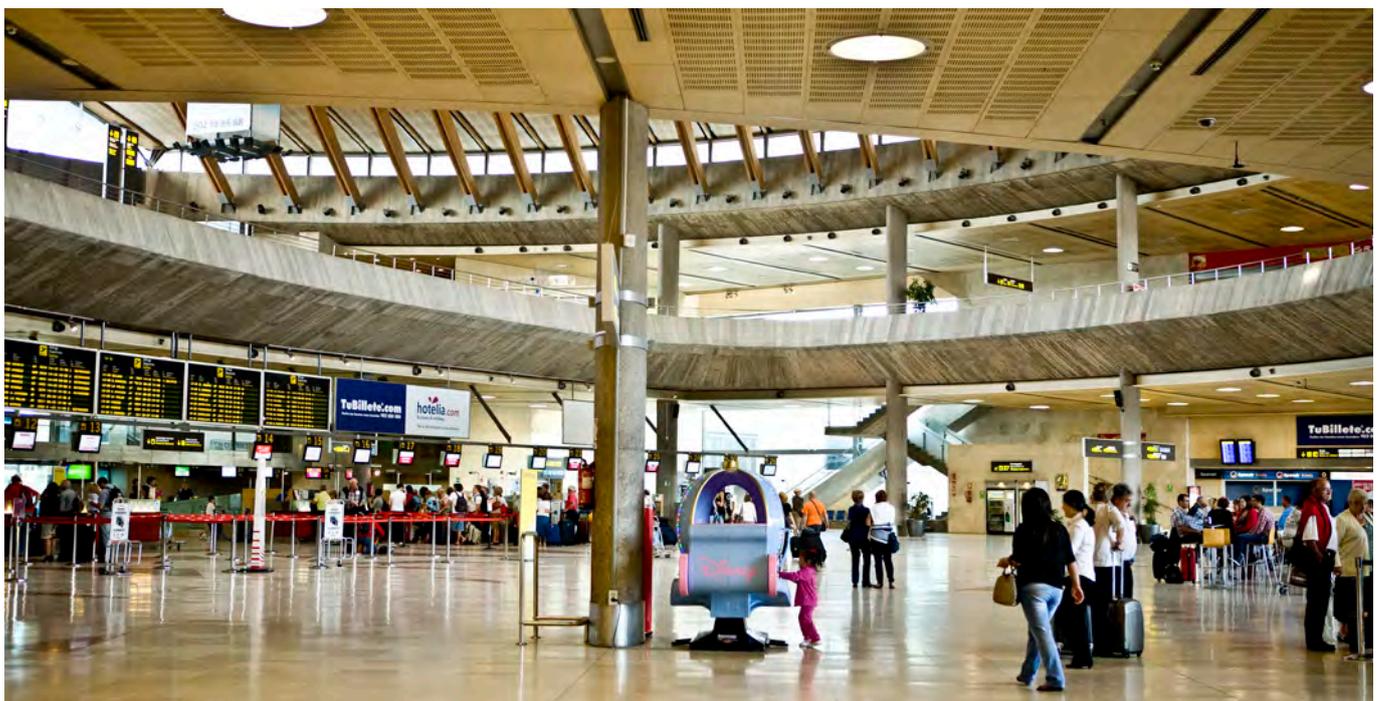
• G4-22 • G4-29 • G4-18 • G4-23

Un año más, Aena muestra sus principales actividades e impactos, su estrategia y modelo de negocio, así como los objetivos y retos de la compañía. En esta ocasión, y siguiendo con las tendencias actuales en materia de reporte, el Informe Anual y de Responsabilidad Corporativa de Aena 2015 aúna, en un solo documento, la información contenida en las tradicionales Memoria Anual y Memoria de Responsabilidad Corporativa publicadas por la empresa en años anteriores.

Este informe se ha elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad con la opción exhaustiva. El Servicio de Información de Materialidad, GRI verifica que en el momento de la publicación del informe, en los contenidos G4-17 a G4-27 se encuentran correctamente tanto en el índice de contenido y en el texto del informe final.

La periodicidad del informe es anual y el alcance de los datos publicados se limita a la actividad de Aena en España, si bien se incluyen algunos destacados y buenas prácticas de su filial internacional, así como la información financiera consolidada.

El seguimiento de los principios marcados por la Guía G4 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI garantiza que la información contenida en este informe es fiable, completa y equilibrada.



Aeropuerto de Tenerife Norte

Autoevaluación de la incorporación de los principios y elementos de reporte integrado

Este informe aúna por primera vez la memoria económico financiera y la de RC en un solo documento, elaborado de acuerdo a las directrices de la Guía G4, y siguiendo algunas indicaciones del Consejo Internacional de Informes Integrados



[Consejo Internacional de Informes Integrados](#)



Por primer año, Aena ha elaborado este informe siguiendo algunas de las directrices del marco del Consejo Internacional de Informes Integrados (*The International Integrated Reporting Council, the IIRC*).

Siguiendo los principios de esta guía, se pretende ofrecer, de manera transparente, información integrada y relevante, lo que ayudará a presentar a la compañía a través de una mirada transversal y de futuro, incidiendo en los elementos internos y externos que permiten a Aena crear y distribuir valor a corto, medio y largo plazo.

La estructura y contenidos de este informe pretenden dar respuesta a las recomendaciones y expectativas identificadas por los grupos de interés. Como premisa para comprender la apuesta de Aena por la sostenibilidad, este informe ha sido estructurado de manera que el lector pueda valorar cómo los negocios de la compañía están asentados sobre tendencias que definirán, a su vez, los principales desafíos y oportunidades a los que se enfrentará a medio y largo plazo.

Siguiendo el principio de integración, el Informe Anual y de Responsabilidad Corporativa 2015 presenta de forma concisa la capacidad de previsión, adaptación y generación de valor con las que cuentan cada una de las actividades de negocio desarrolladas por la compañía.

Este informe pone también de manifiesto la transformación de Aena durante el año 2015, un ejercicio que ha venido marcado por un gran desafío como ha sido su salida a bolsa.

Por último, Aena incorpora en este informe los matices más relevantes acerca de la composición y el desempeño de su equipo de gobierno corporativo como garante de la estrategia y el buen hacer de la compañía.

Los contenidos descritos en este informe pueden completarse con otros informes corporativos de años anteriores que han sido tomados como base para su elaboración, así como con la información disponible en la página web de Aena.

Gestión de la información que alimenta el Informe Anual y de RC

El área de Responsabilidad Corporativa, integrada dentro de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, es la encargada de coordinar a las diferentes direcciones que disponen de información relevante y de aportar,

gracias a una estrecha colaboración con las áreas de comunicación externa e interna, una visión global de todos los aspectos destacados de la compañía a lo largo del ejercicio.

A continuación se explica cómo Aena lleva a cabo el cumplimiento de cada uno de estos principios:



GRI + IIRC

Principio de materialidad

Aena ha realizado un ejercicio de análisis de materialidad específico para este informe, con el objeto de identificar aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno relevantes desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa. El proceso para realizar el análisis de materialidad se ha especificado en el apartado "Estudio de materialidad y definición de contenidos". Este estudio ha servido como base para estructurar el contexto y el desempeño Aena durante el último ejercicio.



GRI + IIRC

Participación de los grupos de interés

La compañía ha identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y ha concretado acciones para establecer con ellos un diálogo transparente y claro. En el apartado "Comunicación con nuestros grupos de interés" se detalla este proceso.



GRI

Contexto de sostenibilidad

El informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. El apartado correspondiente a "Contexto del sector aeroportuario" ahonda específicamente en este ámbito.



GRI + IIRC

Principio de exhaustividad

El esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía. Esto asegura que los aspectos e impactos esenciales de la actividad de Aena han sido considerados. Este ejercicio de análisis de asuntos relevantes ha sido muy útil para profundizar en el principio de exhaustividad.



GRI + IIRC

Principio de comparabilidad

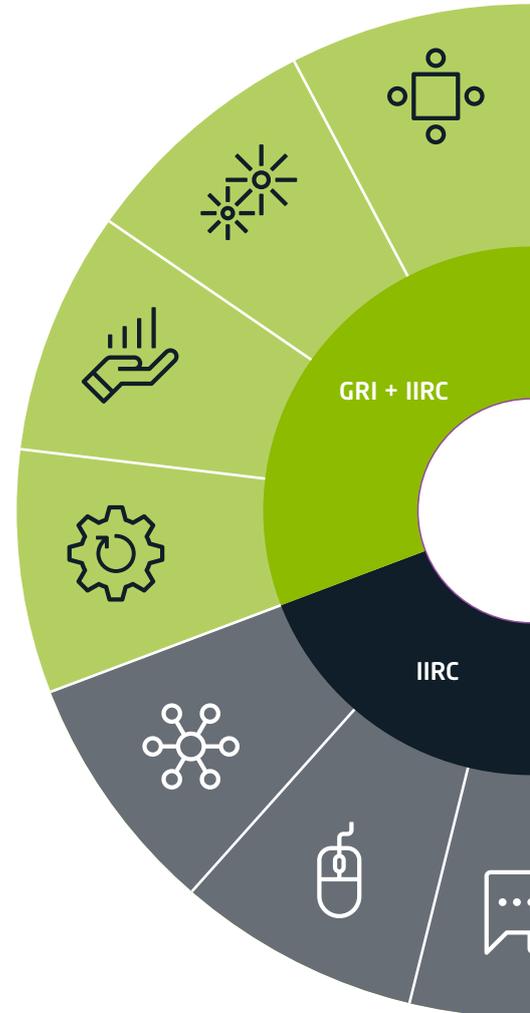
La información divulgada en este informe permite al lector analizar el desempeño de la compañía en 2015, así como comparar su desempeño con respecto a otras organizaciones. Con el fin de ofrecer la mayor comparabilidad posible, cuando es posible, se ofrecen datos relativos al desempeño en materia ética, social y ambiental correspondientes a los años 2014 y 2015.

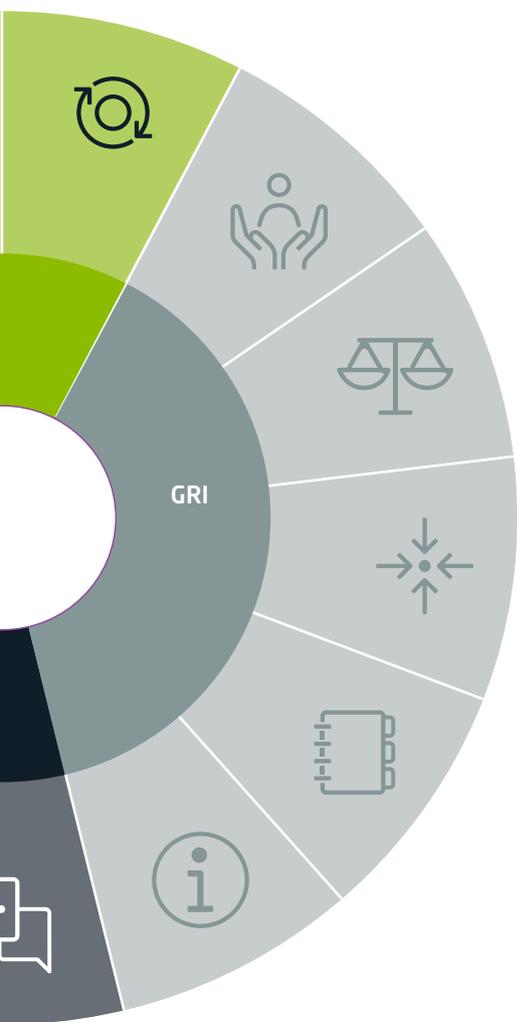


GRI

Principio de equilibrio

Este informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de Aena para hacer una valoración razonable de su actividad y analizar los retos a lo que se enfrenta la compañía. La adaptación de contenidos realizada para este informe mediante el proceso de identificación de asuntos materiales también contribuye al cumplimiento del principio de equilibrio.





GRI

Principio de precisión

La información divulgada en este informe es precisa y lo suficientemente detallada como para que los grupos de interés puedan valorar adecuadamente el desempeño de la compañía.



GRI

Principio de periodicidad

Aena publica un año más su Informe Anual y de RC. El objetivo es presentar esta información con una periodicidad anual, a fin de que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.



GRI

Principio de claridad

La información presentada se expone de una manera clara y accesible para todos los lectores. Para facilitar su comprensión se han incluido tablas y gráficos, y se han evitado el uso de tecnicismos que puedan resultar desconocidos para los grupos de interés.



GRI + IIRC

Principio de fiabilidad

La información contenida en este informe se obtiene de las políticas y procedimientos incorporados en los sistemas de Aena, y tiene entre sus objetivos asegurar la correcta presentación de la información de la compañía a terceros.



IIRC

Enfoque estratégico y orientación futura

Con el objetivo de presentar la estrategia de Aena, teniendo en cuenta las tendencias y el contexto en el que está inmersa, se ha incluido esta información a lo largo del documento y se ha desarrollado un apartado específico titulado “Estrategia para un negocio sostenible”.



IIRC

Conectividad de la información

La compañía está trabajando para desarrollar el enfoque, los retos y las iniciativas que van surgiendo con los grupos de interés. El presente informe tiene una estructura ligada a la política de buen gobierno que se ha implantado durante 2015. Además muestra una imagen global de cómo la compañía crea valor y para el próximo año pretende ligar sus objetivos de la política a la responsabilidad corporativa. Un ejemplo de la integración que ha empezado a calar en la compañía es el análisis de materialidad y cómo se ha relacionado con el contexto y con el desempeño de Aena en 2015.



IIRC

Principio de concisión

Con el objetivo de centrar el contenido del Informe en los aspectos materiales, se han incluido anexos y enlaces internos y externo con otra información adicional.

Acerca de Aena

G4-7

Perfil de Aena | 22

Principales magnitudes económicas, ambientales y sociales | 34

Contexto del sector aeroportuario | 38

Estrategia para un negocio sostenible | 40

Gobierno responsable | 41

Gestión de oportunidades y riesgos | 48

Comunicación con nuestros grupos de interés | 49

Innovación al servicio de los pasajeros | 52



Asuntos importantes para Aena que se abordarán en este capítulo:

Marco regulatorio

Ética y transparencia

Seguridad en la operación de los aeropuertos (física y operacional)

Impactos directos e indirectos de la existencia de Aena. Generación de empleo local



Más información sobre estos asuntos en nuestra web:

www.aena.es





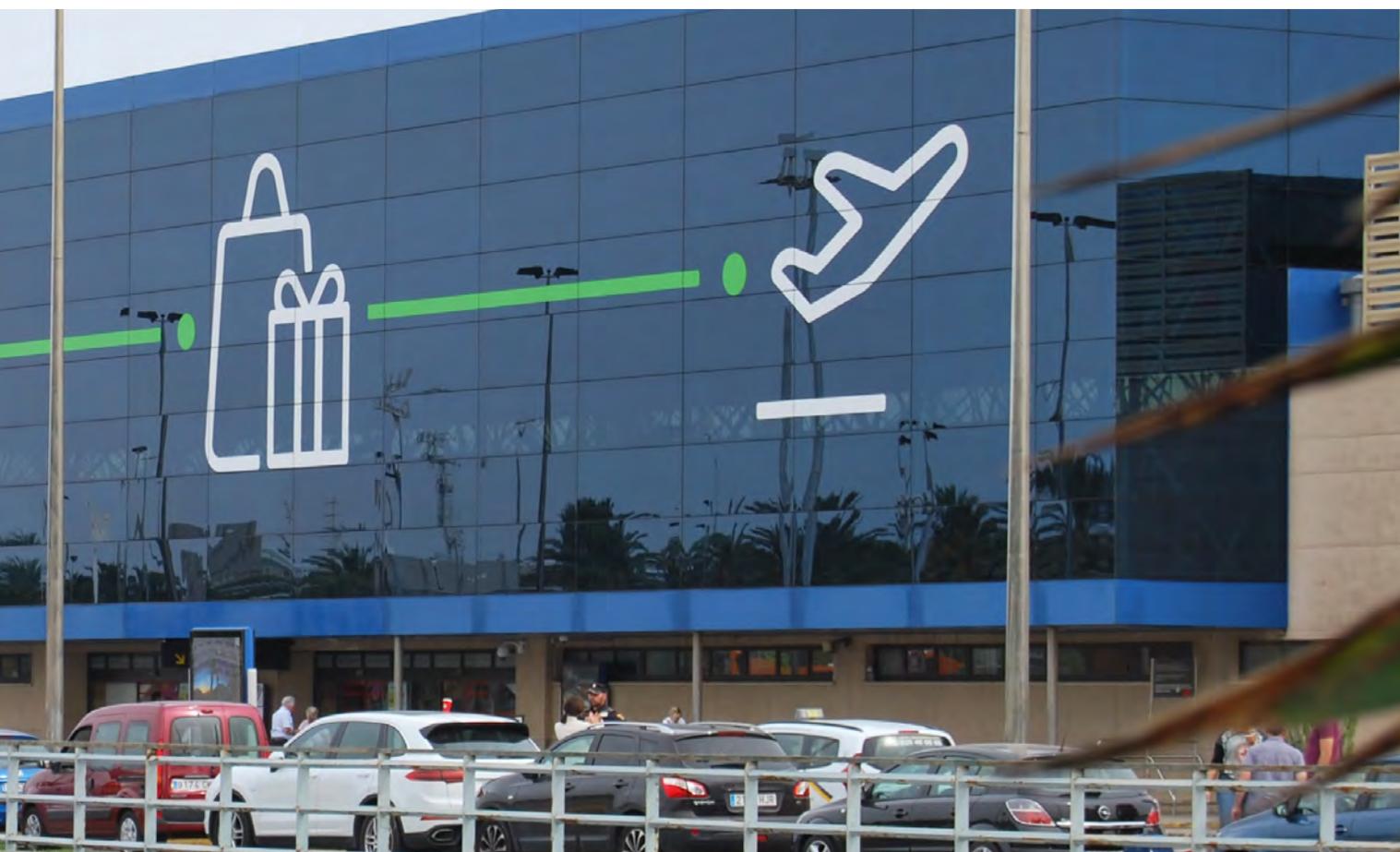
Aeropuerto de Gran Canaria

Aena S.A. es una sociedad mercantil con propiedad estatal y privada que gestiona 46 aeropuertos¹ y dos helipuertos españoles de interés general y que, a través de su filial Aena Internacional, participa en la gestión de 15 aeropuertos en distintos países.

Aena es el primer operador aeroportuario del mundo por volumen de pasajeros, con un total de 207,4 millones de pasajeros al cierre de 2015 (+5,9% respecto a 2014), lo que supone la segunda mejor cifra de su historia.

Tal y como se explica en el capítulo “Sobre este informe”, este documento se centra en la actividad de la compañía en España, si bien se aporta información económica consolidada para que exista coherencia con el resto de la información publicada.

¹ No incluye el aeropuerto de Luton, del que Aena posee el 51% del capital social.



Perfil de Aena



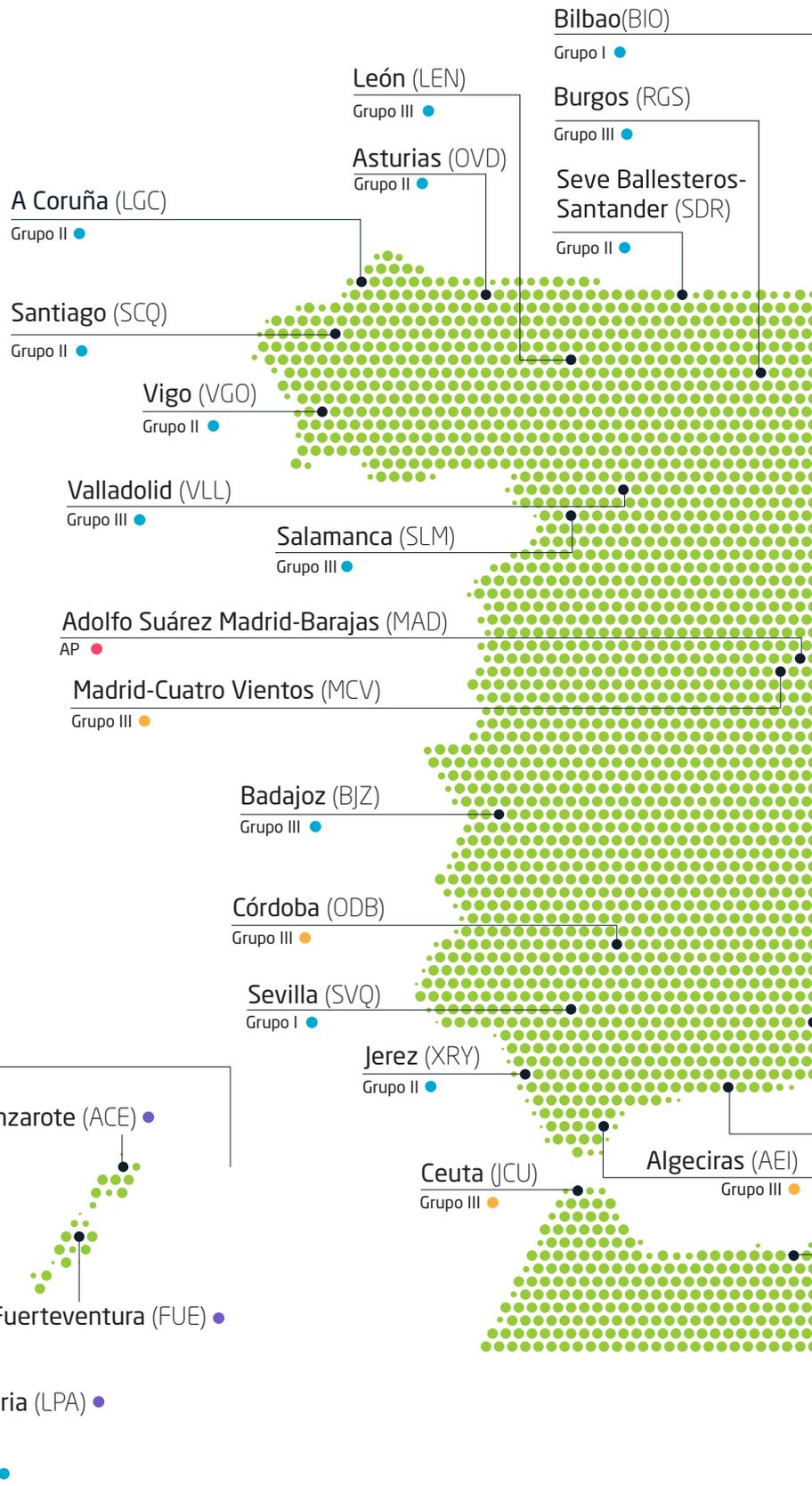
Aena gestiona en España

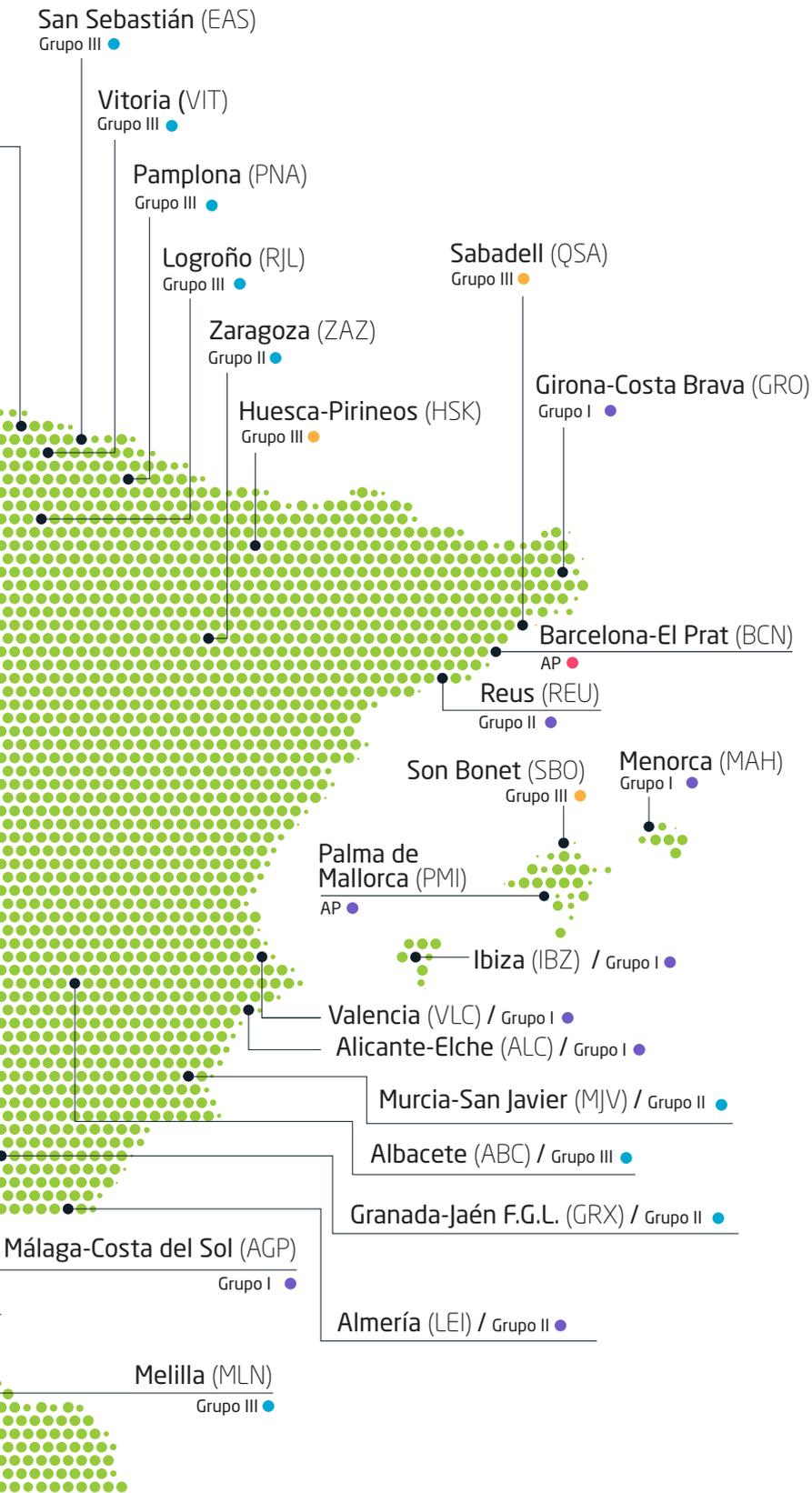
46 aeropuertos y dos helipuertos

La estructura de la compañía y su gestión en red permite optimizar los costes mediante sinergias y economías de escala, y ofrecer una calidad de servicio homogénea, sin perjuicio la autonomía operativa de cada aeropuerto; adicionalmente garantiza la sostenibilidad económica de los aeropuertos al permitir, en condiciones de transparencia, objetividad y no discriminación, el sostenimiento de infraestructuras deficitarias.

Aena también disfruta de una gran proyección fuera de España, prueba de ello es que a 31 de diciembre de 2015 tiene participación directa en 15 aeropuertos fuera de España (doce en México, dos en Colombia, y uno en Reino Unido) e indirecta a través de GAP en el aeropuerto de Montego Bay en Jamaica.

Según estimaciones de Aena, en su red aeroportuaria operan 998 compañías aéreas (672 de ellas comerciales) que conectan 157 países y 1.299 aeropuertos de destino (de ellos, 142 países y 1.008 aeropuertos en su red comercial).





Red de aeropuertos

Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Barcelona-El Prat

Palma de Mallorca

Grupo Canarias

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

Grupo II
Aeropuertos de más de 500.000 pax/año

Grupo III
Aeropuertos de menos de 500.000 pax/año

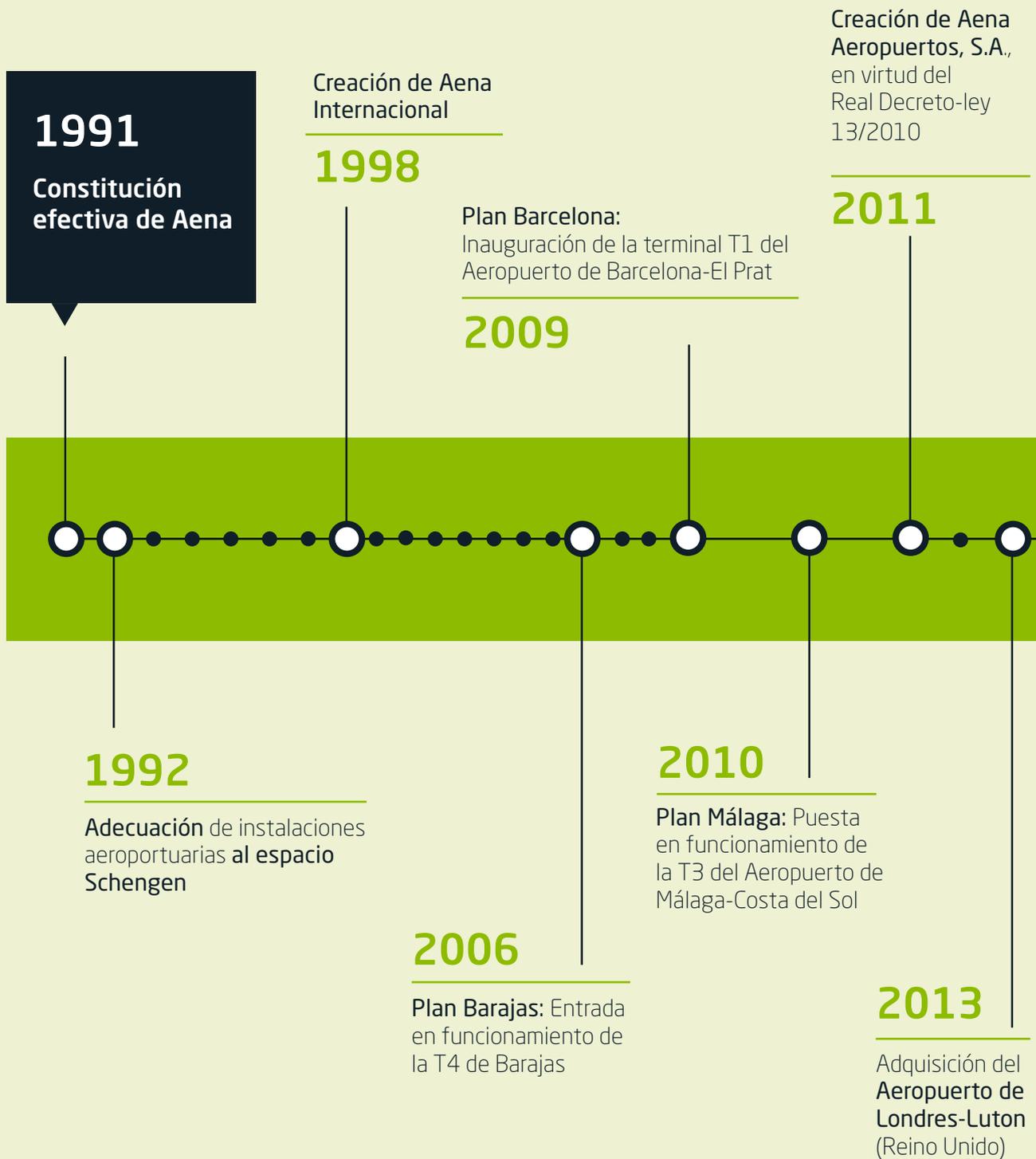
Tipología de aeropuertos

- HUB
- TURÍSTICOS
- REGIONALES
- HELIPUERTOS Y AVIACIÓN GENERAL

AP: Aeropuertos principales

Historia de Aena

G4-5 G4-17



2015

- **Privatización parcial de Aena**, salida a bolsa del 49% del capital.
- Entrada en el Ibex 35.
- **Desarrollo de las políticas de RC y de comunicación con inversores** para su aprobación por el Consejo de Administración, así como del modelo de gobierno corporativo.

2014

- Aena Aeropuertos, S.A. pasa a denominarse **Aena S.A.**
- Aprobación del marco de regulación y supervisión aeroportuaria para garantizar la calidad del servicio y el mantenimiento de las infraestructuras de la red

El funcionamiento y modo de gestión de Aena no se puede entender sin comprender el proceso de liberalización del transporte aéreo internacional europeo, que tuvo como principal objetivo el permitir actuaciones más ágiles y flexibles de las que existían dentro del marco de la función pública.

La compañía se constituyó en 1991 y, desde sus orígenes, una de sus principales características ha sido la simbiosis entre sus funciones públicas, para lo que se rige por la legislación pública; y sus relaciones patrimoniales y de contratación, para lo que se rige por el ordenamiento jurídico privado.

El segundo de los grandes hitos de la historia de Aena fue la adecuación de sus instalaciones aeroportuarias al Acuerdo Schengen, que supuso una remodelación de las infraestructuras que hasta ese momento existían en España.

Con la entrada del nuevo siglo, Aena dio el paso internacional que continuó hasta 2013 con la adquisición del 66% de Aerocali (Colombia) y el 51% de Luton (Reino Unido)².

En 2011 se creó, mediante el Real Decreto-ley 13/2010, Aena Aeropuertos, S.A., que en 2014 pasó a denominarse Aena S.A. En este mismo año, la entidad pública empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, Aena, pasó a denominarse Enaire. Las competencias de Enaire abarcan materias de navegación y espacio aéreo, además de la coordinación operativa nacional e internacional de la red nacional de gestión del tráfico aéreo.

El 11 de febrero de 2015 Aena S.A. protagonizó la mayor operación de salida a bolsa llevada a cabo en Europa desde 2011 y en España desde 2007. Inició su cotización en las cuatro bolsas españolas tras la Oferta Pública de Venta por el 49% de su capital, permaneciendo el 51% restante en propiedad del Estado, a través de la Entidad Pública Empresarial Enaire.

Posteriormente, en junio de 2015, Aena entró a formar parte del Ibex 35, indicador que incluye a las 35 principales empresas españolas cotizadas en Bolsa.

² En 2013 se adquiere el 40% del aeropuerto de Luton con una opción de compra de un 11% adicional que se materializa en el ejercicio 2014, alcanzándose el 51% de la propiedad por parte de Aena.



PREMIOS

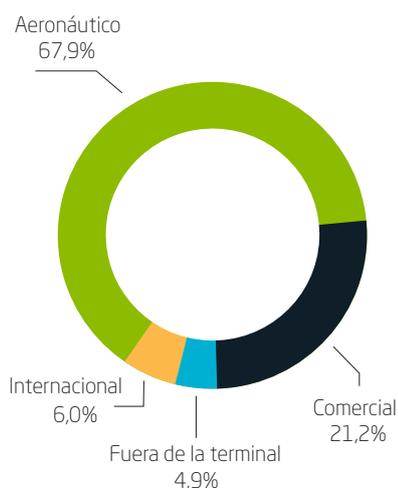
El Instituto Español de Estudios Financieros (IEAF) premia con su distinción de oro 2015 a Aena por su gestión como **empresa española líder en capitalización mundial**, que han sabido aprovechar los mercados de valores para el desarrollo de su estrategia

Líneas de negocio de Aena³

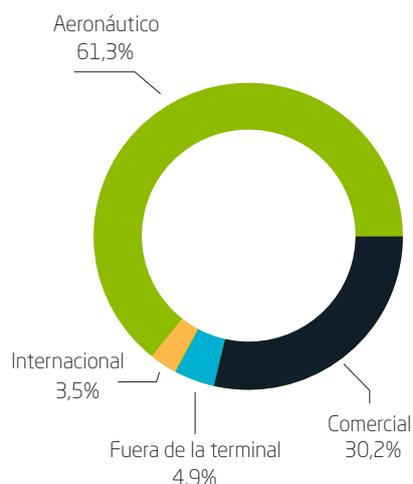
G4-4 G4-9

La principal línea de negocio de Aena es el aeronáutico, pero también desarrolla otras actividades adicionales que son relevantes en su cadena de creación de valor: comercial, servicios fuera de la terminal y el negocio internacional. Los ingresos totales de Aena en 2015 ascendieron a 3.517,8 millones de euros, de los cuales un 67,9% correspondieron a la línea de negocio de aeronáutica. Por su parte, el EBITDA ajustado⁴ en 2015 ascendió a 2.082,0 millones de euros, de los cuales un 61,3% provinieron de la línea de negocio de aeronáutica.

Distribución de los ingresos, por línea de negocio



Distribución del EBITDA (ajustado⁴), por línea de negocio



³ Este apartado incluye un alcance nacional e internacional.

⁴ Excluye deterioros de inmovilizado y provisión PSDV.



Aeropuerto de Zaragoza

Aeronáutico

La línea de negocio aeronáutico incluye pasajeros, aterrizajes, seguridad, pasarelas, handling, carburantes, estacionamientos, carga y otros servicios aeroportuarios. En 2015 fue la línea de negocio con mayor volumen de ingresos y EBITDA, con más del 60% en ambos casos. En 2015 los ingresos se incrementaron hasta los 2.387,6 millones de euros, un 3,6% más que en 2014, mientras que el EBITDA creció un 4,6% hasta los 1.277,3 millones de euros.

Destaca el hecho de que a pesar de que no se incrementaron las tarifas aeroportuarias en 2015, la línea de negocio registró un notable incremento de los ingresos aeronáuticos ordinarios del 4,1%.



Comercial

La línea de negocio comercial incluye tiendas libres de impuestos, tiendas especializadas, servicios de restauración, publicidad, alquiler de vehículos, salas vip, servicios bancarios y consumos/suministros. En 2015 fue segunda línea de negocio por volumen de ingresos y de EBITDA, con un 21,2% y un 30,2% sobre el total, respectivamente. Los ingresos ascendieron a 747,5 millones de euros, un 16,3% más que el año anterior, y el EBITDA se situó en 628,9 millones de euros, un 17,9% superior a 2014.

El incremento de las cifras registrado se debe fundamentalmente al impacto de la mejora de los contratos de las condiciones comerciales, al incremento de superficies y mejora en la distribución de los espacios, así como a la optimización del mix de marcas.



Servicios fuera de terminal

Los servicios fuera de terminal incluyen aparcamientos y la explotación de activos diversos de naturaleza industrial e inmobiliaria como terrenos, almacenes, hangares y carga aérea.

En 2015 registró un ligero descenso de los ingresos del 0,1% (172,2 millones de euros) y del 5,4% en el EBITDA (102,2 millones de euros), debido fundamentalmente al descenso de contratos de hangares y almacenes y a las reversiones de provisiones en 2014, por importe de más de 7,1 millones de euros frente a 0,5 millones de euros en 2015.



Internacional

La línea de negocio internacional ha registrado unas cifras de ingresos de 210,5 millones de euros y un EBITDA de 73,6 millones de euros, unos crecimientos con respecto al año anterior del 365,9% y el 467,8% respectivamente.

Este fuerte crecimiento se debe fundamentalmente y a la consolidación completa del Aeropuerto de Luton en los balances cuya contribución asciende a 201,9 millones de euros de ingreso y 66,6 de EBITDA, así como al incremento del tráfico respecto a 2014 (+16,9%).



El buen comportamiento del tráfico internacional se ha visto impulsado por el crecimiento del número de turistas que visitaron España y que alcanzó en 2015 la cifra récord de 68,1 millones

Tráfico de pasajeros

El número de pasajeros totales en la red de aeropuertos de Aena en 2015 supera la cifra de 207,4 millones, un 5,9% más que en 2014, siendo el segundo mejor registro histórico.

La vinculación del crecimiento del tráfico al ciclo económico mundial ha condicionado la evolución del tráfico nacional e internacional en los aeropuertos de Aena.

El incremento de tráfico registrado este año se debe fundamentalmente al crecimiento en el segmento comercial internacional, obteniéndose un valor de 144,5 millones de pasajeros creciendo, por lo tanto, en casi 8 millones de pasajeros respecto el año pasado y marcando una cifra récord en este tipo de tráfico. El tráfico comercial nacional finaliza el año con 62,5 millones de pasajeros, con lo cual crece más de 3,5 millones de pasajeros respecto 2014. De igual forma han aumentado las operaciones nacionales en un 3,2%.

Distribución del tráfico por áreas geográficas

Zona	Pasajeros Totales 2015 (**)	Pasajeros Totales 2014 (*)	% Variación 15 / 14	Variación
Europa (excluye España)	129.079.165	122.602.927	5,3%	6.476.238
España	62.497.142	58.937.965	6,0%	3.559.177
América Latina y Caribe	7.046.043	6.408.675	9,9%	637.368
América del Norte	3.290.129	3.006.618	9,4%	283.511
África	2.716.880	2.566.538	5,9%	150.342
Oriente Medio	2.416.054	1.957.100	23,5%	458.954
Asia y Pacífico	368.728	383.776	-3,9%	15.048
Total	207.414.141	195.863.599	5,9%	11.550.542

(*) Los datos de pasajeros totales de 2015 son provisionales. Incluye todos los tipos de tráfico y pasajeros en tránsito.

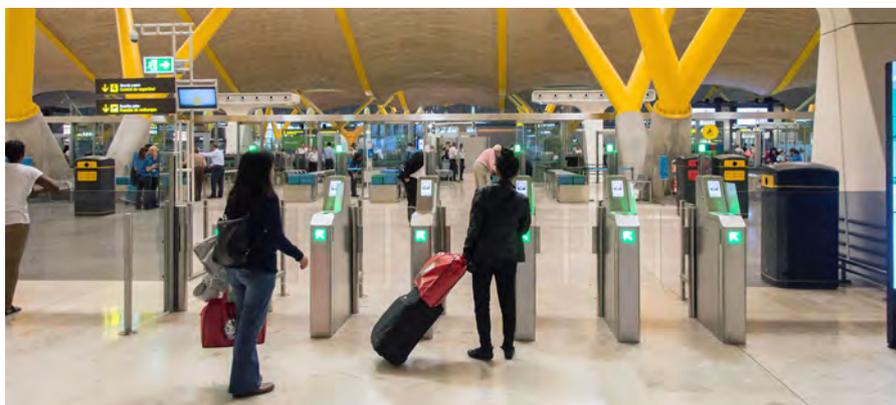
(**) Los datos de pasajeros totales de 2014 son definitivos. Incluye pasajeros en tránsito.

2015

● Europa (excluye España)	62,6%	● España	30,1%	● América Latina y Caribe	3,3%
● América del Norte	1,5%	● África	1,3%	● Oriente Medio	1,0%
● Asia y Pacífico	0,2%				

2014

● Europa (excluye España)	62,2%	● España	30,1%	● América Latina y Caribe	3,4%
● América del Norte	1,6%	● África	1,3%	● Oriente Medio	1,2%
● Asia y Pacífico	0,2%				

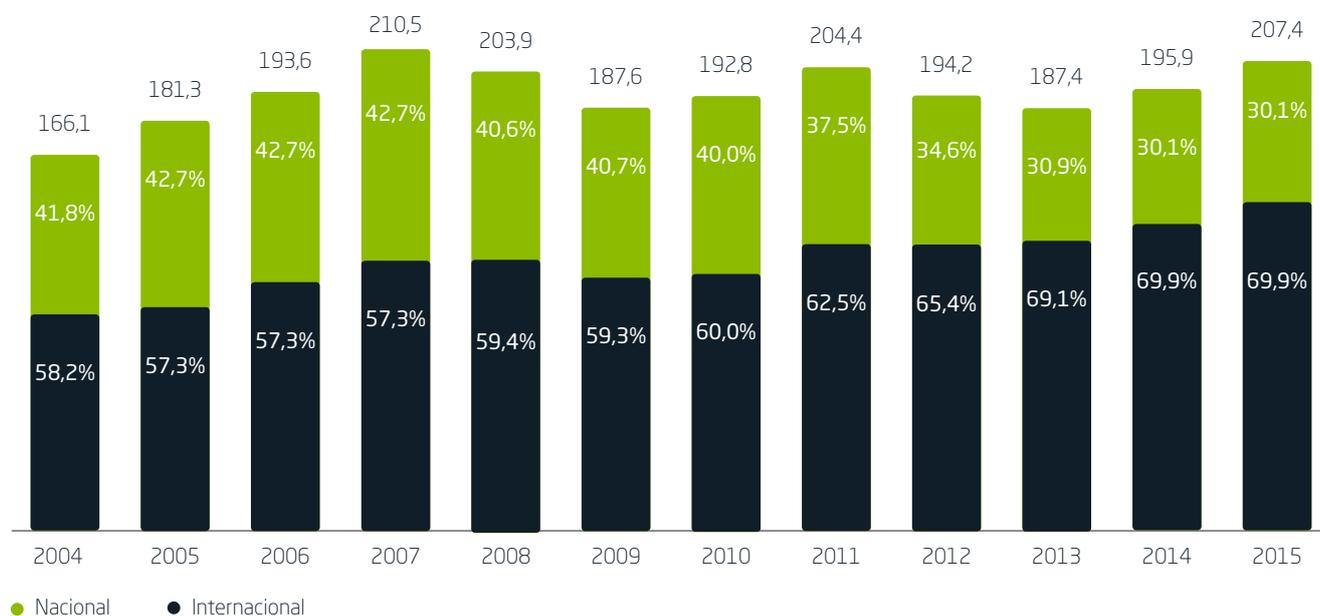


Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Respecto de la distribución del tráfico por zonas geográficas destaca:

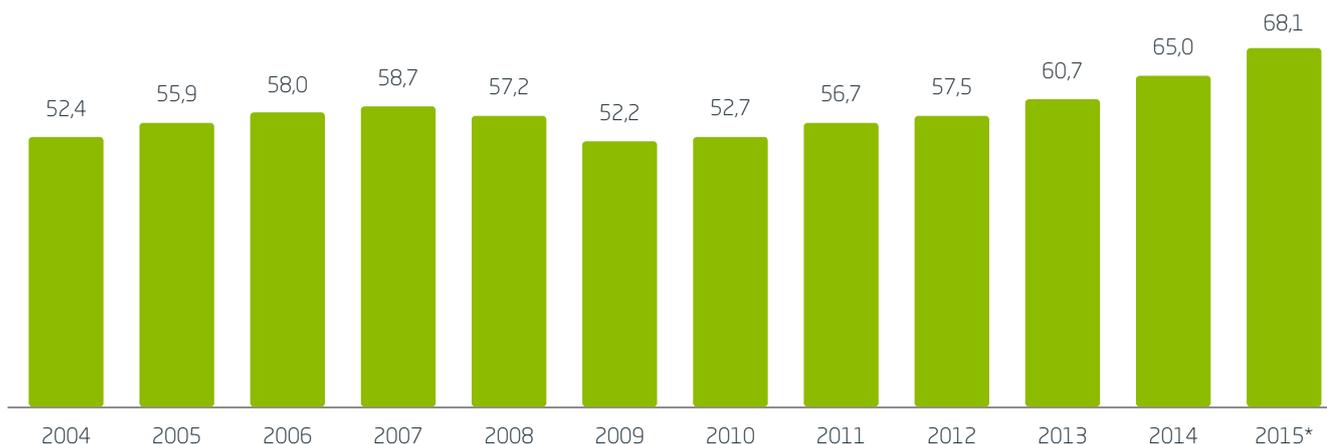
- La contribución del tráfico doméstico respecto al total del tráfico, resultó ser en 2015 del 30,1%, al igual que en 2014. En términos cuantitativos en 2015 se registraron casi 3,6 millones de pasajeros más que en 2014.
- El incremento de la cuota de tráfico con Europa pasa del 62,2% en 2014 al 62,6% en 2015, lo que ha supuesto un crecimiento del 0,4%. En términos cuantitativos en 2015 se registraron 6,5 millones de pasajeros más que en 2014.

Evolución de la tipología del tráfico de pasajeros (cuota nacional/internacional)
(millones de pasajeros)



* Los datos del año 2015 son provisionales

Evolución de la llegada de turistas internacionales a España (millones de turistas)



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Instituto de Estudios Turísticos (Frontur, datos provisionales año 2014)

(*) Los datos del año 2015 son provisionales.

Aena abre durante el año 2015: 297 nuevas rutas nacionales e internacionales

Durante 2015 se han establecido 297 nuevas rutas⁵ desde los aeropuertos de la red de Aena con destinos domésticos, europeos e internacionales. En concreto los aeropuertos con mayor número de nuevas rutas han sido Barcelona-El Prat (42 nuevas rutas), Adolfo Suárez Madrid-Barajas (36), Palma de Mallorca (35), Grupo I (97), Canarias (63), y Grupo II (24).

Destaca la apertura de 5 nuevas rutas regulares de largo radio, una desde Barcelona con Sao Paulo - TAM y 4 desde el Aeropuertos AS Madrid-Barajas con Abu Dhabi - Ethiad, La Habana, Cali y Medellín con Iberia.

Por compañías aéreas destacan por número de nuevas rutas las de Vueling (55 nuevas rutas), seguida Ryanair (30), iberia + iberia Express (27) y Norwegian (25).

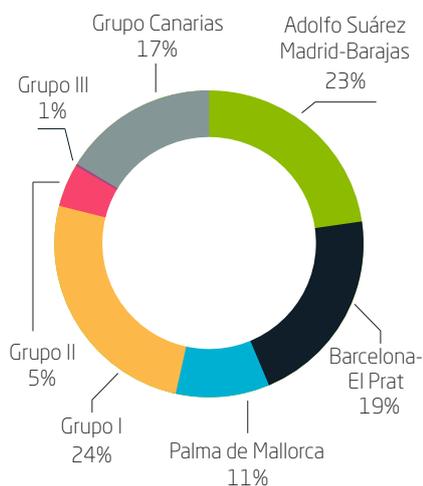
La cuota de mercado internacional crece año a año, alcanzando en 2015 el 69,9% del total. La llegada de turistas internacionales a España ha alcanzado en 2015 el récord histórico de 68,1 millones de turistas.

Por los aeropuertos de Aena pasaron 207,4 millones de pasajeros, se registraron

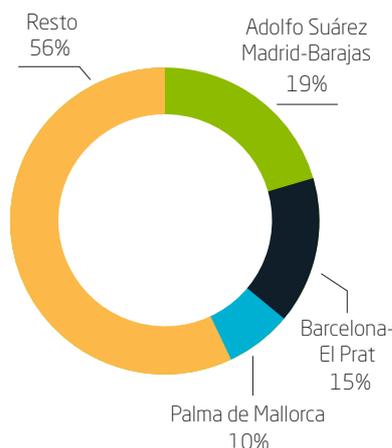
1,9 millones de operaciones de movimiento de aeronaves y un tráfico de mercancías de 715.000 toneladas. El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas fue durante 2015 el que registró mayor movimiento de pasajeros, mayor número de operaciones y más volumen de carga.

⁵ Se consideran rutas nuevas todas aquellas que tuvieron menos de 1.000 pasajeros en 2014 y han superado en 2015 los 5.000 pasajeros.

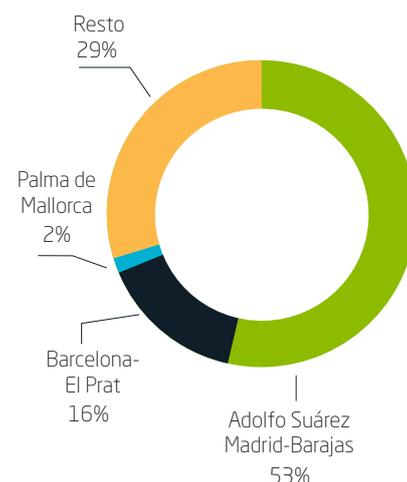
Pasajeros totales



Operaciones totales



Mercancías



PREMIOS

El aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibe en Fitur el **premio Homenaje al Sector Turístico Madrileño** concedido por el Ayuntamiento de Madrid por su valiosa aportación y contribución a la proyección internacional de la ciudad de Madrid como destino turístico

Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas es primer aeropuerto de la red de Aena por tráfico de pasajeros, operaciones y carga, además de uno de los principales puntos de entrada de turistas en España.

Adolfo Suárez Madrid-Barajas tiene un peso muy importante en la economía madrileña y española, ya que estimula todo el tejido económico regional, facilitando el crecimiento de las empresas y el aumento del turismo. Se estima que Adolfo Suárez Madrid-Barajas induce un impacto económico cuantificable en más de 40.000 empleos directos, más de 90.000 en el conjunto de la Comunidad de Madrid y más de 135.000 empleos a nivel nacional, al tiempo que representa el 10,2% del Producto Regional Bruto.

Más de 128.000 personas pasaron diariamente, de media, por sus instalaciones, lo que arroja una cifra anual de más de 46,8 millones de pasajeros, un 11,9% más que el año anterior.

Aeropuerto de Barcelona-El Prat

Barcelona-El Prat se sitúa como segundo aeropuerto de la red de Aena por tráfico de pasajeros, operaciones y carga, y constituye una pieza fundamental para la economía catalana. Además, está situado a tres kilómetros del Puerto de Barcelona, uno de los más importantes del Mediterráneo en tráfico de contenedores y líder del mercado de cruceros. Se encuentra ubicado, asimismo, cercano al Consorcio de la Zona Franca, uno de los parques industriales y logísticos más importantes de España.

En 2015 registró un tráfico de más de 39,7 millones de pasajeros, un incremento del 5,7% con respecto al año anterior. Destaca su tráfico comercial internacional, con más de 29 millones de pasajeros.



PREMIOS

El Aeropuerto de Palma de Mallorca recibe el reconocimiento de la Federación Empresarial Balear de Transportes por las buenas relaciones institucionales y las excelentes cifras de tráfico registradas

Aeropuerto de Palma de Mallorca

Es el aeropuerto turístico por excelencia de la red y el principal punto de acceso de los turistas a la isla de Mallorca. El tráfico de Palma de Mallorca es fundamentalmente internacional y alcanza sus niveles más altos en época estival. También tiene una gran importancia el tráfico con la península.

En el año 2015, Palma de Mallorca cerró el ejercicio con un total de 23,7 millones de pasajeros (2,7%), alcanzando su máximo histórico. De éstos, más de 18 millones correspondieron a pasajeros internacionales, un 76,3% del tráfico del aeropuerto.

Grupo Canarias

Los aeropuertos de la Comunidad Autónoma de Canarias concentraron más del 17% del total del tráfico de la red de Aena. Durante 2015 viajaron por estos aeropuertos más de 35,8 millones de pasajeros, un 3% más que el año anterior.

Grupo I

Los aeropuertos que integran el Grupo I (aquellos con un volumen superior a 2 millones de pasajeros anuales, salvo Girona en 2015) procesaron 49,7 millones de pasajeros durante 2015, un 24% del total de la red de Aena y un 5,1% más que el año anterior. El tráfico internacional representó el 72,2% del total de pasajeros que transitaron por estos aeropuertos en 2015.

La carga en este grupo es secundaria y representó en 2015 sólo el 4,5% del total de la red de aeropuertos. Sin embargo, es significativo destacar que el 42,2% de la mercancía del Grupo I pasó en 2015 por el Aeropuerto de Valencia, el cual ha visto crecer durante dicho período su movimiento de carga en un 7,1%.

Grupo II

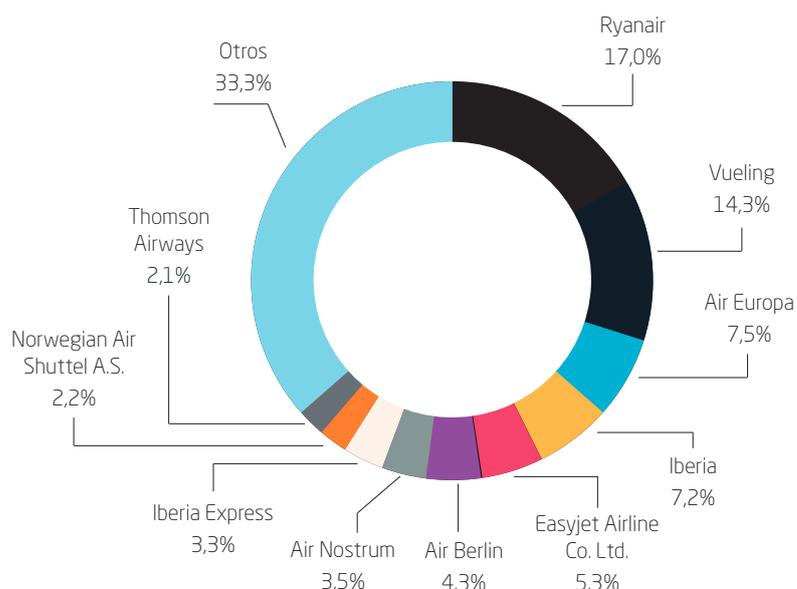
El Grupo II, que agrupa a los aeropuertos con más de 0,5 y menos de 2 millones de pasajeros anuales (salvo Zaragoza en 2015), procesó 10,4 millones de pasajeros durante 2015, un 2,9% más que el año anterior.

Grupo III

El Grupo III, que agrupa a los aeropuertos con menos de 0,5 millones de pasajeros, cerró el ejercicio 2015 con poco más de un millón de pasajeros en 2015, un 0,5% del tráfico total de pasajeros de la red de Aena, y un incremento del 0,8% con respecto a 2014. Son los aeropuertos más afectados por la crisis por su tamaño y por el peso que tiene sobre ellos el tráfico nacional.

La distribución de los pasajeros por líneas aéreas correspondió en un 50% a compañías de bajo coste y el 50% restante a compañías tradicionales.

Distribución del tráfico total de pasajeros por compañías aéreas



Presencia internacional

El objetivo principal de este Informe son las actividades de Aena S.A. en España. No obstante, es relevante la actividad desarrollada a través de Aena Internacional, división creada en 1998 con el objeto de expandir el negocio fuera del ámbito nacional y de la cual Aena es titular del 100% de su capital social.

En la actualidad, Aena participa en la gestión de 15 aeropuertos en cuatro países diferentes (Reino Unido, México, Jamaica y Colombia), empleando la experiencia y el *know-how* aeronáutico de la compañía.

Asimismo, el área de navegación aérea dispone de una unidad de verificación en vuelo, mientras que en el ámbito de la consultoría aeroportuaria participa como experto en operaciones aeroportuarias, en proyectos estratégicos internacionales.

El posicionamiento estratégico de Aena Internacional y sus ventajas competitivas le permiten ser selectiva en sus inversiones para seguir desarrollando una cartera diversificada y rentable de inversiones.

Principales magnitudes económicas, ambientales y sociales

Indicador	2015	2014	2013
Importe neto de la cifra de negocio (millones de €)*	3.518	3.165	3.586
Número de operaciones (millones)	1,9	1,83	1,79
Número de pasajeros (millones)**	207,4	195,9	187,4
Índice global de calidad (puntuación sobre 5)	3,89	3,79	3,73
Productividad (número de pasajeros / plantilla)	28.791,52	27.127,92	-
Número de empleados	7.204	7.220	11.440
Número de viviendas sobre las que se han ejecutado actuaciones de aislamiento acústico (acumulado)	19.639	19.219	18.725
Índice de incidencia	7,39	8,87	-



* Año 2013: cuentas agregadas de Aena EPE (ahora Enaire) y Aena Aeropuertos. 2014 y 2015, cuentas de Aena S.A.

** Año 2013: número agregado de Aena EPE (ahora Enaire) y Aena Aeropuertos. 2014 y 2015, Aena S.A.



Aeropuerto de Palma de Mallorca

Principales hitos de la Compañía

Los aeropuertos de Aena se convierten en protagonistas de los cupones de la ONCE:

Los 46 aeropuertos y 2 helipuertos de la red de Aena son los protagonistas de una colección de cupones diarios que la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) dedicará a la compañía hasta abril de 2016.



Málaga-Costa del Sol inaugura su nueva zona comercial:

55 establecimientos comerciales repartidos en cerca de 13.000 m². Un paso más en la transformación del concepto de aeropuerto en la que Aena ha trabajado a lo largo de los últimos años.



Aena recibe la bienvenida de la Bolsa de Madrid:

El 11 de febrero, Aena salió a bolsa tras unas semanas de intensas reuniones y road shows con inversores especializados y medios de comunicación. El histórico "Toque de campana" acogió en las cuatro bolsas españolas la cotización del 49% de la compañía, mientras que el 51% restante continúa siendo parte del Estado a través de la sociedad Enaire.



Wifi gratuito en todos los aeropuertos de Aena:

Desde mayo de 2015, Aena ofrece en todos los aeropuertos y helipuertos de su red acceso gratuito e ilimitado a Internet vía WiFi. De esta forma, Aena pone a disposición de sus usuarios una de las mejores ofertas de acceso a Internet de los aeropuertos europeos y suma un nuevo servicio para sus pasajeros.



Primera Junta General de Accionistas: el 3 de junio de 2015 tuvo lugar la primera Junta General de Accionistas de Aena S.A. El evento se celebró en la Real Fábrica de Tapices de Madrid y congregó a más de 230 accionistas y 28 medios de comunicación. El presidente y consejero delegado, José Manuel Vargas, calificó esta ocasión como “uno de los hitos más importantes en la historia de la compañía”.



Aena entra en el Ibx-35:

Apenas seis meses después de su entrada en bolsa, Aena se incorporó al índice Ibx 35 situándose en la séptima posición por volumen negociado acumulado en el periodo de control.



El Aeropuerto de A Coruña estrena su pista ampliada:

En junio, el Aeropuerto A Coruña inauguró la ampliación de su pista que permitió certificarse según la normativa europea para acoger a las aeronaves de la familia A320. Los trabajos de ampliación se extendieron durante cuatro años y su puesta en marcha permitirá ampliar las rutas de conexión con aeropuertos con el centro, norte y este de Europa y Oriente Próximo.



Récord de pasajeros en verano:

Durante los meses de julio y agosto el tráfico de pasajeros alcanzó un nuevo récord, con 47.106.415 pasajeros, un 5% más que en los mismos meses del año 2014.



Aena anfitrión del ASQ Forum Europe 2015 sobre calidad de servicio:

En octubre Aena fue anfitrión del *Airport Service Quality (ASQ) Forum Europe 2015*, un encuentro anual organizado por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) en el que representantes de más de 80 aeropuertos del mundo debatieron sobre la calidad de los servicios que prestan en los aeropuertos.



Barcelona-El Prat se sumó al programa A-CDM de optimización de tráfico aéreo:

El programa *Airport Collaborative Decision Making (ACDM)* tiene como objetivo optimizar la gestión del tráfico aéreo, la puntualidad y la eficiencia operacional de los aeropuertos. De esta forma se potencia que Eurocontrol, las compañías aéreas, de handling y proveedores de navegación aérea compartan información actualizada que permita tomar decisiones conjuntas.



Diciembre, mes de la solidaridad en Aena:

Durante el último mes del año, la solidaridad se convirtió en la protagonista de todos los aeropuertos de la red. Esta iniciativa aglutinó todas las acciones de carácter social que se llevan a cabo en los aeropuertos y centros de trabajo de Aena. Dentro de estas acciones figuraba la celebración del V Evento Solidario, una fiesta por la integración que se celebró en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.



Contexto del sector aeroportuario

El actual modelo de negocio de Aena se ha conformado entorno a un marco regulatorio que ha motivado cambios en la estructura y forma jurídica de la compañía, y a la diversificación de actividades dentro del sector aeroportuario. Estas transformaciones buscan, en último extremo, la adaptación a los requerimientos, necesidades y expectativas de los principales grupos de interés. A continuación se presenta un análisis del contexto del sector y su relación con los asuntos relevantes identificados en el estudio de materialidad.



Un entorno regulatorio cada vez más en línea con la normativa europea...



... en un país como España, con unas perspectivas de número de pasajeros optimistas dada la relevancia del sector turístico...



... y en una sociedad cada vez más preocupada por la sostenibilidad económica,...

Marco regulatorio

La Ley 18/2014, introduce el mecanismo que rige la determinación de las tarifas aeroportuarias para el primer Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA).

Se trata del instrumento básico de regulación que establece por periodos quinquenales las condiciones mínimas de operación de los aeropuertos en cuanto a niveles de calidad de servicio y capacidad, las inversiones y costes asociados, estableciendo a nivel agregado de la red de aeropuertos el precio máximo anual por pasajero que se podrá cobrar en cada uno de los años del periodo 2017-2021.

Calidad del servicio

El tráfico en 2015 alcanzó los 207,4 millones de pasajeros, lo que supone un crecimiento del 5,9% respecto a 2014.

Los datos de tráfico a enero de 2016 confirman la tendencia de crecimiento en el número de pasajeros, con un incremento del 12,3% para el conjunto de la red de aeropuertos de Aena en España, con un crecimiento del 13,9% del tráfico doméstico y un 11,6% del tráfico internacional.

Financiación

La economía entre los asuntos que más preocupan a los españoles según el barómetro del CIS de 2015.

En 2015, Aena ha llevado a cabo una reducción de la deuda y un significativo incremento del flujo de caja operativo hasta los 1.629 millones de euros frente a los 1.346 millones de euros en 2014 (incremento del 21%).



Aeropuerto de Alicante-Elche



... la transparencia, ...



... el empleo, ...



... así como por el cambio climático.

Ética y transparencia

La corrupción, otro de los asuntos que más preocupan a los españoles según este barómetro del CIS.

Aena dispone de compromisos y principios de actuación ética y transparente.

Impactos directos e indirectos. Creación de empleo local

España, un país con más del 20% de desempleo en el que Aena genera un empleo directo de 7.204 puestos de trabajo y un empleo indirecto de 440.000*.

* (Fuente: PSTA Avance 2009).

Eficiencia energética y reducción de emisiones GEI

En diciembre de 2015 tuvo lugar la COP 21 en París, para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. En esta cumbre, los 195 países participantes llegaron por consenso a un pacto global para el mantenimiento del calentamiento global por debajo de los 2°C.

Aena mide la huella de carbono de sus principales aeropuertos y establece medidas para minimizar las emisiones de CO₂.

Estrategia para un negocio sostenible

El proceso de reestructuración de la compañía de los últimos 5 años ha sido el resultado de la combinación de un equipo profesional comprometido con el proyecto y la existencia de una base muy sólida y moderna en cuanto a las infraestructuras. Esto ha permitido la optimización de los costes mediante sinergias y economías de escala que se han logrado al contar con un mayor volumen de negocio, y el ofrecimiento de una calidad más elevada y homogénea, que han hecho de Aena el primer operador aeroportuario del mundo por volumen de pasajeros, con presencia en 15 aeropuertos fuera de España.

Los indicadores relacionados con el turismo han continuado la evolución favorable mostrada durante 2013 y 2014, alcanzando en 2015 el tercer año consecutivo de cifras récord de turistas extranjeros, aspecto de gran relevancia dado que el turismo representa el 10,9% del PIB español. De acuerdo con los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, durante 2015 visitaron España 68,1 millones de turistas internacionales, un 4,9% más que en 2014.

Los principales países emisores han contribuido a este crecimiento, destacando en términos relativos los crecimientos interanuales de EE.UU. (+23,6%), Suiza (+9,0%) y Francia (+8,9%). En términos absolutos, Reino Unido, Francia y Alemania, lideran el ranking de países emisores y, conjuntamente, suponen el 55,1% del total de turistas que visitaron España durante 2015. Por comunidades, Cataluña es el primer destino de los turistas (17,4 millones, +3,7% respecto a 2014), seguida de Baleares (11,7 millones, +2,7%) y Canarias (11,6 millones, +1,0%).

Todas estas perspectivas hacen que el transporte aéreo siga siendo un sector estratégico para España por su impacto socioeconómico, ya que representa un 7% del PIB español, lo que hace de Aena una opción atractiva para los inversores. De hecho, en 2015 la compañía incrementó su beneficio neto en un 74,2% respecto al año anterior.

Un reflejo de la confianza de la compañía en su modelo económico y en su eficiencia en la gestión es el Documento de Regulación Aeroportaria (DORA) aprobado por el Consejo de Administración de Aena, que en 2016 deberá ser validado por la Dirección General de Aviación Civil y en última instancia por el Consejo de Ministros.

Una de las preocupaciones que existía en el sector, acerca de la salida a bolsa de la compañía, era la posibilidad de que las tarifas aeroportuarias pudiesen incrementarse al entrar en la ecuación inversores privados. Sin embargo, la compañía no sólo ha reducido en un 1,9% el global de las tarifas del año 2016 respecto a las del 2015, sino que además, ha propuesto su congelación entre los años 2017 y 2021.

Esta estabilidad tarifaria ha sido posible gracias a mejoras en la eficiencia que ha llevado a cabo la compañía en los últimos años, permitiendo ofrecer un esquema de tarifas muy competitivo en el entorno europeo, al menos hasta 2021.

En el capítulo "Una compañía sólida y solvente" se describe cómo Aena lleva a cabo esta estrategia de acuerdo a tres líneas básicas de crecimiento: eficiencia en la gestión, crecimiento de los ingresos y adecuación de las inversiones.

Gobierno responsable

G4-34

G4-55

Los órganos de gobierno de Aena tienen el objetivo de proveer las estructuras de gestión y control apropiadas para proteger los intereses de los accionistas, supervisar el cumplimiento de la estrategia, así como velar por la creación de valor y uso eficiente de los recursos, en un marco de transparencia de información.

Alineada con las prácticas más avanzadas en materia de gobierno corporativo, Aena aplica las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV para las entidades cotizadas.



Junta General de Accionistas. Junio 2015



[Accionistas e inversores](#)



Consejo de Administración

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

El Consejo de Administración constituye el órgano de supervisión y control de la actividad de la compañía, con competencia exclusiva sobre materias como gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa, política de dividendos, objetivos de gestión y presupuestos anuales, o política de inversiones y de financiación, entre otras funciones.

Conforme a su Reglamento, encomienda la gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad al equipo de dirección y a los órganos ejecutivos correspondientes.

Está compuesto⁶ por 15 consejeros, de los cuales 6 son independientes, 8 dominicales y un consejero ejecutivo que ostenta el cargo de Presidente y Consejero Delegado.

Todos los miembros del Consejo de Administración de Aena tienen una dilatada experiencia profesional y cuentan con las aptitudes necesarias para el correcto desempeño de su cargo.

⁶ A 31 de diciembre de 2015.

Composición del Consejo de Administración



D. José Manuel Vargas Gómez ● Presidente
Presidente y Consejero Delegado

D. José Luis Bonet Ferrer ●

D. Amancio López Seijas ●

D. Jaime Terceiro Lomba ●

D. Juan Ignacio Acha-Orbea Echevarría ● Presidente

D. Eduardo Fernández Cuesta Luca de Tena ● Presidente

D. Simón Pedro Barceló Vadell ● ●

D^a Matilde García Duarte (Secretaria)

D. José María Araúzo González ●

D. Juan Miguel Báscones Ramos ● ●

D^a María Victoria Marcos Cabero ●

D. Rodrigo Madrazo García de Lomana ●

D^a Pilar Arranz Notario

D^a Tatiana Martínez Ramos e Iruela

D^a Pilar Fabregat Romero

D. Christopher Anthony Hohn ● ●

● Miembro de la Comisión Ejecutiva

● Miembro de la Comisión de Auditoría

● Miembro de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones



El presidente y consejero delegado de Aena, José Manuel Vargas, es reconocido como la personalidad más relevante del año en el ámbito económico-financiero en la V Edición de la Noche de la Economía de elEconomista

A través del portal de inversores de la página web de Aena, se puede acceder al Informe de Gobierno Corporativo o al Informe Anual Sobre Remuneraciones de los Consejeros, que contienen información detallada sobre los miembros del Consejo de Administración, su asistencia a sesiones (14 a lo largo del año y con un índice de asistencia que supera el 97%), así como su retribución durante el ejercicio, que ha ascendido a 131 mil euros. Aena S.A. como empresa estatal, debe atenerse, en materia de remuneraciones de sus máximos responsables y directivos, al régimen jurídico aplicable a antes del sector público.

El Consejo de Administración cuenta con tres comisiones de apoyo: la Ejecutiva, la de Auditoría y la de Nombramientos y Retribuciones; que han celebrado una, ocho y seis reuniones respectivamente, y cuyas competencias específicas se detallan en el Reglamento del Consejo de Administración.

Este Reglamento ha sido modificado durante el año 2015 para favorecer, dentro su política de selección de candidatos, la diversidad de género en el seno del Consejo.

La diversidad es un tema de relevancia en el sistema de gobierno de la entidad. Entre las competencias de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, se encuentra la de establecer un objetivo de representación por género, elaborar recomendaciones sobre cómo alcanzarlo e informar al Consejo sobre cuestiones de diversidad.

A día de hoy, el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración es del 26,66%, cifra superior a la media de las sociedades cotizadas españolas.



Premiados en la Noche de la Economía. Diciembre 2015



[Portal de inversores](#)



[Informe Gobierno Corporativo](#)



[Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros](#)



[Reglamento del Consejo de Administración](#)



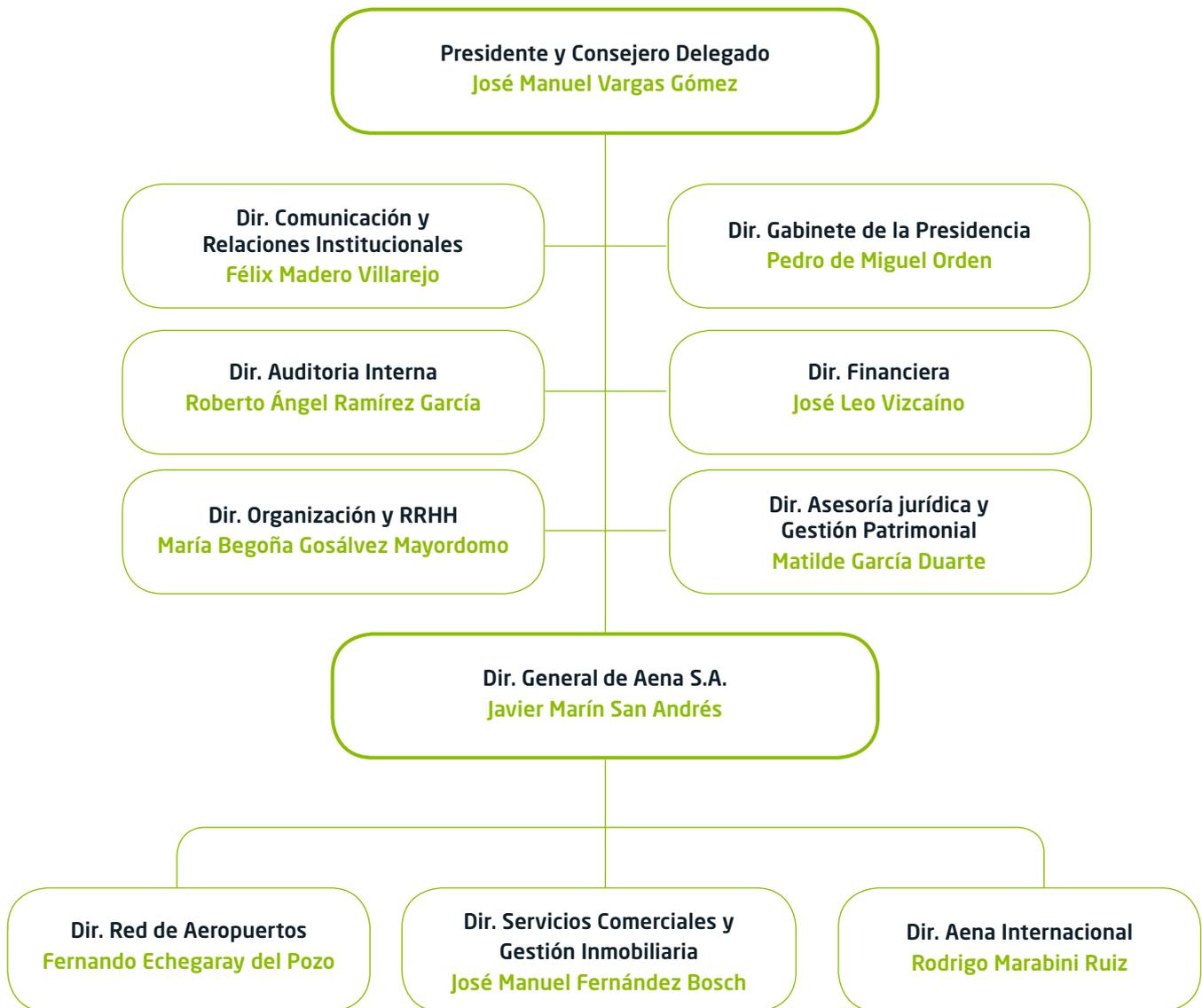


[Perfiles profesionales del equipo directivo](#)



Comité de Dirección*

La estructura organizativa de Aena está orientada a optimizar el funcionamiento de la compañía y a garantizar su sostenibilidad económica. Entre sus funciones, se puede citar la actualización periódica del Mapa de Riesgos corporativo, la aprobación de las cuentas anuales o el seguimiento de las recomendaciones surgidas en los procesos de auditoría.



(*) A 31 de diciembre de 2015.



[Política Marco de Responsabilidad Corporativa](#)



Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión

G4-56

G4-58

A lo largo de los últimos años, Aena ha experimentado cambios sustanciales, ha sido testigo de un crecimiento sin precedentes, y ha incorporado a sus grupos de interés a nuevos socios, clientes, proveedores y otros representantes sociales.

El entorno en el que opera la organización también ha cambiado. La actual demanda que los mercados y la sociedad están volcando sobre las empresas exige que, más allá de la obtención de beneficios y del cumplimiento de la legalidad, se actúe con transparencia y de forma ética y responsable.

En este sentido, 2015 ha sentado las bases de un sistema de gobierno corporativo y gestión de la ética y, en general de la responsabilidad corporativa.

Aspectos principales:

- Compromiso de la organización con el buen gobierno corporativo, contribuyendo a ejercer el control exigible sobre los órganos de administración, directivos y empleados, minimizando el riesgo de malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de la actividad.
- Modelo de cumplimiento normativo, a través de cuya política se fundamenta el compromiso con los valores y principios recogidos en el código de conducta y el rechazo a cualquier conducta que suponga un acto ilícito, contrario a los principios, valores o políticas de la organización.
- Canal de Denuncias, para la recepción de las denuncias internas, relacionadas con conductas que puedan implicar la comisión de algún acto contrario a la legalidad, a las políticas y procedimientos de la compañía, o a las normas de actuación contempladas en el Código de Conducta.
- Comité Gestor del Canal de Denuncias, que asegura que todas las denuncias recibidas se analicen de forma independiente y la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea.
- Formación a todos los empleados. Desde el Consejo se ha considerado de relieve importancia aportar la formación necesaria para que todos los empleados de la compañía conozcan los principios de actuación que se les exigen.
- Seguimiento de las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en materia de Buen Gobierno Corporativo para las empresas cotizadas.
- Política marco de Responsabilidad Corporativa, que actualiza la política adoptada en el año 2009, al objeto de alinearla a la nueva realidad y plantear una estrategia de responsabilidad corporativa que sitúe a la compañía a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito, así como contribuir a cumplir el interés social, como parte fundamental de la estrategia de excelencia y de mejora de la competitividad de la empresa y como un elemento más del gobierno corporativo de la compañía.



Aena trabaja para pasar de ser una empresa “responsable” (desarrollando prácticas responsables) a convertirse en una empresa que hace “negocios responsables”. Es decir, una organización que reconoce la Responsabilidad Corporativa dentro de su modelo de negocio

Vídeo. Aena | RC.



En este contexto, la comunicación otorga el marco adecuado para generar una sistemática de diálogo abierto y retroalimentado, así como un elemento clave del modelo de gestión y relaciones de la compañía.

El despliegue de la política de comunicación atiende tanto al fondo como a la forma en la que ésta se produce:

- Traslada el conocimiento y reconocimiento del comportamiento de la compañía,
- Utiliza herramientas de comunicación que aportan una imagen visual cercana, moderna, capaz de llegar a todo el público objetivo.

- Proyecta un concepto de transparencia, como factor esencial para la credibilidad, confianza y reputación, con indudable valor para la organización y sus grupos de interés.

Prueba de ello es el cumplimiento de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, por la que Aena dispone ya de canales como el Portal de Servicios Telemáticos, desde donde los ciudadanos, pasajeros o acompañantes, operadores, compañías aéreas, clientes comerciales o empresas y proveedores pueden tramitar los procedimientos administrativos, sugerir mejoras o informar de cualquier insatisfacción por los servicios prestados.



PREMIOS

Aena recibe un reconocimiento en Fitur 2015 por su labor en el reporte de la Responsabilidad Corporativa, en concreto por la verificación por parte de AENOR de la Memoria de RC 2013, elaborada de acuerdo a GRI. En esta misma feria, fue elegida por AENOR por su gestión comprometida en el sector turístico

Informar, interesar,
implicar.



Gestión de oportunidades y riesgos

G4-2 G4-45 G4-46 G4-47

Desde mayo de 2014, Aena 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.

Los tipos de riesgos identificados por el sistema son aquellos que pueden afectar a su actividad, bien sean de tipo estratégico, operacional, financiero, de cumplimiento (incluyendo los de la normativa fiscal), de información y reputacional. Todos ellos son categorizados en base a su criticidad.

El sistema desarrolla los principios definidos en la Política de Control y Gestión de Riesgos de Aena para gestionar las amenazas e incertidumbres inherentes a la estrategia, procesos del negocio y al entorno en el que opera la sociedad. Este proceso está en línea con la recomendación 53 del Código de Buen Gobierno.

Todos los riesgos identificados por el sistema se incorporan y categorizan en el mapa de riesgos corporativo. Cada riesgo está gestionado, al menos, por una Dirección Corporativa mediante la adopción de medidas de control preventivas y mitigadoras de los riesgos y planes de acción, focalizadas en:

- Proteger la solidez financiera y la sostenibilidad de Aena.
- Defender los derechos de los accionistas y de cualquier otro grupo de interés significativo de Aena.
- Facilitar el desarrollo de las operaciones en los términos de seguridad y calidad previstos.
- Proteger la reputación de Aena.



Aena clasifica sus riesgos en función de su naturaleza:

RIESGOS OPERATIVOS,

entre los que destacan los riesgos regulatorios, que pueden tener un impacto en los ingresos al operar en un sector fuertemente regulado; y los riesgos de explotación, ya que los niveles de tráfico de viajeros y operaciones aéreas tienen un impacto directo en su cuenta de resultados.

RIESGOS FINANCIEROS,

entre los que figuran el riesgo de mercado (incluyendo riesgo de tipo de cambio y riesgo de valor razonable por tipo de interés), riesgo de crédito y riesgo de liquidez



Los riesgos que se han materializado durante el 2015 son, por ejemplo, la regulación aplicable a las tarifas y a la seguridad.

Comunicación con nuestros grupos de interés

G4-24

G4-25

G4-26

G4-27

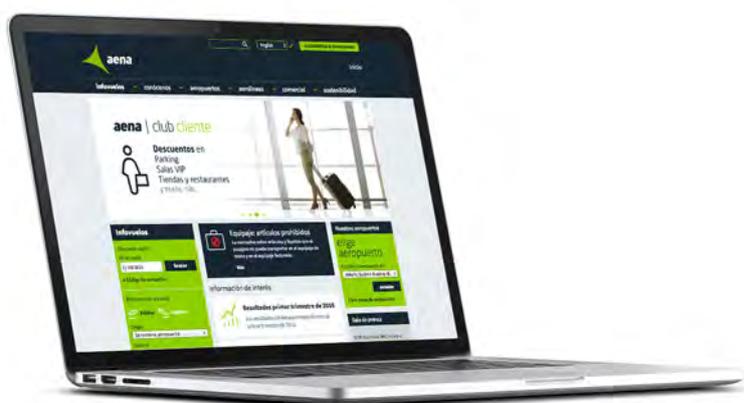
Aena apuesta por la transparencia como medio para fomentar el diálogo, la colaboración y rendición de cuentas, al tiempo que ayuda a evaluar y reforzar permanentemente el compromiso con los grupos de interés.

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.

A raíz del nuevo modelo de empresa planteado en 2015, con la salida a bolsa, los accionistas, inversores institucionales y asesores de voto han adquirido una relevancia estratégica, y se han convertido en un grupo de interés clave. Por este motivo, durante 2015 Aena comenzó a trabajar en su Política de Comunicación y Contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, que ha sido aprobada por el Consejo de Administración en 2016.

Otro de los hechos relevantes que han tenido lugar en 2015 ha sido la transformación de la web y todo su contenido, ya que es una de las principales vías de información que existen en la compañía con sus grupos de interés.



Los principales canales de comunicación disponibles son los siguientes:

Grupos de interés	Mecanismos de comunicación	Expectativas
Pasajeros 	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniones > Comités > Buzones > Correspondencia > Formularios > 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 	<ul style="list-style-type: none"> > Calidad/Precio > Excelencia Servicio > Seguridad > Puntualidad > Usabilidad > Accesibilidad > Capacidad
Empleados 	<ul style="list-style-type: none"> > Intranet / Portal del empleado > Newsletter semanal > Aena TV > Revista Aena Noticias > Comisiones > Correspondencia > Formularios > Encuestas > Cadena de Mando > Tablón de anuncios > Encuestas de satisfacción y motivación de los empleados en aeropuertos > Informes y comunicados > Sindicatos > Buzón de sugerencias Intranet de RRHH 	<ul style="list-style-type: none"> > Retribución > Reconocimiento > Igualdad > Conciliación > Beneficios sociales > Seguridad y Salud > Estabilidad > Desarrollo profesional
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 	<ul style="list-style-type: none"> > Calidad en el servicio. > Eficiencia > Precio
Administraciones públicas 	<ul style="list-style-type: none"> > Grupos Trabajo > Correspondencia > Datos > Informes > Otros... > Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) > Notas de Prensa / Sala de prensa > Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones > Asociaciones empresariales / sectoriales > Web de Aena > Programa de visitas organizadas en aeropuertos 	<ul style="list-style-type: none"> > Socioeconómicas > Intereses ciudadanía > Competenciales > Planificación local > Interoperabilidad

Grupos de interés	Mecanismos de comunicación	Expectativas
Inversores 	<ul style="list-style-type: none"> > Portal de accionistas, inversores institucionales y asesores de voto. > Reuniones > Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) > Notas de Prensa / Sala de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> > Rentabilidad > Sostenibilidad en el largo plazo
Asociaciones de la Industria del Transporte Aéreo	<ul style="list-style-type: none"> > Grupos Trabajo > Correspondencia > Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> > Adaptabilidad > Precios > Calidad > Capacidad
Organizaciones Sindicales y Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniones > Correspondencia 	<ul style="list-style-type: none"> > Transparencia > Ética > Información > Colaboración
Socios prestadores de servicios a los clientes de Aena 	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniones > Comités > Correspondencia > Formularios > Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) > Notas de Prensa / Sala de prensa > Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones > Asociaciones empresariales / sectoriales > Web de Aena con espacios destinados a pasajeros, contratación comercial, información sobre vuelos, ofertas de empleo > Programa de visitas organizadas en aeropuertos 	<ul style="list-style-type: none"> > Precios > Eficiencia Servicios > Normativa Asumible > Seguridad > Facilidad Operativa
Sociedad/ Comunidades locales 	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniones > Correspondencia > Análisis Medios > Buzones > Servicio de Información para la Navegación Aérea > Comisiones > Portal de servicios telemáticos 	<ul style="list-style-type: none"> > Información > Transparencia > Resp. Ambiental > Creación Riqueza > Planificación > Apoyo > Participación
Proveedores de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniones > Correspondencia > Otros > Encuestas periódicas de calidad percibida por operadores > Servicio telefónico de Información y Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> > Información > Transparencia > Igualdad de trato > Tramitaciones > Control de expedientes > Pagos
Organismos internacionales y creadores de opinión 	<ul style="list-style-type: none"> > Grupos Trabajo > Correspondencia > Reuniones > Notas de Prensa / Sala de prensa > Redes sociales > Web de Aena > Aena TV 	<ul style="list-style-type: none"> > Seguridad > Tasas > Homogeneidad > Innovación > Capacidad > Otras...

Innovación al servicio de los pasajeros

Para Aena, la innovación supone la principal palanca para el desarrollo sostenible de su actividad. Con este objetivo, fomenta aquellas iniciativas innovadoras encaminadas a la mejora de procesos, productos y servicios, que contribuyan a su liderazgo nacional e internacional en el sector aeroportuario.

La gestión de la I+D+i en Aena está definida en la Estrategia de la Gestión de la Innovación Sostenible y para su funcionamiento es fundamental la implicación y coordinación de todas las unidades de Aena. Este esfuerzo se consigue a través del Grupo de Gestión de la Innovación (I+D+i), transversal a toda la organización, que está compuesto por representantes de todas sus unidades.

El esfuerzo inversor realizado en el ejercicio 2015 en I+D+i de Aena ha sido de unos 3 millones de euros que, unido al conocimiento experto de sus empleados, ha permitido la realización de numerosos proyectos orientados al incremento de la productividad global de la compañía y a la mejora de aspectos clave como la seguridad de personas e instalaciones, la protección ambiental y la optimización de los procesos de gestión y de operaciones, entre otros. Los avances en estos y otros ámbitos han permitido a Aena ser más competitiva y encontrarse a la vanguardia de las nuevas tecnologías en el sector aeroportuario.

Aena cree imprescindible el impulso de la creatividad y la generación de nuevas ideas para disponer de la tecnología y

de los conocimientos adecuados que permitan la prestación de unos servicios aeroportuarios más innovadores y eficientes, con las más altas cotas de seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente. Por este motivo, está desarrollando un sistema global de gestión de ideas. Este sistema dispondrá de un canal cuyo objetivo será el intercambio de ideas y buenas prácticas innovadoras dentro de Aena. Estas ideas podrán ser aceptadas por el Grupo de Gestión de la innovación y se clasificarán en "innovadoras" o "buenas prácticas", y se decidirá si Aena puede llevar a cabo su implantación.

Además, Aena fomenta la colaboración como fórmula de éxito para los proyectos y para el intercambio de conocimiento. Esta cooperación se desarrolla, entre otros, dentro del marco del Comité de Innovación de la Asociación Española de la Calidad y tiene en cuenta a los socios, organizaciones del sector, industria auxiliar, entidades de referencia y otros organismos de la administración en el ámbito de la innovación.



Objetivos del Grupo de Gestión de la innovación sostenible (I+D+i) de Aena

- Define, revisa y actualiza la Estrategia de Gestión Tecnológica e Innovación y sus objetivos.
- Realiza el seguimiento y la medición de la gestión de I+D+i en Aena.
- Reporta periódicamente a la organización los datos clave sobre esfuerzos realizados en materia de I+D+i.
- Promueve y comparte las diferentes iniciativas de las unidades representadas en el grupo, contribuyendo así a una mejor gestión del conocimiento.
- Fomenta la visualización y el reconocimiento externo de las mejores prácticas innovadoras de la organización (presentación de candidaturas a premios, material de divulgación, asistencia a foros especializados, Newsletter Innovación, etc.)
- Apoya a las diferentes unidades para la obtención de subvenciones europeas (EUROPA2020) y Nacionales (ayudas y deducciones fiscales).
- Establece pautas de colaboración mutua para fomentar los proyectos y actividades de I+D+i dentro de Aena.

Proyectos destacados

Proyectos de gestión aeroportuaria

Los esfuerzos destinados a la modernización continua de las instalaciones y puesta en marcha de nuevas terminales en distintos aeropuertos de la red de Aena han comportado la incorporación de un gran número de soluciones innovadoras con el fin de mejorar el servicio, incrementar la capacidad aeroportuaria y optimizar el desarrollo de su actividad.

Toma de decisiones colaborativas en la cadena de transporte (A-CDM)

Se trata de un nuevo sistema de trabajo para la optimización de la gestión de las operaciones. Está basado en el intercambio de información y facilita la toma de decisiones mediante una colaboración entre los distintos actores de la cadena del transporte aeroportuario. Permite optimizar los procesos de planificación de los vuelos, mejorando la gestión del tráfico aéreo compartiendo información actualizada y precisa. Simultáneamente permite reducir el coste de los movimientos en tierra, al minimizar el gasto de combustible de las aeronaves como consecuencia de la disminución de los tiempos de rodaje y espera en cabeceras, lo que se traduce en una considerable mejora para el medio ambiente.

Pero el impacto positivo de este proyecto no sólo se da en el medio ambiente, también los pasajeros son grandes beneficiados, ya que se reducen los tiempos de espera. Con este sistema, Aena contribuye a incrementar la capacidad aeroportuaria y optimizar el desarrollo de su actividad. El proyecto está integrado dentro del programa SESAR (*Single European Sky ATM Research*) para la mejora de la gestión del tráfico aéreo en el marco del Cielo Único Europeo (SES).

Previsión del tráfico Aéreo (PISTA)

El objetivo del proyecto es mejorar y ayudar al analista en la automatización de la previsión en el tiempo relativas al número de pasajeros y de operaciones comerciales de cada aeropuerto de la Red de Aena.

Nuestro desempeño

Una compañía sólida y solvente | 56

Nuestro elemento diferenciador: las personas | 64

Nuestra aportación al valor compartido | 78

Preocupación por el entorno que nos rodea | 96



Asuntos importantes para Aena que se abordarán en este capítulo:

Eficiencia en la gestión, crecimiento de ingresos y adecuación de las inversiones.

Fomento del talento, el compromiso y la motivación.

Desarrollo de Programas específicos de mejora de la calidad al cliente en cada uno de sus aeropuertos e innovación en los procesos de licitación emitidos por Aena.

Esfuerzos de la compañía para reducir el impacto ambiental de sus actividades en las comunidades cercanas a los aeropuertos e impulso de un modelo sostenible de negocio con el entorno.



Una compañía sólida y solvente



CONTEXTO INTERNO

Una entrada de capital privado que ha resultado exitosa para la compañía y sus accionistas.



CONTEXTO EXTERNO

Aena tiene que demostrar a sus inversores y entidades financieras, con las que colabora, que es una compañía sólida, solvente y con una estrategia de sostenibilidad a largo plazo, que le permitirá continuar creciendo.

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



RETOS

Continuar siendo una opción de solvencia y solidez para los accionistas.



PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- Los niveles de tráfico de pasajeros.
- La competencia por otros medios de transporte.
- Los entornos geopolíticos de los países en los que opera.
- Cómo dichos entornos pueden afectar al turismo en España.
- La concentración de aerolíneas y la dependencia de los ingresos de sus dos principales aeropuertos.
- Un nivel de endeudamiento que no permita el acceso a la financiación, el reparto de dividendos o la realización de inversiones.
- Cambios en el marco regulatorio
- Cambios asociados al entorno político actual en España.



MEDIDAS

La estrategia de Aena se basa en tres ejes fundamentales: eficiencia en la gestión, crecimiento de los ingresos y adecuación de las inversiones.



RESULTADOS

Crecimiento del valor de la acción del 81,7% en el primer año de salida a bolsa de la compañía.

La actual política de dividendos de Aena consiste en el reparto del 50% del beneficio neto de cada ejercicio.

Beneficio neto de 833,5 millones de euros.



A FUTURO

Aena tiene el compromiso de trabajar para ofrecer a sus accionistas e inversores, información periódica y transparente, con el objetivo de que puedan valorar el estado financiero de la compañía e incluir dicha información dentro de sus estrategias de inversión.



[Portal del inversor](#)



Aena ha realizado en la última década un importante esfuerzo inversor que ha situado a sus aeropuertos entre los más modernos y competitivos del mundo, con unas infraestructuras de primer nivel y con un elevado potencial de crecimiento. Para ello, la compañía trabaja con el objetivo de materializar el nuevo modelo de gestión aeroportuaria poniéndola en valor como empresa líder mundial, prestadora de servicios de calidad y eficiente.

Además, mantiene la apuesta por la incorporación de criterios de responsabilidad en las relaciones comerciales con terceras partes, fomentando la transparencia y la competencia de mercado. Una oferta comercial variada y de calidad, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y dotando a las instalaciones aeroportuarias de un valor añadido, siguen siendo las apuestas de Aena en materia de gestión.

La importancia de la comunicación con inversores

El Consejo de Administración de Aena reconoce como objetivo estratégico, la atención permanente a la transparencia en la comunicación con sus accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, y así lo establece en la Política de Comunicación y contactos con estos grupos de interés, que fue desarrollada en 2015 y aprobada en 2016. En ella se establecen las responsabilidades de gestión y supervisión de la información por parte del Consejo, los principios que debe cubrir toda la información remitida, tales como la transparencia, veracidad, inmediatez o igualdad.

Existe un Portal del inversor a través del cual se estructura esta comunicación. Además de incluir canales de contacto específicos con la Oficina de Atención al Accionista e Inversores, contiene información general de la compañía y de relevancia para este grupo de interés (cotización, hechos relevantes, agenda del inversor, etc.), los resultados financieros de la compañía e información sobre su Gobierno Corporativo.

Bases de crecimiento de Aena: Eficiencia en la gestión, crecimiento de los ingresos y adecuación de las inversiones

Eficiencia en la gestión

Desde 2012, Aena ha desarrollado un ambicioso plan de reducción de gastos, así como medidas para la mejora de la eficiencia operativa y de la productividad que ya han dado sus frutos.

Este esfuerzo en materia de contención de gastos, en un contexto de fuerte crecimiento del tráfico aéreo, se refleja en un incremento de tan sólo 44,4 millones de euros en los gastos operativos de 2015 respecto a 2014, lo que supone un incremento del 3,5%, absorbiendo por tanto el incremento del tráfico sin perjudicar estos ratios de eficiencia.

Cabe destacar el Plan de Eficiencia Aeroportuaria, que ha conllevado la implantación de medidas de eficiencia de servicios, operativas y de carácter laboral en todos los aeropuertos.

Crecimiento de los ingresos

Los ingresos de Aena vienen principalmente de las actividades comerciales de los aeropuertos y de las tarifas aeroportuarias.

En lo que respecta a las actividades comerciales, en 2015 los ingresos (procedentes de la explotación de servicios tanto dentro como fuera de las terminales) alcanzaron los 907,8 millones de euros, lo que supuso un incremento del 14,9 % respecto a 2014.

Las tasas aeroportuarias se han mantenido congeladas durante 2015 y se verán reducidas en 2016 en un 1,9%. De cara a próximos ejercicios, la compañía ha hecho público en el DORA⁹ una congelación de las mismas entre los años 2017 y hasta el 2021. Esto ha sido posible gracias a una eficiencia en la gestión de la compañía y a unas perspectivas optimistas en cuanto al número de viajeros.



Evolución de los gastos corrientes⁸

(Millones de euros)	2015	2014	Variación	% Variación
Aprovisionamientos	181,0	180,4	0,6	0,3%
Gastos de personal*	388,1	349,7	38,4	11,0%
Otros gastos de explotación	872,2	761,0	111,2	14,6%
Total gastos corrientes	1.441,3	1.291,2	150,1	11,6%
Total gastos corrientes (ex Luton)	1.306,5	1.262,1	44,4	3,5%

* Excluida la reversión por el exceso de la provisión asociada al Plan Social de Desvinculación Voluntaria (-1,2 millones de euros en 2014 y -24,2 millones de euros en 2015)

⁸ Se incluyen datos consolidados de la actividad nacional e internacional

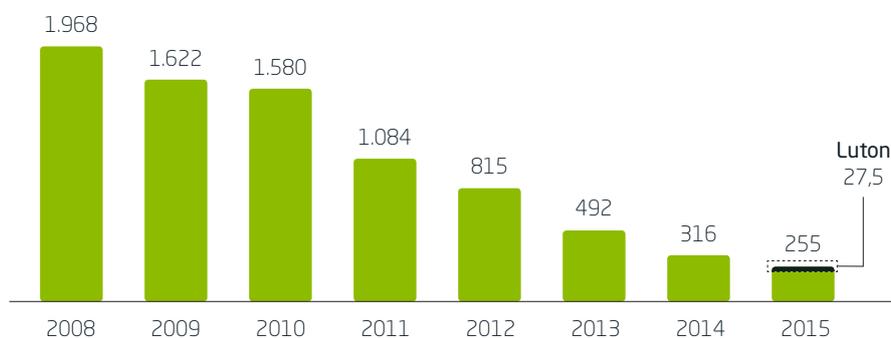
⁹ Para más información, acudir al capítulo de estrategia

Adecuación de las inversiones

Las necesidades de inversión se han reducido significativamente durante 2015, al haberse dotado a los aeropuertos de la red de la capacidad necesaria para absorber futuros crecimientos de tráfico en los próximos años. Concluido un periodo de importantes inversiones en nuevas infraestructuras, se plantea un nuevo escenario, dando prioridad a las mejoras en mantenimiento y a las inversiones en seguridad, manteniendo siempre como prioridad la calidad del servicio.

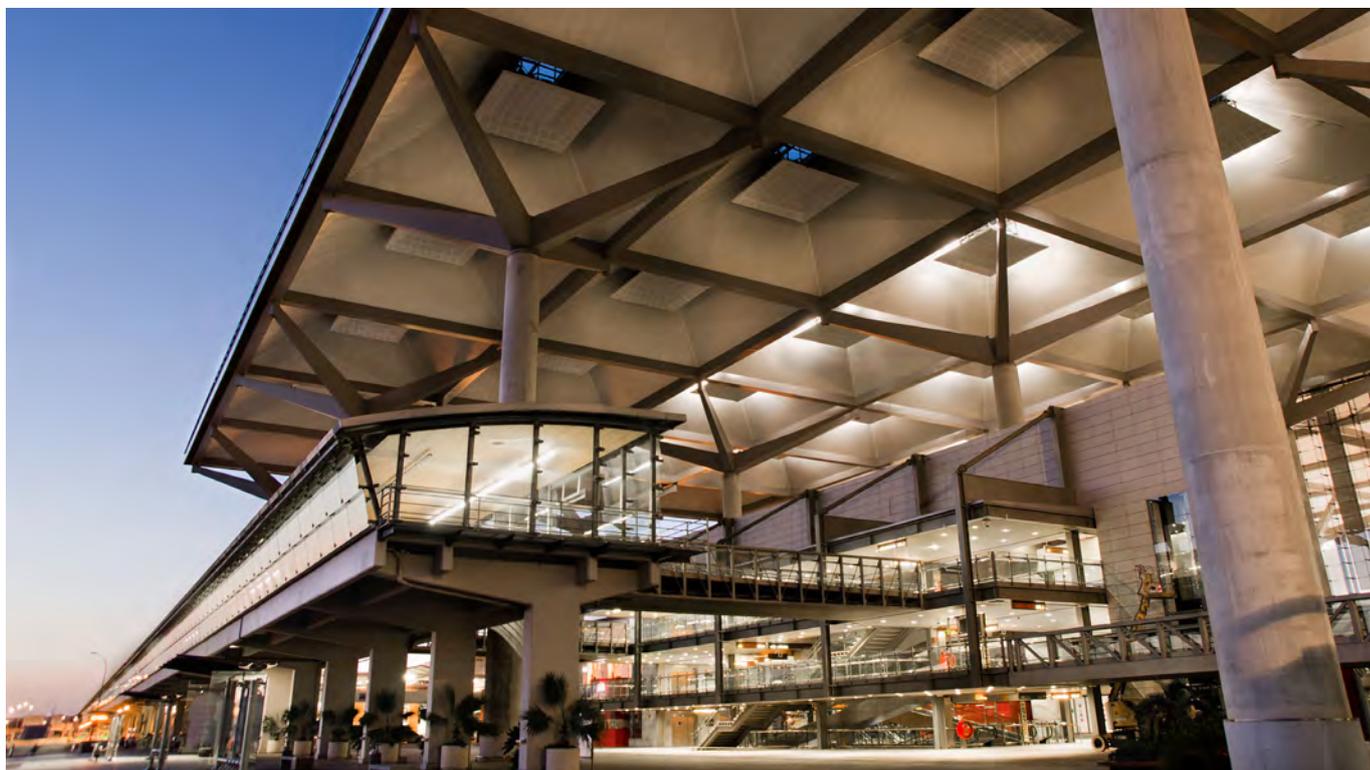
El presupuesto de inversiones del año 2015 se orientó a rentabilizar y optimizar las instalaciones actuales y a su mantenimiento, así como a la seguridad en sus dos vertientes, la operativa y la de personas e instalaciones. Todo ello a través de una planificación realista y eficiente capaz de identificar los proyectos verdaderamente viables y rentables, sin descuidar la calidad y el medio ambiente y sirviendo de apoyo a la estrategia de incremento de ingresos comerciales.

Inversión pagada (millones de euros)



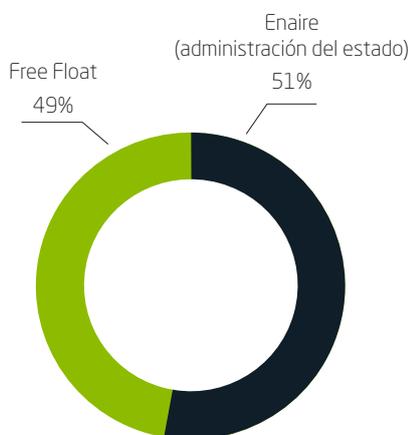
Desglose de las inversiones realizadas

	2015		2014	
	Millones €	%	Millones €	%
Capacidad	43,2	19%	73,9	24%
Seguridad	59,1	26%	33,9	11%
Mantenimiento del servicio	59,1	26%	86,2	28%
Expropiaciones	11,4	5%	80,0	26%
Medio Ambiente	9,1	4%	12,3	4%
Resto	45,4	20%	21,5	7%
Total	227,2	100%	307,8	100%



Aeropuerto de Málaga- Costa del Sol

Configuración del accionariado de Aena



Modelo de financiación y estructura accionarial

Para mejorar la viabilidad económica de Aena se puso en marcha un profundo plan de transformación desde varias vías: ajuste de las inversiones, crecimiento de los ingresos no aeronáuticos (comerciales), mejora de la eficiencia en la gestión y recorte de gastos, desarrollo internacional y adecuación de las tarifas. Este conjunto de medidas ha supuesto una importante reestructuración de la compañía y ha afianzado su rentabilidad.

Desde el 11 de febrero de 2015, Aena cotiza en las bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia.

La evolución de la cotización de Aena S.A., durante el año 2015, ha sido muy positiva, con una revalorización al cierre del ejercicio del 81,7% hasta los 105,4 euros por acción frente a la evolución del IBEX 35 que disminuyó un 7,9%.

Principales cifras

Deuda financiera neta¹⁰ (millones de euros)



Ingresos totales (millones de euros)



Aeropuerto de Fuerteventura

¹⁰ Deuda Financiera Neta calculada como la deuda financiera corriente y no corriente menos el efectivo y equivalentes al efectivo.

Ingresos ordinarios por líneas de negocio (millones de euros)



Aeronáutico

2015: **2.332,9**
 2014: **2.241,5**
 2013: **2.171,4**



Servicios fuera de la terminal

2015: **167,9**
 2014: **160,5**
 2013: **146,2**



Comercial

2015: **739,9**
 2014: **629,4**
 2013: **552,8**



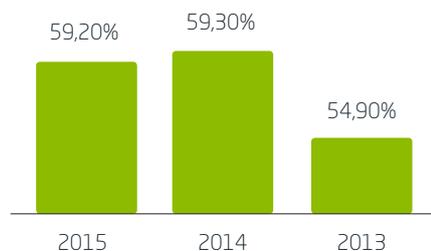
Internacional¹¹

2015: **211,8**
 2014: **46,0**
 2013: **8,1**

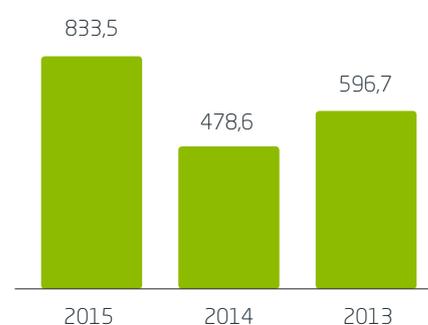
Total gastos de explotación¹²

2015: **2.265,6**
 2014: **2.113,2**
 2013: **2.189,9**

Margen de EBITDA¹³



Beneficio Neto



EBITDA ajustado¹³ 2015

2.082
 Millones de €

¹¹ El objetivo principal de este Informe son las actividades de Aena S.A. en España. No obstante, por su relevancia, se incluye información general sobre la actividad desarrollada a través de Aena Internacional

¹² Total gastos de explotación calculado como los gastos de aprovisionamiento, personal, otros de explotación, amortizaciones, deterioros y bajas del inmovilizado menos otros resultados.

¹³ Excluye deterioros de inmovilizado y provisión PSDV.

Nuestro elemento diferenciador: las personas

G4-20 G4-21 G4-27



CONTEXTO INTERNO

Una vez concluido el proceso de privatización parcial de la compañía, que generó ciertas incertidumbres en la plantilla respecto a su estabilidad laboral, los asuntos relacionados con la plantilla que tienen una mayor relevancia para la compañía son: las condiciones de trabajo y desarrollo de carrera, la diversidad e igualdad y las seguridad y salud en el trabajo.



CONTEXTO EXTERNO

Nuestros inversores aprecian la calidad técnica de nuestro equipo humano. Las comunidades en las que operamos valoran la generación de empleo local derivado de nuestra actividad.



RETOS

Continuar desarrollando las herramientas y medios adecuados para fomentar el desarrollo de las capacidades profesionales de los empleados de Aena, y de esta forma, contribuir con un mayor rendimiento y compromiso de trabajo.



PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Desde la Dirección de Organización y Recursos Humanos, se trabaja para hacer frente a los riesgos en materia de recursos humanos que pueden afectar a la actividad de Aena:

- Conflictos laborales que dificulten la prestación de servicios a clientes.
- Condiciones laborales que impidan ofrecer servicios a un coste competitivo.
- Alineación del esquema retributivo a las necesidades de la organización y limitaciones en la contratación de personal que cubra las necesidades de la compañía en el futuro.



MEDIDAS

Porcentaje de cumplimiento de la formación planificada.

Seguimiento de encuestas de satisfacción del empleado para percibir las necesidades y preocupaciones de los empleados en sus puestos de trabajo.

Grado de cumplimiento de las actividades programadas de proyectos sociales.



RESULTADOS

Nivel de satisfacción del empleado con las actividades formativas.

Evaluaciones de los niveles de rotación y contratación, en especial los relativos a contratación de personal local y con seguimiento a los ratios de igualdad entre hombres y mujeres.



A FUTURO

Mantener los índices de compromiso y motivación de los empleados de Aena y proveerlos de las herramientas necesarias para desarrollar sus capacitaciones profesionales en busca de su mayor rendimiento y especialización.



Sistemas de recursos humanos

Durante 2015, se ha puesto en marcha un plan de modernización de los sistemas de información asociados a RRHH y su implantación se desarrollará a lo largo de 2016. Esta nueva solución de Business Intelligence será compartida en las distintas áreas de Recursos Humanos como una solución rápida y flexible que permita un mejor intercambio y distribución de la información.

El talento y compromiso de los empleados de Aena son los pilares que fundamentan el éxito de su desempeño y son su mejor activo para la adaptación a los retos que pretende afrontar la compañía en el futuro.

Durante 2015 se han llevado a cabo acciones principalmente dirigidas a la adaptación de la compañía al nuevo modelo de gestión de Aena S.A. como empresa pública cotizada.

Las principales acciones en materia de recursos humanos han estado encaminadas a promover el cambio cultural, la transformación de la organización y a

impulsar el compromiso corporativo, lo que se resumen en las siguientes acciones:

- Optimizar los planes formativos y de desarrollo de las personas.
- Aumentar la motivación e implicación de las personas.
- Incrementar la eficiencia de la organización y la productividad de los recursos humanos.
- Mantener los más altos niveles de seguridad en la prevención de riesgos laborales.



Las personas de Aena

A finales del 2015 Aena contaba con 7.204 profesionales repartidos en todas las comunidades y ciudades autónomas de España. Las comunidades de Madrid, Canarias y Cataluña concentran el mayor volumen de personal.

El 65% de los empleados de Aena son hombres y el 35% mujeres. Esta distribución porcentual varía si se consideran los puestos directivos y de estructura (mandos intermedios) donde el 44% son mujeres.

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Femenino	Masculino	TOTAL
Alta Dirección	2	8	10
Otros directivos y titulados	591	776	1.367
Coordinadores	276	779	1.055
Técnicos	1.420	2.853	4.273
Personal de apoyo	258	241	499
Total	2.547	4.657	7.204

Evolución nº de trabajadores

2015: **7.204**

2014: **7.220**

1,62%
de empleados con discapacidad

100 % de la plantilla que utilizó la gestión del desempeño durante el último año

Antigüedad media de la plantilla (en años):



Global:

15,20



Femenino:

14,70



Masculino:

15,48

Representación de la mujer en puestos de dirección y mandos intermedios:

2015: **43,84%**

2014: **44,07%**

305 nuevas incorporaciones en 2015

% de trabajadores con contrato fijo

2015: **89,62%**

2014: **91,14%**

Calidad y estabilidad

La estabilidad en el empleo es una apuesta permanente de Aena. Actualmente, el 89,62% de la plantilla de trabajadores dispone de contrato fijo. Asimismo, todos los trabajadores de Aena tienen contratos a jornada completa, salvo excepciones que derivan de beneficios para empleados como la reducción de jornadas por cuidado de familiares y que deben cubrirse puntualmente.

El índice de rotación media de la plantilla se mantuvo con leves variaciones y en valores bajos durante los últimos años, lo que demuestra alto grado de satisfacción laboral y de eficiencia en los procesos de contratación.

Paralelamente, el número absoluto de incorporaciones permaneció estable, ya que se produjeron 305 altas (nuevas incorporaciones de 168 hombres y 137 mujeres) que cubrieron prácticamente las plazas de los 312 empleados dados de baja en 2015.

Distribución de la plantilla por contrato y género

Contrato			Masculino		Femenino	Total
Fijo	fijos		4.189		2.188	6.377
	Jubilado parcial		39		40	79
Total fijo			4.228		2.228	6.456
Total temporal			429		319	748
Total			4.657		2.547	7.204

Número de empleados que han abandonado voluntariamente Aena y tasa de rotación media

Tramo edad	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Entre 26 y 35 años	8	4	12	1,45%	1,35%	1,42%
Entre 36 y 45 años	16	8	24	0,79%	0,71%	0,76%
Entre 46 y 55 años	10	1	11	0,59%	0,11%	0,42%
56 años o más	78	47	125	19,12%	23,50%	20,56%
Total general	112	60	172	2,39%	2,36%	2,38%

Evolución del salario medio

Durante 2015 se ha mantenido la aplicación de la rigurosa política de austeridad, junto con un estricto control de los gastos de personal.

El sistema de retribuciones de Aena se rige en base a las tablas salariales publicadas en el I Convenio Colectivo del Grupo, que no discriminan por razón de sexo, o similar.

El salario medio del personal asciende a 33.845 euros/año, cantidad que se sitúa en más de un 350% por encima del salario mínimo interprofesional. En el caso de la plantilla que ocupa puestos de estructura

(mandos intermedios y directivos) esta cantidad anual asciende a los 52.352 euros.

Todo el personal es evaluado mediante el Sistema de Gestión del desempeño (SGD), 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. El 100% de los empleados reciben evaluación del desempeño, por lo que una parte de su salario lo constituye la retribución variable, que en el caso del personal convenio: asciende al 2,97% de su retribución bruta y en el del personal de estructura (mandos intermedios y directores) se sitúa en el 4,73%.

Sistema de retribuciones

Salario medio 2015 (*)



Retribución variable

(Importe retribución variable/total salario bruto)

Personal convenio: 2,97%

Personal estructura (mandos intermedios y directores): 4,73%

Gestión del desempeño: 100% de la plantilla

Productividad (plantilla / nº pasajeros):

2015: **0,034**

2014: **0,037**



% de plantilla que ha cambiado de nivel retributivo en 2015:



Global
0,92%



Femenino
1,41%



Masculino
0,64%

(*) El salario medio 2015, incluye el abono correspondiente a la recuperación del 50,27% de la Paga Extra de Diciembre 2012, suspendida por aplicación del Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de Julio.

(**) Calculado sobre un salario mínimo interprofesional (SMI) de 648,60 €/mes; 9.080 €/año Fuente; Real Decreto 1106/2014, de 26 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2015.

Programa anual de ayudas a los empleados*

2015
1.373.875 €
para ayudas sociales

2014
1.328.836 €
para ayudas sociales

(*) Estudios de trabajadores y sus hijos, salud, discapacidad, guardería y campamentos de verano.

Beneficios corporativos

En 2015 Aena ha consolidado los programas de apoyo al empleado, cuyo objetivo es impulsar medidas positivas para los trabajadores y su entorno, que mejoren su bienestar laboral y faciliten la conciliación de vida laboral, y personal. Desde este compromiso se desarrollan múltiples actuaciones dirigidas a todo el personal, independientemente de su tipo de contrato, ocupación o jornada. Las prestaciones sociales son iguales para toda la plantilla de Aena y están reguladas por convenio al que está adscrito el 99,86% de la plantilla.

Dentro de las prestaciones sociales, que están a disposición de los empleados, se destacan las siguientes:

- 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.

Aena destina en 2015 un total de 1.373.875 € al Programa anual de ayudas a los empleados. De las 10.622 solicitudes de ayuda recibidas para estudios de trabajadores y sus hijos, salud, discapacidad, guardería y campamentos de verano, ha concedido 10.375, más de un 97%.

Desde Aena, la conciliación de la vida familiar y laboral presenta una doble vertiente que identifica beneficios para el empleado y para la empresa.

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:

- Mejora del clima laboral.
- Ayuda a mejorar los niveles de concentración.
- Ayuda a rebajar las tasas de accidentabilidad.
- Reporta retorno económico a la organización.

Como reto de cara al 2016 se prevé la revisión del Programa de Atención al Empleado para adaptarlo a las nuevas necesidades y beneficios que la conciliación de la vida familiar y laboral requiere. En concreto, el establecimiento de procedimientos de actuación y protocolos vitales que promuevan una atención integral de situaciones de los empleados con respecto a fallecimientos, nacimiento de hijos, padres mayores, discapacidad y accesibilidad, etc.

Modalidad	Denominación	Ayudas solicitadas	Ayudas concedidas	% concedidas / solicitadas	Cuantías
Estudios al trabajador 	Universitarios y grados	367	353	96,19	138.070,00
	Periodo investigación	13	12	92,31	
	Estudios obligatorios básicos/medios	62	62	100	
	Acceso universidad	1	1	100	
	Idiomas oficiales	248	238	95,97	
	Otros (programa M° Educación)	18	9	50	
Salud 	Bucodentales	1.577	1.563	99,11	480.204,00
	Auditivas	8	6	75	
	Oculares	1.658	1.637	98,73	
	Interv. Quirúrgicas Oculares	27	26	96,3	
	Celiaquías	14	14	100	
	Prótesis	142	128	90,14	
Discapacidad 	Discapacidad 33% a 64% sin factura	124	121	97,58	92.950,02
	Discapacidad 33% a 64% con factura	37	37	100	
	Discapacidad del 65% al 79% sin factura	27	25	92,59	
	Discapacidad del 65% al 79% con factura	21	21	100	
	Discapacidad de mas del 80%	9	6	66,67	
Guardería 	Guardería	559	549	98,21	99.700,00
Estudios hijos 	Universitarios y grados	631	604	95,72	453.130,00
	Programas investigación y doctorado	3	2	66,67	
	Obligatorios: Primaria, ESO....	3.850	3.832	99,53	
	Acceso universidad	3	3	100	
	Idiomas oficiales	30	18	60	
	Otros (programa M° Educación)	25	17	68	
Nacimiento	Nacimientos	247	228	92,31	45.600,00
Campamento	Campamentos	921	863	93,7	64.221,00
TOTAL		10.622	10.375		1.373.875,02

Conecta2



Una web que permite a los empleados de Aena disfrutar de las ventajas del consumo colaborativo

Aena ha promovido **Conecta2**: una web que permite disfrutar a sus empleados de las ventajas del consumo colaborativo. En esta iniciativa participan todos los empleados de Aena, incluidos los trabajadores de Aena Internacional y del Aeropuerto de Luton.

Conecta2 dispone de tres módulos diferenciados mediante los cuales los empleados pueden ponerse en contacto con sus compañeros para intercambiar casa en vacaciones, compartir coche o mejorar su nivel en otro idioma mediante el módulo de conversación lingüística.

“Líderes desarrollando líderes” es el programa de mentoring que Aena impulsa como herramienta de desarrollo profesional

Fomento del talento, el compromiso y la motivación

Mejora continua del desarrollo profesional

Durante 2015 se han impulsado diferentes y múltiples acciones, entre ellas cabe hacer una mención especial a los siguientes programas específicos:

Mentoring

En el año 2015 el programa de mentoring “Líderes desarrollando Líderes” ha seguido creciendo, con el reto de consolidarse y ampliarse para incorporar progresivamente a mentores y alumnos de todas las áreas y niveles de la organización. En 2015, se han lanzado dos nuevas ediciones. El programa acumula 107 participantes desde 2014.

Mediante este programa Aena pretende profundizar en la implantación de la cultura del mentoring como herramienta de desarrollo profesional que persigue los siguientes objetivos:

- Transferencia del conocimiento y del saber hacer.
- Desarrollo de competencias clave para el liderazgo.
- Favorecer el compromiso y la transformación cultural.
- Favorecer el networking interno.

Coaching

Desde la Dirección de Organización y Recursos Humanos se ha consolidado en los últimos años un programa de coaching como herramienta para el desarrollo profesional de forma individual o en equipo.

Durante los próximos años se dará continuidad a los programas de desarrollo de habilidades directivas, y se elaborarán nuevos procesos en función de las peticiones y necesidades de la organización, incrementando los procesos de coaching interno.

Se han dedicado 156 horas efectivas, y se han visto involucrados 27 profesionales de Aena: 15 mujeres y 12 hombres.



Acto de clausura de la primera edición del programa de mentoring

—
La formación es un elemento clave en la estrategia de recursos humanos de Aena

Grado de eficacia de las acciones formativas

99%

Valor de referencia: 80%

Nivel de satisfacción del alumno

3,2

Valor de referencia: 2,1

Formación

La promoción del desarrollo del conocimiento y las competencias tanto técnicas como conductuales de los empleados constituyen un elemento clave en la política y estrategia de recursos humanos. Anualmente, a través del Plan de Formación Anual se contribuye a motivar el progreso y desarrollo de las personas que inte-

gran la organización. Las actividades de formación están encaminadas al desarrollo de diversas áreas temáticas (explotación técnica, explotación operativa, seguridad, ofimática, prevención de riesgos laborales, idiomas, medio ambiente, responsabilidad corporativa, etc.), así como a dar respuesta a las exigencias formativas derivadas de la normativa que publica la Agencia Estatal de Seguridad (AESA).

—
Horas efectivas



2015:
257.456

2014:
138.175



7.172 empleados participantes

99% de la plantilla

Durante 2015 se ha consolidado la formación para personal de convenio colectivo. A continuación se detallan los datos más significativos desglosados por género, nº de participantes y tipología de cursos.

Datos globales por empleado, tipología, horas y nº de participantes



La diferencia entre el número de mujeres y hombres formados se debe a que el mayor volumen de formación va dirigido a los colectivos SSEI y Mantenimiento Aeroportuario, en los que la representación de mujeres es menor.



Formación (nº horas)	Online	Presencial	Total
Hombres	77.074,25	61.996,95	139.071,20
Mujeres	32.136,43	16.507,03	48.643,46
Total nº de horas	109.210,68	78.503,98	187.714,66



Formación (nº horas)	Hombres	Mujeres	Total
Conductual	4.277,00	1.904,00	6.181,00
Técnico	134.794,20	46.739,46	181.533,66
Total nº de horas	139.071,20	48.643,46	187.714,66

Personas			
Conductual	554	305	859
Técnico	26.830	9.189	36.019
Total personas	27.384	9.494	36.878

Paralelamente, a través del **“Plan de Emancipación Joven”**, adscrito al Ministerio de Fomento, Aena colabora con diferentes universidades para que jóvenes estudiantes puedan realizar prácticas académicas externas y ofrecerles así un conocimiento práctico de la realidad empresarial específica del área correspondiente y participar en la preparación especializada, lo que redunde en una formación completa e integral que les ayuda a facilitar su inserción en el mundo empresarial y en el mercado de trabajo.

En 2015, han participado un total de 80 alumnos procedentes de distintas universidades: Universidad Carlos III de Madrid, Autónoma de Madrid, Complutense de Madrid, la Universidad de Alcalá de Henares, la Universidad Rey Juan Carlos, la Politécnica de Madrid, la Politécnica de Valencia, la Politécnica de Cataluña, la Autónoma de Barcelona, la Universidad de La Laguna, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, la Universidad de Les Illes Balears, Universidad de Cádiz, Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao o el Colegio Universitario de Estudios Financieros – CUNEF.

Aena es una de las empresas preferidas por los estudiantes españoles

Aena se coloca entre los 50 primeros puestos del ranking elaborado por Universum, una empresa especializada en Employer Branding, que recoge cuáles son las empresas preferidas de los estudiantes españoles.

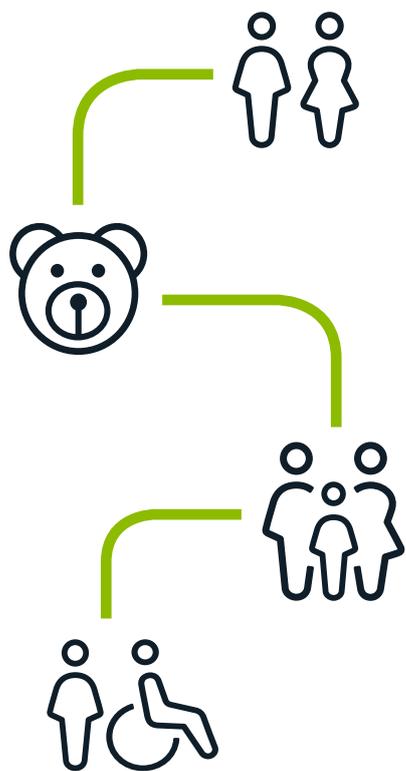
De esta clasificación también se desprende que Aena es una de las 10 empresas que más han mejorado en su clasificación con respecto a los datos obtenidos en 2014.



Centro de Gestión Aeroportuaria del Aeropuerto de Barcelona-El Prat

476 empleados se acogieron a medidas de conciliación de la vida laboral y familiar

(Excedencia por el cuidado de hijos, excedencia por el cuidado de parientes, reducción jornada, maternidad, paternidad, adopción o descanso paternal)



Igualdad

La Comisión Paritaria de Igualdad, constituida en 2010 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, y entre sus objetivos destacan:

- Establecer medidas para favorecer la igualdad de trato y oportunidad entre hombres y mujeres. El propio convenio colectivo establece la igualdad en cuanto al acceso a puestos de trabajo, promoción profesional, formación y retribuciones. En Aena existe equidad entre el salario de los hombres y de las mujeres que desempeñen una misma categoría profesional. Asimismo, estas medidas cuentan también con un subapartado especial sobre prevención de acoso sexual.
- Promover iniciativas para la conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral. Concretamente, en el año 2015 se iniciaron 87 permisos de maternidad y 153 permisos de paternidad. Asimismo, 12 empleados decidieron compartir el disfrute del período de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva, con el de la madre.

- El 100% de los empleados que disfrutaban de estos permisos retornan a la empresa, una vez finalizado el permiso o después de la excedencia voluntaria por cuidados de hijos.

Con fecha 13 de julio de 2015, entró en vigor el "Protocolo de Actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, aprobado por la Comisión Paritaria de Igualdad. En este sentido, Aena ejerce la igualdad de trato y oportunidades de todos sus trabajadores sin distinción de género. Como indicador de este progreso se observa que el 44% de los puestos de dirección y mandos intermedios están ocupados por mujeres.

En materia de igualdad se realizará una edición piloto del curso "la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres", durante el primer semestre del 2016, con el fin de sensibilizar y facilitar formación en esta materia a toda la plantilla en el último trimestre del año.

Masculino

Excedencia cuidado hijos	4
Excedencia cuidado parientes	6
Reducción Jornada	41
Paternidad	153
Descanso paternal	12



Femenino

Excedencia cuidado hijos	41
Excedencia cuidado parientes	2
Reducción Jornada	129
Maternidad	87
Adopción	1

El objetivo de la Política de Prevención de Riesgos Laborales de Aena es garantizar que los trabajadores desempeñen sus funciones con los mayores niveles de seguridad y calidad



Seguridad y salud en el trabajo

La actual Política de Prevención de Riesgos Laborales de Aena tiene como objetivo principal el de aunar todos aquellos ámbitos de influencia que puedan afectar a los trabajadores de la compañía en sus entornos laborales para asegurar que desempeñen sus funciones bajo los mayores niveles de seguridad y calidad laboral.

Tal y como se identificaba al inicio de este capítulo, uno de los aspectos de mayor relevancia interna y externa, de acuerdo al análisis de materialidad, es la seguridad operacional de los aeropuertos que implica dos aspectos:

- La seguridad operativa de los aeropuertos hacia sus clientes, que se desarrolla con mayor detalle en el capítulo de “Nuestra aportación al valor compartido”.
- La gestión de la seguridad laboral de los trabajadores de Aena.

En relación a este segundo punto, las tareas que realiza el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ayudan a garantizar

estas condiciones de protección y prevención para todos los trabajadores y, en especial, la de aquellos que están expuestos a actividades de operaciones, mantenimiento aeroportuario (técnicos de mantenimiento aeroportuario y coordinadores) y extinción (jefe y dotación de bomberos o técnicos de operaciones en el área de movimiento).

La compañía ha recogido formalmente en el convenio colectivo una serie de asuntos relativos a la seguridad y salud de los trabajadores sobre los que ha generado los correspondientes procedimientos y protocolos de actuación, además de actividades de Formación / Información para los empleados y la entrega de equipos de protección. Durante 2015, se han realizado 31.439 horas de formación, de las que se han beneficiado un total de 3.599 trabajadores.

El 100% de los trabajadores están representados en los comités de seguridad y salud, establecidos para la defensa de los intereses de los trabajadores en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

	2015	2014
Siniestralidad laboral (Índice de incidencia) ¹	7,39%	8,87%
Índice de frecuencia ²	4,47%	5,62%
Índice de Absentismo de actuación ³	4,98%	4,15%

¹ Accidentes laborales con baja, ha sido de 7,39 (nº de accidentes*1000/ plantilla media)

² Accidentes laborales con baja, ha sido de 4,47 (nº de accidentes *106/ horas trabajadas)

³ Horas de Absentismo Recuperables y No Recuperables / Horas Teóricas totales

Nuestra aportación al valor compartido

G4-26

G4-27



CONTEXTO INTERNO

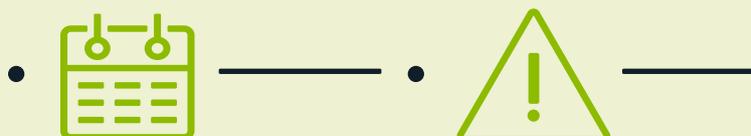
La prioridad de la organización es garantizar a sus clientes y usuarios la excelencia en la calidad, seguridad y servicio, así como velar por el cumplimiento normativo en toda su cadena de suministro.

También constituye una prioridad integrar los valores de la sostenibilidad en la gestión empresarial y en la relación con los 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

La sociedad exige cada vez más control sobre la cadena de suministro. Mayores exigencias de clientes y usuarios en lo que respecta a los más altos niveles de calidad al mejor precio.



RETOS

Mantener el nivel de calidad de servicio y velar por el cumplimiento normativo en toda la cadena de suministro.

Mejorar la imagen percibida por la sociedad.

Disponer de indicadores que permitan medir el impacto de la acción social.

PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- 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 y protección de datos.
- Situaciones de emergencia como desastres naturales y condiciones climáticas, atentados, guerras o epidemias o accidente grave de aviación.
- Incumplimientos de los entornos regulatorios por parte de algún agente de la cadena de suministro.
- Fallos en la prestación de algún servicio por incidentes con proveedores.
- Crisis reputacionales que pudieran venir asociadas por clientes o proveedores de Aena.
- Obtención de valoraciones positivas en determinadas licitaciones por el control efectuado sobre la cadena de suministro.



MEDIDAS

Gestión de la calidad y excelencia empresarial.

Pliegos de contrataciones a proveedores.

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.



RESULTADOS

Índice de satisfacción: 3,87 sobre 5.

100% de proveedores que cumplen con el pliego de contratación.

Inversión social: Más de 180.000 euros destinados a convenios de colaboración con entidades de sociales.



A FUTURO

Aena tiene el compromiso de trabajar para dar respuesta a las necesidades de sus clientes y usuarios mejorando, de esta forma, la calidad percibida por la prestación de sus servicios. Y de forma simultánea, incrementar las exigencias en toda su cadena de valor, en cuanto a cumplimiento normativo y transparencia.

Formalizar una estrategia que permita alinear las actividades que realizamos en materia de acción social con los objetivos de la compañía, de forma que se pueda cuantificar y maximizar el impacto de dichas acciones.

Continuar trabajando en fortalecer nuestros canales de comunicación con grupos de interés.



Relación con clientes: calidad y servicio

Aena tiene como uno de sus principales objetivos ofrecer una experiencia de calidad en todos los servicios que presta en sus instalaciones. Las modernas infraestructuras de sus aeropuertos permiten altos estándares de calidad, seguridad y servicio. Las inversiones acometidas para la mejora y adecuación de los servicios han actuado como palanca para conseguir la satisfacción de sus clientes.

Además, la compañía ha puesto en marcha programas específicos de mejora de la calidad en cada uno de sus aeropuertos.

Un reflejo de esta apuesta por la calidad son los avances realizados en el programa ASQ (*Airport Service Quality*) para la satisfacción de clientes, que han dado como resultado una satisfacción del 3,87 (en una escala de 1 a 5). Estos resultados han supuesto una mejora con respecto a los valores obtenidos para 2014. Pertenecer al programa ASQ permite a Aena disponer de un *benchmarking* internacional, así como de contar con una herramienta homogénea de medida para los aeropuertos de su red.



En 2015, Aena fue anfitriona del ASQ Forum sobre calidad de servicio

Índice global de calidad (sobre 5 puntos)

2015: **3,89**

Ligera mejora generalizada de los niveles de calidad

2014: **3,79**

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



Nivel de Satisfacción General de las Compañías Aéreas (Encuestas ASQ):

2015: **3,74**

2014: **3,48**

Valor de
referencia:

3,31

Aena implanta el programa ASQ para medir la satisfacción de los servicios prestados

Para evaluar y medir la satisfacción de los clientes, Aena realiza encuestas ASQ (*Airport Service Quality*), avaladas por la ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos). Se trata del único programa mundial que compara parámetros de calidad de servicio a los pasajeros.

Creado en 2006, el programa ASQ está presente en 79 países, recopila información de 300 aeropuertos repartidos por todo el mundo y recoge la opinión de unos 550.000 pasajeros. Evalúa la satisfacción de los viajeros en su paso por el aeropuerto y proporciona herramientas de medición y comparación para la mejora continua de los servicios que los aeropuertos ofrecen a sus clientes. Consta de 55 campos, entre los que se incluyen 34 indicadores específicos de servicio y satisfacción general, que son evaluados por los pasajeros en una escala del 1 (malo) al 5 (excelente).

Cabe mencionar que durante 2015, el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha acogido el Steering Group del programa ASQ de la ACI. Esta cita ha reunido en el aeropuerto madrileño a representantes de ACI y de los aeropuertos de Heathrow, Schipol, Milán, Roma, París, Frankfurt, Aeropuertos de Portugal, Budapest, Malta, Zúrich, Hong Kong, Kuala Lumpur, Abu Dhabi y, por supuesto, Aena.

En estas jornadas, los participantes trataron los resultados del test de auditoría del trabajo de campo de las encuestas ASQ, que se desarrolló de manera pionera a nivel mundial en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Con estos resultados se depurará el proceso de auditoría del nuevo programa ASQ.

También en 2015 Aena fue el anfitrión del Foro ASQ Europe, lo que permitió que Madrid se convirtiera por unos días en el punto de reunión de los mayores expertos mundiales en experiencia del pasajero, facilitando que la calidad ofrecida por Aena en sus aeropuertos se haya visto enriquecida con el intercambio de ideas y experiencias planteadas en este encuentro internacional.





Elena Mayoral, directora del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, recoge el premio a la Excelencia en la seguridad de la Comunidad de Madrid

Avances en la calidad y servicio

La principal actuación para la mejora de la calidad y el servicio, a lo largo de 2015, ha sido el proceso de selección de agentes de rampa, que ha concluido con la adjudicación de 49 licencias para el periodo 2015-2022 en 43 aeropuertos de la Red de Aena S.A.

El objetivo de este proceso ha sido mejorar el servicio de *handling* del periodo 2015-2022, mediante la incorporación en los nuevos pliegos de *handling* de las siguientes medidas:

- Potenciación de la información a las compañías aéreas. A través del Comité de Usuarios, donde se presentarán los resultados de los índices generales de calidad del servicio de los agentes, y a través de los nuevos comités de seguimiento de puntualidad.
- Inclusión de una nueva exigencia. El agente *handling* deberá disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad que será auditado.
- Valoración positiva de la reducción por parte de los nuevos adjudicatarios, de tiempos y cotas, así como la propuesta de nuevos indicadores.
- Incorporación de nuevos indicadores de calidad: "Tiempo de entrega de primer equipaje", "Incidencias con equipajes pasajeros en conexión" y "Daños a la aeronave".

Otra actuación destacada ha sido la implantación del A-CDM (*Airport Collaborative Decision Making*) en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat, que tiene por objeto mejorar la eficiencia de las operaciones de las aeronaves, reduciendo su tiempo de rotación, optimizando la utilización de los recursos y las infraestructuras aeroportuarias, y reduciendo los retrasos en beneficio de los diferentes grupos de interés.

El sistema proporciona información relevante en tiempo real por parte de los diferentes grupos de interés (compañías, agentes *handling*, proveedores del servicio de navegación aérea, etc.) que permite trabajar de manera más eficiente y transparente para optimizar y reducir el tiempo de escala de la aeronave. Está implantado en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas desde 2014 y está previsto que llegue al Aeropuerto de Palma de Mallorca en 2017.

En cuanto a los servicios comerciales, la renovación de los espacios comerciales en los principales aeropuertos de la red de Aena concluyó en 2015 con un incremento de un 4% respecto a 2014 del número de locales, llegando a superar los 1.000 locales.



PREMIOS

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas es reconocido con el **Premio a la Excelencia en la Seguridad de la Comunidad de Madrid** (Sección Transportes) que concede anualmente el programa radiofónico 'Protegidos' en la emisora de radio Cope Madrid Sur

La ampliación y la remodelación de los espacios destinados a la actividad comercial. El número de locales comerciales (tiendas, locales destinados a la restauración y otras explotaciones comerciales) en la red de Aena se incrementó en más de un 7% en el año 2014, alcanzando más de 900 locales.

Principales aspectos año:

- La consolidación de marcas reconocidas de primer nivel, tanto nacional como internacional, en restauración y en tiendas:
 - > Nueva estrategia en la línea de tiendas enfocada a una importante remodelación de los espacios comerciales, incluyendo la incorporación de nuevas marcas de prestigio y la creación de una nueva línea de negocio de lujo, dirigida a potenciar las ventas de los segmentos de gama alta en moda y complementos. Las tiendas de lujo recientemente incorporadas, ofrecen

a los pasajeros de Aena más de 40 marcas nacionales e internacionales.

- > En restauración están presentes marcas adaptadas a los perfiles de usuarios, que abarcan diversidad de conceptos y locales: étnicos, comida rápida, y restaurantes galardonados con estrellas Michelin.
- La actividad de las tiendas libres de impuestos (*Duty Free*) que continúa creciendo, fruto de los nuevos contratos y los desarrollos de tiendas pasantes integradas en plazas comerciales y de su incorporación en los principales aeropuertos canarios.
- La potenciación de las salas VIP de los aeropuertos, basada en una estrategia de promoción, remodelación y mejora de las salas.
- El impulso de un modelo de negocio de gestión integral de los aparcamientos de 32 aeropuertos de la red, que incluye la mejora de la gestión de precios y la promoción.

Vídeo. Aena | Remodelación zona comercial de Málaga-Costa del Sol



Aena realiza un esfuerzo constante para dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés a través de nuevos desarrollos tecnológicos:

- El despliegue del sistema SCENA A-CDM en el Aeropuerto de Barcelona - El Prat, con el que se ha mejorado las operaciones y han permitido a cada una de las partes implicadas 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 aparcamientos, al tiempo que permite recibir promociones.
- El despliegue de la nueva plataforma para facturación y embarque UCA7 en los aeropuertos más importantes de la red, ha colocado a Aena en 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 (REVLA) ha permitido agilizar los trámites con la cadena de suministro.



Sala vip del Aeropuerto de Lanzarote

PRINCIPALES DATOS

Datos Encuestas ASQ / Valoraciones 1-5

Nivel de calidad
Restauración:

2015: **3,27**

2014: **3,18**

Valor de
referencia

3,18

Nivel de calidad
locales comerciales:

2015: **3,33**

2014: **3,29**

Valor de
referencia

3,34

Índice de calidad
salas VIP:

2015: **3,43**

2014: **3,08**

Valor de
referencia

3,36

Índice de calidad
aparcamientos:

2015: **2,84**

2014: **2,93**

Valor de
referencia

2,88



La directora del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recoge el reconocimiento de Skytrax como mejor aeropuerto del sur de Europa en 2015.

Los aspectos más destacados en relación con la calidad del servicio en los aeropuertos de Aena fueron:

- **Murcia -San Javier primer aeropuerto de Europa 2014.** El Aeropuerto de Murcia-San Javier fue reconocido como el mejor de Europa, en la categoría de menos de dos millones de pasajeros al año, en los premios ASQ (*Airport Service Quality*) que concede el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).
- **Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona- El Prat elegidos "Mejores aeropuertos del sur de Europa".** Adolfo Suárez Madrid-Barajas fue elegido mejor aeropuerto del sur de Europa en los *World Airport Awards 2015* de Skytrax. El Aeropuerto de Barcelona-El Prat recibió el segundo premio en la misma categoría.
- El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibió el sello de **Excelencia Europea 500+**. Se ha convertido

en el primer hub europeo con Sello de Excelencia Europea 500+, por su agilidad en la gestión del cambio, por sobresalir en la mejora de la experiencia del cliente y ser excelente en la orientación de resultados y gestión eficiente de recursos.

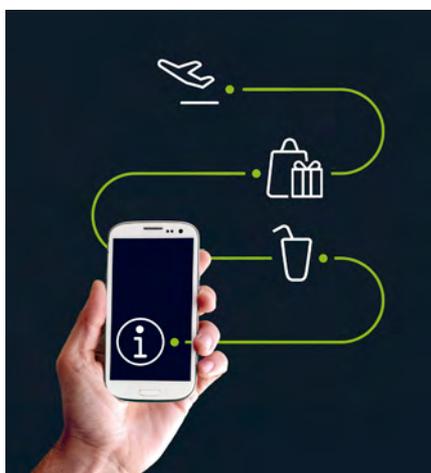
- **Aena Club Cliente.** Es un nuevo concepto de servicio al pasajero dentro de la estrategia comercial que Aena está llevando a cabo. El objetivo de este proyecto es incentivar a los usuarios frecuentes de los aeropuertos para que conozcan y utilicen aquellos servicios que Aena pone a su disposición, mediante descuentos y promociones en aparcamientos, salas VIP, tiendas y restaurantes y wifi, entre otros, y de esta forma mejorar y facilitar el uso del transporte aéreo. Aena Club Cliente cuenta con más de 3.000 usuarios y se espera que esta cifra aumente por medio de campañas que permitan a los pasajeros conocer las ventajas de este nuevo proyecto.

Vídeo. Aena | Murcia-San Javier, mejor aeropuerto de menos de 2 millones de pasajeros





El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibió el sello de Excelencia Europea +500



- Tecnología de Beacons en Aena.** Aena ha puesto en marcha una nueva tecnología de Beacons a través de la cual los pasajeros reciben información sobre vuelos, tiempos de espera en filtros y otros servicios de interés, directamente a través de su app. Se trata de un proyecto piloto que Aena está desarrollando en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat en el uso de la tecnología Beacons (en castellano, balizas).
- WiFi gratuito en toda la red de Aena.** Aena ofrece en todos los aeropuertos y helipuertos de su red acceso gratuito e ilimitado a Internet vía WiFi.
- Aena ofrece una **página web con certificación doble-A** de accesibilidad y un Servicio de Información y Atención Telefónica para atender las llamadas de las personas con discapacidad auditiva o del habla.
- Integración de reservas con la gestión de aparcamiento.** El sistema permite tratar, por los cajeros automáticos, las reservas de aparcamientos realizadas on-line, implantar servicios especiales a los clientes como pre-pago y reconocimiento de matrícula sin paso por cajero, la emisión de cupones de descuento en columnas de entrada, cajeros para impulsar nuevas compras y la lectura de códigos 2D.
- Proyecto piloto: Aena ha instalado un nuevo sistema de medición del tiempo de espera en los filtros de seguridad.** Aena ha instalado en el Aeropuerto de Valencia un nuevo sistema de medición de los tiempos de espera. Este sistema mejora los actuales métodos implantados actualmente en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.



[Carta de servicios al pasajero](#)



Servicios al pasajero

Las “Cartas de Servicios” son un claro ejemplo del compromiso de Aena con la calidad y detallan los servicios que los diferentes operadores ofrecen en los aeropuertos de la red, así como las diferentes formas de participación mediante la gestión de reclamaciones y sugerencias, que Aena emplea para mejorar de la prestación de sus servicios.

CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (Aena solo es responsable directo de los servicios de gestión aeroportuaria)		2015	2014	2013	% diferencia 2014/2015
GESTIÓN AEROPORTUARIA	1. Contrato de transporte	7.261	16.581	17.962	-56,2
	2. Handling	1.215	1.795	2.570	-32,3
	3. Sistemas de información	508	490	512	3,7
	4. Instalaciones	509	558	755	-8,8
	5. Servicios de seguridad	2.087	1.788	1.723	16,7
	6. Servicios complementarios	923	681	596	35,5
	7. Accesos	53	57	63	-7,0
	8. Daños y robos	235	305	241	-23,0
	9. Varios	174	180	188	-3,3
	10. Servicios comerciales y de restauración	440	498	845	-11,6
	11. Aparcamientos	1.414	822	1.185	72,0
	Total Q y R Gestión Aeroportuaria	6.343	5.379	6.108	17,9
	12. Otras entidades y organismos	466	352	347	32,4
13. Otros	816	877	2.977	-7,0	



Aeropuerto de Bilbao

Servicios de asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR)

Más de
1.300.000
asistencias en 2015 a PMR, manteniendo los niveles más altos de calidad



[Derechos y recomendaciones:](#)
[Compromisos de servicio](#)



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 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 8,3 millones de usuarios, siendo el servicio mejor valorado de los prestados en los aeropuertos de la red (La valoración provisional de este servicio en el año 2015 ha sido de 4,80 sobre 5).



El servicio PMR es uno de los servicios mejor valorados de los prestados en los aeropuertos de la red.

Nº reclamaciones de "gestión aeroportuaria"



Se incrementa en un 17,9% el número de reclamaciones recibidas

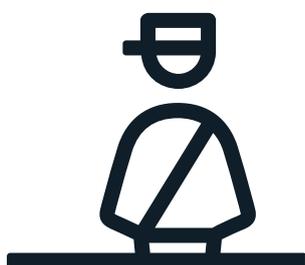
Incidencias operativas*

2015
2.288

2014
2.447

* Dato consolidado de Aena obtenido de la aplicación SGISO

El número de incidentes ha disminuido levemente pero en un año en el que las operaciones de aeronaves han crecido un 3,8%, por lo que las incidencias realmente se han reducido en un 10%



Seguridad aeroportuaria

Un total de 20 aeropuertos y 2 helipuertos tienen en su poder el certificado de aeródromo. A lo largo de 2015, los aeropuertos que han obtenido esta certificación (Sevilla, Bilbao y Menorca) lo han hecho con los requisitos contemplados en la nueva normativa europea UE 139/2014, 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 2015 en el ámbito de la seguridad han supuesto el 26% del total de la inversión de Aena. Para la mejora de los servicios de seguridad, se han incorporado varias medidas:

- Mejora de los procesos de inspección de equipajes de mano de los pasajeros. Se refuerza el personal de seguridad de los filtros con el fin de agilizar los tiempos de proceso. Como continuación de esta medida, se han instalado equipos para la detección de explosivos en los principales aeropuertos de la red. Ambas actuaciones mejoran la eficacia de los procesos para prevenir la intrusión de elementos prohibidos.
- Mejora de los filtros de seguridad mediante la apertura de controles específicos destinados a colectivos con necesidades especiales (familias, personas con movilidad reducida, etc.).
- Instalación de equipos de medición automática de los tiempos de espera que permitirán reducirlos y mejorar la gestión de estas colas.

- Desarrollo e instalación de diversos proyectos tecnológicos que mejoren la calidad de sus instalaciones y servicios, por ejemplo:
 - > Instalación de nuevos equipos de inspección en los filtros de seguridad de los aeropuertos, que incluyen desarrollos tecnológicos innovadores para la detección de explosivos líquidos.
 - > Sistemas de medición de tiempos de paso que utiliza una tecnología de análisis de imágenes obtenidas a través de unos sensores situados en zonas previamente analizadas para cubrir toda la superficie de la que se quiera obtener información.
 - > Control de accesos automático (puertas SCAFIS) permite la optimización del paso de los pasajeros por el acceso de seguridad. Controla el acceso a zona crítica, que se hace necesario para el control de tarjetas de embarque, y así garantizar que los pasajeros que accedan a dicha zona tengan una tarjeta de embarque válida para el mismo.

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

Principales datos sobre proveedores.

Datos 2015:

60.000

proveedores aprox. registrados

- 100% sujetos a la legislación vigente y a la Norma Interna de Contrataciones Generales de Aena
- 100% ha cumplido con los pliegos de contratación



99,5 %

de proveedores locales

La contratación electrónica

Aena ha desarrollado una estrategia común para la contratación pública electrónica con la compañía, con el objetivo de obtener un significativo ahorro de costes económicos y administrativos, una mejora de la eficacia del procedimiento y una mayor adecuación con el cumplimiento de los principios de la contratación pública, sobre transparencia, publicidad, igualdad, concurrencia y no discriminación.

Gestión de nuestros proveedores

Para Aena es clave su compromiso para velar por el cumplimiento regulatorio de todos proveedores.

Todos los procesos de contratación de Aena están sujetos a la legislación o normas de contratación vigentes en cada momento, que constituye en el marco regulatorio de las contrataciones y son a su vez, el punto de referencia la supervisión de la cadena de valor. Estas normas incorporan 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 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 e 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 legislación vigente y a la Norma Interna de Contrataciones Generales de Aena.

La compañía tiene en cuenta, dentro de su modelo de evaluación de riesgos, el cumplimiento de la normativa y legislación vigente en materia de contratación.

En el año 2015, la Dirección de Contratación ha llevado a cabo actuaciones relacionadas con el análisis, seguimiento y control de los plazos en la tramitación de las contrataciones, implantación de programas relativos a la incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de contratación (registro electrónico de proveedores, portafirmas electrónico con incorporación de certificados digitales, ejecución de subastas electrónicas, adaptación a los requerimientos de la Ley de Transparencia), así como actuaciones relacionadas con la actualización de la normativa en materia de contratación.

Creación de valor en nuestros proveedores

La compañía tiene el compromiso de reducir gradualmente los valores de los tiempos medios de pago. Esto es crítico para una compañía como Aena, con un fuerte impacto local en las geografías en las que está presente.

El período medio de pago a proveedores en 2015 se ha reducido en más de un 18%, situándose en 56 días, frente a los 69 días del año anterior; adaptándose a los plazos que marca la Ley 15/2010. En los casos en los que se ha producido un pago fuera del plazo máximo legal se ha debido, principalmente, a causas ajenas a la sociedad: facturas no recibidas a tiempo, certificados caducados de la AEAT, falta de certificados justificativos de las cuentas bancarias de los proveedores y otras causas menores.



La contratación electrónica

Dentro de este gran proyecto, las principales novedades son:

Proyecto de desarrollo de la Contratación Pública Electrónica en Aena

Se trata de integrar en el modelo todos los procedimientos que intervengan directa o tangencialmente en la contratación administrativa, diseñando el modelo de eContratación como un sistema único de información, con estructura modular.

Está relacionado con una estrategia común para la contratación pública electrónica en Aena con el objetivo significativo de ahorro de costes económicos y administrativos, mejora de la eficacia del procedimiento y mayor adecuación con el cumplimiento de los principios de la contratación pública, sobre transparencia, publicidad, igualdad, concurrencia, confidencialidad y no discriminación.

Proceso esquemático de contratación electrónica de Aena y el proyecto que corresponde:

- 1 Registro Voluntario de Licitadores (REVLA).
Proceso de contratación de proveedores.
- 2 Licitación electrónica.
- 3 Comunicaciones electrónicas (internas).
Medida transversal Aena.
- 4 Notificaciones electrónicas. Medida transversal Aena.
- 5 Firma electrónica de documentación en el proceso de contratación y demás procesos de Aena (OFISPA).
Medida transversal Aena.
- 6 Registro CPV de los operadores económicos en la WPA.
Licitación electrónica.
- 7 Factura electrónica.
- 8 Digitalización homologada de facturas y documentos.
Medida transversal Aena.
- 9 Adecuación del gestor documental de contratación Gesdoc al ENI (Esquema Nacional de Interoperatividad).
Proceso de contratación de proveedores y de comercial.
- 10 Análisis del gestor de expediente. Proceso de contratación de proveedores y de comercial.
- 11 Registro electrónico. Medida transversal Aena.

Difiere de los anteriores procesos tradicionales basados fundamentalmente en soporte papel, por el tratamiento, transmisión y comunicación de la información por medios electrónicos conectados a una red de telecomunicaciones, garantizando de igual manera la conformidad técnica y jurídica del procedimiento tradicional.

Proyecto de Integración en la Plataforma de Contratación del Sector Público

Se trata de la integración sistemática de la publicación y tramitación de los expedientes y contratos menores en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Esta plataforma supone una "plaza única de mercado", a la que los licitadores podrán acudir para informarse y presentarse a las licitaciones de las entidades y sociedades que forman el sector público.

Proyecto de subasta electrónica

Sigue lo previsto en la Ley 31/2007 (LCSE) y el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), a efectos de la adjudicación del contrato podrá celebrarse una subasta electrónica, que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas, para la presentación de mejoras en los precios, basado en un dispositivo electrónico a través de métodos de evaluación automáticos.

Proyecto del Registro Voluntario de Licitadores de Aena (REVLA)

Procedimiento objetivo por el cual los operadores económicos pueden registrar de forma voluntaria su documentación administrativa: información relativa a la personalidad, capacidad de obrar, representación del operador económico y cuentas anuales.

La inscripción en este Registro es gratuita y tiene carácter voluntario para las empresas, sin que por lo tanto constituya un requisito necesario para poder participar en los procedimientos de contratación promovidos por Aena.

Este procedimiento tiene por objeto, servir de instrumento auxiliar para facilitar la concurrencia y agilizar la tramitación de los procedimientos de contratación de Aena, simplificando la carga administrativa y el trámite de presentación de documentos que deben aportar los licitadores, mediante la expedición y presentación del correspondiente Certificado de Registro REVLA.

Proyecto de desarrollo de la aplicación OFISPA, portafirmas electrónico

Permite realizar operaciones de firma electrónica de los documentos que se generan en los procesos de contratación (expedientes, contrataciones menores, AEAP), de manera digital, de una forma fácil, rápida y segura. Esta aplicación facilita la integración de la firma en los flujos de trabajo y es el sustituto tecnológico de la carpeta de firma manuscrita actual.

En 2015, más de
29.000 personas
asistieron a visitas y
programas formativos de
aeropuertos

Compromiso con la sociedad a la que damos servicio

En el ámbito del desempeño social, Aena ha desarrollado una estrategia de participación e impulso de proyectos solidarios que beneficien a colectivos de exclusión social o formalicen convenios de colaboración con distintas entidades públicas y privadas para proyectos de desarrollo social.

Predominan los destinados al fomento de talleres de formación y concienciación medioambiental, contribución y participación con ONG y campañas solidarias en apoyo de distintos colectivos sociales.

Las campañas y visitas formativas promovidas desde Aena se imparten a todo tipo de personas y ámbitos formativos, desde visitas culturales de escuelas infantiles, a estudiantes universitarios, con formación especializada, y jubilados. A lo largo de 2015, más de 29.000 personas asistieron a visitas y programas formativos en aeropuertos.

Las formaciones que se imparten son principalmente las orientadas a la cultura medioambiental y sostenible, y explican la aportación de los aeropuertos al desarrollo de un modelo sostenible de gestión al mismo tiempo que respetuoso con el entorno natural que rodea a sus actividades.

Otro de los ámbitos promovidos en las campañas formativas son las relativas a la divulgación de la cultura local, y la promoción de concursos de fotografía, exposiciones artísticas y exposiciones temáticas sobre tradiciones y culturales de cada región.

Un alto porcentaje de las iniciativas de acción social promovidas por Aena son por medio de colaboraciones con entidades públicas, privadas y especialmente, ONG.



Carnavales sostenibles

El Aeropuerto de Lanzarote disfruta y apoya las tradiciones insulares, en Carnavales se invita a los visitantes y pasajeros a participar de las fiestas locales, y concienciar a todos los visitantes que hay "disfraces anti crisis" o low-cost que se pueden hacer con poco dinero, utilizando materiales reciclados de los que pueden salir unos "disfraces sostenibles", divertidos y sin coste alguno.



PREMIOS

Cruz Roja Bizkaia reconoce al Aeropuerto de Bilbao entre las empresas y entidades colaboradoras de la institución en la labor solidaria realizada en 2014



Durante 2015, Aena ha colaborado con casi 60 Organizaciones No Gubernamentales dedicadas a distintos colectivos sociales que luchan por la igualdad de oportunidades en colectivos de personas con distintas capacidades, con riesgo de exclusión social o por la lucha contra la discriminación de género.

En otro ámbito de actuación, destacar aquellas medidas impulsadas desde algunos aeropuertos para fomentar la integración laboral de personas en búsqueda activa de trabajo a través de formaciones técnicas específicas o cursos de orientación hacia oportunidades laborales en el entorno de la actividad aeroportuaria.

Como ejemplo destacar las acciones realizadas en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat a personas con perfil técnico en Medio Ambiente en situación de desempleo, para los que se realizaron presentaciones del departamento de Medio Ambiente y del Sistema Integrado de Gestión (SGI).

El aeropuerto también colabora con la Fundación Trinijove, con quien ha suscrito unas prácticas de formación sobre "Gestión de Residuos" en las instalaciones del aeropuerto para que durante 15 días se forme a jóvenes en riesgo de exclusión social.

X Aniversario del Museo Aeronáutico del Aeropuerto de Lanzarote

El año 2015 ha supuesto el X Aniversario de la Apertura del Museo Aeronáutico y V del aula ambiental del aeropuerto de Lanzarote. Algunos de los eventos organizados para conmemorarlo fue la exposición: "Conoce tu pasado, protege tu futuro" y para el que se desplazó parte del archivo histórico, gráfico y documental para conocer la historia de la aviación en Canarias y cómo su progreso favoreció el desarrollo turístico y empresarial de la Isla.

El Museo Aeronáutico también se sumó a los actos por el día de Canarias compartiendo el folclore de la comunidad en las instalaciones, con proyecciones de vídeos de la isla, fotos de esta fiesta de otros años, música canaria y con guías de la exposición ataviados con el traje típico de Lanzarote.





PREMIOS

Los aeropuertos de Jerez, La Palma y Melilla reciben distintos reconocimientos por parte del **Cuerpo Nacional de Policía** por la colaboración y apoyo entre sendas instituciones



[Convenios suscritos por Aena](#)



Preguntas parlamentarias

2015: **896**

2014: **1.305**

Quejas del Defensor del Pueblo

2015: **15**

2014: **12**



Vacaciones en paz

El Desde el Aeropuerto de Barcelona – El Prat se colabora con seis entidades sin ánimo de lucro en la organización de las campañas de acogida de niños en los periodos de Navidad y verano para facilitar las labores de recepción y despedida. La logística se habilitó para la llegada de 827 niños en 2015.

Alianzas estratégicas

Aena establece sus alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales con el objetivo de diseñar nuevas formas de colaboración que antepongan en bien común a cualquier otro interés.

La organización sabe que para lograr una gestión responsable es necesario enfrentarse a los retos sociales que hoy se plantean desde diferentes puntos de vista y para ello diseña una estrategia basada en el diálogo y la transparencia, siempre de la mano de sus socios estratégicos.

Entre sus principales aliados figuran universidades, administraciones públicas y locales así como otras empresas y organismos del sector aeronáutico.

En el año 2015 se firmaron un total de 55 Convenios, ascendiendo a la cifra

acumulada de los convenios vigentes a un total de 328; De todos ellos, aproximadamente el 80% no conllevan ningún coste económico, lo que pone de relieve especial importancia de la colaboración y el apoyo mutuo para lograr objetivos tanto comunes como particulares. La mayor parte del apoyo económico de Aena en sus alianzas es destinado al desarrollo socioeconómico, a la protección del medio ambiente, a la educación o a la integración social.

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). Entre los temas más recurrentes de las iniciativas parlamentarias planteadas destaca la planificación y ejecución de actuaciones inversoras,

COOPERACIÓN INTERNACIONAL



2015: **258**
beneficiarios

(232 en 2014)

Nivel de satisfacción de los beneficiarios de las Becas- Módulos Formativos (sobre 10)

2015
9,8

2014
9,8

la prestación de servicios, el proceso de privatización, eficiencia, recursos materiales y humanos, etc.

Asimismo, se atienden directamente las peticiones de información requeridas por Quejas de la ciudadanía en la Oficina del Defensor del Pueblo relativas a Aena, referidas a cuestiones como la contaminación acústica de poblaciones cercanas a aeropuertos, restricciones operativas, expropiaciones, reclamaciones de responsabilidad patrimonial, cuestiones relativas a embarque y facturación de pasajeros o aspectos laborales, etc.

Compartimos conocimiento, experiencias y buenas prácticas

Las actividades de cooperación internacional son un referente, y ofrecen un punto de encuentro de la comunidad aeronáutica en Iberoamérica donde compartir experiencias y buenas prácticas.

El Programa de Cooperación internacional de Aena consta de actividades formativas dirigidas a profesionales aeronáuticos, generalmente del sector público, procedentes principalmente

de Iberoamérica y tiene como objetivo contribuir a la mejora de la capacitación en materia aeronáutica de los participantes y favorecer el desarrollo de los países de regiones menos desarrolladas, además de difundir una imagen de excelencia y buenas prácticas de Aena y de la industria española en el exterior.

Las distintas actividades se realizan en colaboración con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales, como son la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la Dirección de Cooperación Técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Fundación CEDDET (Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico), la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid, entre otras.

Durante los últimos cuatro años se han beneficiado en torno a 860 profesionales aeronáuticos procedentes de 23 países, que se han convertido un ejemplo de la responsabilidad social y corporativa de Aena y de su compromiso con la sociedad.

Inversión 2015

194.000 €
(181.000 € en 2014)



610.000 €
en las actividades conjuntas con la OACI (*)

278.000 €
para la formación en el marco de otros convenios con instituciones nacionales de Latinoamérica (*)

85.000 €
en las actividades para la formación on-line (*)

(*) Datos correspondientes al periodo 2012-2015

Preocupación por el entorno que nos rodea



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 Administraciones Públicas buscan el cumplimiento de la normativa ambiental y apoyos en la lucha global contra el cambio climático.



RETOS

Minimización del número de quejas ambientales por afección del ruido.

Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

Maximizar la eficiencia energética de nuestra actividad.



PRINCIPALES RIESGOS Y 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

Continuar desarrollando medidas para la minimización de la afección acústica derivada de nuestra actividad y de eficiencia energética en los aeropuertos.

Trabajar con nuestros grupos de interés, orientando esfuerzos a promover una gestión cada vez más responsable, transparente, e inclusiva.



RESULTADOS

1,7% Reducción del consumo de energético en el período 2013-2015

1.061 Toneladas de CO₂ evitadas a la atmósfera gracias a las instalaciones de energías renovables

Desde el año 2000, Aena ha financiado de forma integral el aislamiento acústico de 19.639 inmuebles.

Reducción de las quejas ambientales



A FUTURO

Con el objetivo de formalizar el compromiso de Aena con el medio ambiente, se avanzará en la identificación de indicadores clave para la elaboración de un cuadro de mando que permita monitorizar la información ambiental para la toma de decisiones de la compañía, así como afianzar el seguimiento de los objetivos permitiendo medir el desempeño en materia ambiental.



[Sistema de Gestión Integrado \(SGI\) de Calidad y Medio Ambiente](#)



[Política Medioambiental y Energética](#)



Aena fomenta en sus aeropuertos un modelo de negocio sostenible y de conciliación con las comunidades y el entorno natural donde se ubican. La Política Medioambiental y Energética de la compañía desarrolla como aspectos clave la minimización del impacto acústico, el impulso de las medidas de eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Este modelo pretende integrar su actividad dentro del territorio, bajo el cumplimiento de la legislación vigente y dando respuesta en su gestión a las preocupaciones ambientales de todos los actores involucrados.

Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente

La actual estructura organizativa de la compañía permite el aprovechamiento de sinergias en el uso e implementación de sistemas comunes de gestión. Ejemplo de ello es la implantación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente (SGI) que es extensivo a los 46 aeropuertos y un helipuerto, bajo la gestión de Aena.

El alcance del sistema en la totalidad de la compañía hace más eficiente la gestión de la información y facilita la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección en la definición de los programas y estrategias globales en Calidad y Medio Ambiente.

El SGI está certificado bajo la norma ISO 14001 en todos ellos, lo que representa que el 100% de pasajeros y operaciones aéreas se gestionan en nuestros aeropuertos, bajo las mejores condiciones ambientales posibles.

Gestión del impacto acústico

El impacto acústico es uno de los efectos ambientales más significativos asociados a la actividad aeroportuaria, siendo el aumento del tráfico aéreo y el crecimiento de la población en el entorno de los aeropuertos los dos factores que más han contribuido a incrementar la problemática social asociada al ruido.

Aena es consciente de los efectos asociados a este impacto, en especial sobre las poblaciones próximas a los mismos, y por ello procura especial atención a la promoción de acciones que mitiguen los efectos del ruido y den respuesta a las preocupaciones de las partes interesadas.

Una de las herramientas con la que cuenta la compañía para medir y gestionar el impacto del ruido en su entorno de actividad es la definición de las servidumbres acústicas. Esta herramienta permite definir el grado de incidencia del ruido en el territorio, de forma que permita

compatibilizar el funcionamiento de los aeropuertos junto con el resto de usos del suelo, actividades y edificaciones actuales y futuras.

Asimismo, Aena ha elaborado los Mapas Estratégicos de Ruido (MER) de aquellos aeropuertos que disponen de más de 50.000 operaciones, que permiten hacer un diagnóstico y seguimiento de la exposición acústica global y que van a facilitar la definición y priorización de planes de acción dirigidos a minimizar sus efectos.

El seguimiento de los MER y sus planes de acción asociados se revisan por requerimiento normativo cada cinco años y sus resultados han permitido comprobar la eficacia de las medidas llevadas a cabo. En el último lustro se ha podido observar una disminución de la población expuesta al ruido dentro de las zonas de servidumbre según se muestra en el siguiente gráfico.

MAPAS INTERACTIVOS DE RUIDO (WEBTRAK)

Webtrak es una aplicación Web que facilita a los habitantes de las poblaciones vecinas a los aeropuertos una información fiable y transparente de las operaciones aeronáuticas y de los niveles acústicos que éstas generan. Además, permite observar, casi en tiempo real, la trayectoria de los aviones que despegan o aterrizan en los aeropuertos.

Esta información está disponible en la página web de Aena desde 2010, cuando se implementó para los aeropuertos de Madrid y Barcelona. En la actualidad está implantada en 6 aeropuertos y en 2015 esta aplicación ha experimentado mejoras en la navegación y calidad de los contenidos.

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
Lden 55 dB(A)	173.037	121.390	- 51.647	↓ 30%
Ldia 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%

NOTA: se informa que no existe variación alguna sobre los datos recogidos en la tabla anterior, ya que la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, recoge que la elaboración y revisión de estos MER se realizará cada 5 años.

Los datos correspondientes a la Fase III quedarán disponibles para su comparación durante el año 2017.



Mapas Interactivos de Ruido (Webtrak)



De forma adicional a las medidas preventivas y mitigación que recogen los Mapas Estratégicos del Ruido, Aena impulsa acciones concretas para la mejora de la calidad acústica de las áreas residenciales a través de sus Planes de Aislamiento Acústico. Prueba de ello son los 19.639 inmuebles donde la compañía ha sufragado de forma íntegra las mejoras destinadas a la insonorización de viviendas. A cierre de 2015, el importe destinado a estas acciones ascendió a 292,5 millones de euros.

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.

Es relevante mencionar que la gran mayoría de las viviendas incluidas en las Servidumbres Acústicas de Madrid y Barcelona ya se han aislado acústicamente, mientras que la insonorización de los inmuebles localizados en la Servidumbre Acústica del Aeropuerto de Palma de Mallorca se encuentran en un avanzado grado de ejecución.

La intención de Aena es seguir aplicando este tipo de medidas, con el objetivo de reducir al máximo el impacto acústico de la actividad del aeropuerto en su área de influencia



	AEROPUERTOS	Viviendas inventariadas dentro de la Servidumbre Acústica	Viviendas que estando dentro de la Servidumbre Acústica, ya están incluidas en el PAA
	Adolfo Suárez Madrid-Barajas	8.726	8.160
	Barcelona-El Prat	13	12
	Palma de Mallorca	2.166	819

1,7% Reducción del consumo energético en el período 2013-2015

1.061 Toneladas de CO₂ evitadas a la atmósfera gracias a las instalaciones de energías renovables

Principales cifras:

Emisiones directas

15.726

Toneladas de CO₂

Emisiones indirectas

292.715

Toneladas de CO₂

Energía y Cambio Climático

El cambio climático y la reducción del consumo energético se han convertido en el mayor reto ambiental a nivel global, y parte de este desafío debe ser afrontado por el sector del transporte de pasajeros y mercancías por vías aéreas.

Esta preocupación también ha sido identificada en los grupos de interés de Aena, siendo la eficiencia energética y la reducción de gases de efecto invernadero uno de los principales asuntos de impacto en el análisis de materialidad.

A pesar de que los aeropuertos sólo contribuyen de forma aproximada al 5% de las emisiones de CO₂ procedentes del transporte aéreo (lo cual implica un 0,1 % de las emisiones globales de CO₂), Aena desde su ámbito de actuación, impulsa de forma proactiva la adopción de medidas que fomenten una mayor eficiencia energética y una menor contribución a los gases de efecto invernadero. Dentro de nuestra cadena de valor, el impacto de los consumo energéticos y por tanto, de nuestras emisiones se concentra en la línea de negocio aeronáutico.

Desde 2012, todas las acciones adoptadas por la compañía quedan enmarcadas dentro del Plan de Ahorro y Eficiencia

Energética, que coordina todos los programas y actuaciones en materia de sostenibilidad ambiental y eficiencia energética integrada en la red de aeropuertos.

Las medidas identificadas abarcan un amplio espectro, desde mejoras en gestión y concienciación del personal hasta avances de carácter tecnológico.

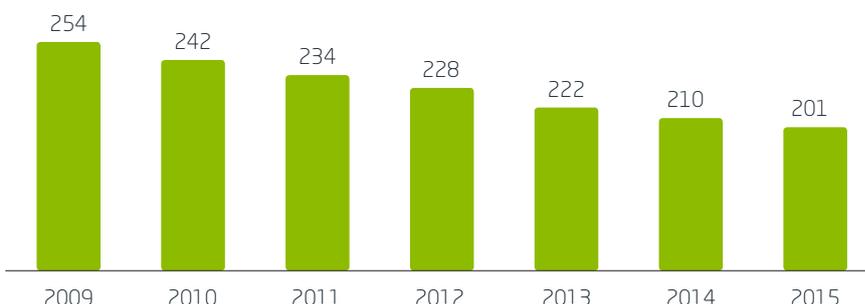
En 2015, gracias a la aplicación de estas medidas se ha conseguido un ahorro de 148,71 MWh en el SATE de AS Madrid-Barajas, 650 MWh de ahorro en alumbrado en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat y de un 2% en consumo de alumbrado también en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.

Consumo energético

Pese que el consumo eléctrico ha aumentado ligeramente en 2015 respecto a 2014 debido a la climatología adversa de este año, la suma de todas las medidas implantadas han conseguido que durante el período 2013-2015 hubiese un descenso del consumo eléctrico de 1,7%.

Teniendo en cuenta el ratio por unidad de superficie, el consumo ha disminuido desde

Consumo energético por unidad de superficie (Ratio kWh/m²)



2009 un 17%. Respecto al consumo de combustible la disminución en el período 2013-2015 ha sido de un 11,7%. Esta reducción se debe, fundamentalmente, a las diversas medidas implementadas en los aeropuertos tales como: instalación de ventiladores, apagado selectivo de ciertas zonas de las terminales, instalación de detectores de presencia o sistemas de ahorro energético en escaleras mecánicas, todas ellas completadas con una labor de concienciación y sensibilización medioambiental.

Iniciativas en Energías Renovables

Los aeropuertos, debido a las condiciones singulares e infraestructuras de las que disponen, tienen un potencial de implantación de energías renovables notable, y Aena impulsa la integración de las energías renovables cada vez en un mayor número de aplicaciones, haciendo sus aeropuertos cada vez más autónomos en la generación y consumo de energía.

Aena es pionera en la implantación de energías renovables en el sector aeroportuario. Prueba de ello son el Aeropuerto de La Palma, primero a nivel mundial en utilizar la energía eólica como fuente energética primaria; el uso de energía geotérmica en el Aeropuerto de Reus; o el Aeropuerto de Palma de Mallorca, capaz de suministrar agua caliente y calefacción a la terminal a través de los paneles solares térmicos instalados en sus cubiertas.

Consciente del potencial de este tipo de energía en sus centros, Aena ha impulsado varios proyectos de envergadura a lo largo de 2015:

- **Proyectos en energía eólica:**

Actualmente se están llevando a cabo estudios de viabilidad técnica y económica para llevar a cabo la implantación de instalaciones mini-eólicas en diversos aeropuertos, y actualmente se está llevando a cabo un proyecto piloto en el Aeropuerto de Valencia.

- **Proyectos en energía fotovoltaica**

Durante 2015 se han iniciado los trámites para el proyecto "Instalación y puesta en marcha de plantas solares fotovoltaicas en autoconsumo en los Aeropuertos Canarios". Este tiene como objetivo dotar a los aeropuertos de Gran Canaria, Lanzarote, Tenerife Sur y Fuerteventura de instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo, con unas potencias que oscilan entre los 600 kW y 1000 kW.

Asimismo, en línea con el Marco normativo europeo y la Estrategia de cambio climático, en 2015 se han realizado análisis de viabilidad técnico-económica de instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo en los aeropuertos de Madrid Cuatro-Vientos, Murcia San Javier, Sevilla y Málaga-Costa del Sol.

El Aeropuerto Málaga-Costa del Sol apuesta por el ahorro energético

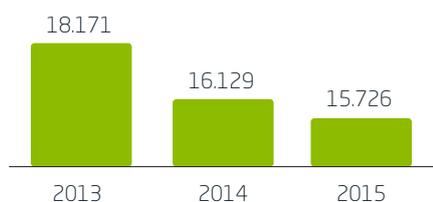
Durante los tres últimos años el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha reducido el consumo eléctrico en 23 millones de kilovatios/hora, tras la implantación de diversas medidas de eficiencia energética entre las que destacan los paneles solares térmicos y fotovoltaicos.

La cantidad de energía ahorrada entre 2012 y 2014 equivale al gasto energético anual de 2.210 hogares tipo, según las estadísticas del Instituto de Diversificación Energética (IDAE). Esta reducción del consumo ha supuesto también el descenso del gasto en más de 2,5 millones de euros, evitando la emisión de 7.780 toneladas de CO₂.

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha conseguido, sin menoscabo de la calidad del servicio, un aumento de la eficiencia energética mediante la concienciación del personal implicado y la implantación de nuevas tecnologías.

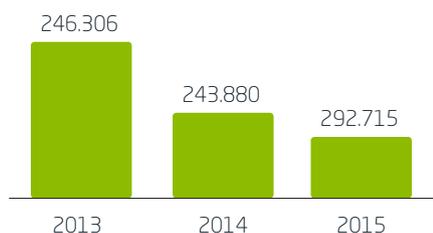


Emisiones Directas de Alcance 1. CO₂e (t)*



Nota (*): Emisiones directas asociadas al consumo de combustibles fósiles en fuentes de propiedad o bajo el control operativo de Aena.

Emisiones Indirectas de Alcance 2. CO₂e (t)**



Nota (**): Emisiones indirectas asociadas a la generación de electricidad (y calefacción o refrigeración) para actividades llevadas a cabo por Aena

Emisiones

El consumo energético asociado a la actividad en aeropuertos tiene su reflejo directo en sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y a su vez es un indicador de la eficiencia en el consumo energético de las actividades realizadas.

Durante los últimos años, Aena ha reducido de forma progresiva la emisión de gases derivados del consumo directo de combustibles, siendo esta reducción de un 13,5% respecto las emisiones del año base establecido en 2013.

Las emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de energía eléctrica (y calefacción o refrigeración) se han mantenido en descenso aunque en 2015 han sufrido un ligero despunte debido al incremento de consumo energético con motivo de las condiciones climatológicas adversas.

Durante 2015 se ha evitado la emisión de 1.061 toneladas de CO₂ 389 toneladas más que en 2014 (un aumento del 39,61%), como consecuencia del incremento de la producción de energía a partir de instalaciones de energías renovables en aeropuertos.

Calidad del aire

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

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

las redes de vigilancia de la calidad del aire de las comunidades autónomas.

Adicionalmente y bajo el compromiso del cumplimiento normativo en esta materia, Aena está adherida al Plan AIRE (2013-2016) impulsado por el MAGRAMA en relación a la mejora de la calidad del aire y seguimiento de la dispersión de contaminantes.

Algunas de las medidas que en la actualidad se llevan a cabo en Aena dentro de este ámbito son:

OBJETIVO ESPECÍFICO	MEDIDA	PRODUCTO	ESTADO DE EJECUCIÓN (Diciembre de 2015)
Mejora de la evaluación de la influencia en la calidad del aire de la operación de las instalaciones aeroportuarias	Mejora de la evaluación de la calidad del aire en las instalaciones aeroportuarias.	Directrices	50% 
	Inclusión de requisitos de control de las emisiones para los vehículos y equipos auxiliares de tierra que operan en plataforma.	Normativa	100% 
Reducción de las emisiones generadas por los servicios de apoyo en plataforma	Inclusión de requisitos relativos al empleo de vehículos y maquinaria menos contaminantes en los pliegos de concursos de agentes de handling.	Directrices	100% 
	Instalación de puntos de recarga eléctricos y de suministro de combustibles alternativos para vehículos y equipos de servicio en plataforma.	Conjunto de actuaciones	100% 
Reducción de las emisiones de las aeronaves	Optimización de los movimientos de rodaje.	Conjunto de actuaciones	67% 

Airport Carbon Accreditation

Es un programa de acreditación de carbono específico para aeropuertos, creado en junio de 2009 por el Consejo Internacional de Aeropuertos de la Región Europa (ACI Europa), que proporciona a los aeropuertos un marco común para la gestión de sus emisiones de CO₂.

La certificación dispone de 4 niveles que indican el nivel de avance en este objetivo:

- > **Nivel 1:** Medida: Cálculo de la Huella de Carbono.
- > **Nivel 2:** Reducción: Gestión de las emisiones hacia la reducción de la huella
- > **Nivel 3:** Optimización: Incorporación del Alcance 3 de emisiones indirectas para su reducción.
- > **Nivel 4:** Neutralización de todas las emisiones derivadas de las operaciones bajo el control del aeropuerto.

Aena ha calculado para el ejercicio 2015 las huellas de carbono de sus principales aeropuertos, renovando la certificación **Airport Carbon Accreditation** de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat (ambos con Nivel 2), Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol y Lanzarote (estos cuatro últimos, Nivel 1) y ha incorporado por primer año al Aeropuerto de Menorca (Nivel 1) dentro del programa.



Residuos Peligrosos

2015: **904 t**

2014: **383 t**

Residuos No Peligrosos

2015: **42.954 t**

2014: **48.193 t**

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

Durante el 2015 se ha obtenido un descenso en los volúmenes de residuos no peligrosos generados, y un incremento en el caso de los residuos peligrosos con respecto al año anterior, 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 ciertos residuos que no son de generación habitual.

Sin menoscabo de lo anterior, las fracciones destinadas a valoración son significativas, de manera que durante el 2015 constituyen el 42% de los Residuos Peligrosos (RP) y el 43% de los Residuos No Peligrosos (RNP).

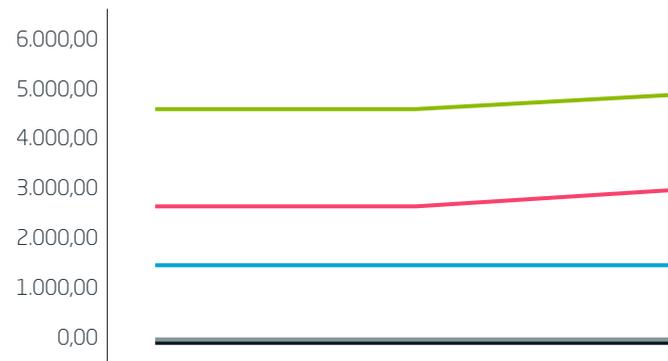
Consumo de agua

La actividad de Aena en sus aeropuertos requiere suministrar agua a todos sus empleados en sus puestos de trabajo, pero especialmente a todos los usuarios que diariamente transitan las instalaciones. Esto requiere un riguroso control de los consumos que se encuentran ligados mayoritariamente al consumo humano, riego de zonas verdes, actividades de limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

El consumo total del año 2015 se ha visto incrementado ligeramente debido principalmente al mayor número de pasajeros que han utilizado las instalaciones aeroportuarias con respecto al año anterior.

Como medida de eficiencia en el consumo de recursos, después de la depuración de sus aguas Aena extrae el volumen necesario para la irrigación de sus zonas verdes. Durante 2015 esta cantidad alcanzó los 322.582 m³, lo que supone que aproximadamente un 7% de las aguas consumidas por Aena son reutilizadas en otros usos.

Consumo de agua por fuentes (miles m³)



	2013	2014	2015
— Agua de red	2.755,71	2.749,40	3.064,24
— Agua de pozos	1.624,66	1.613,87	1.600,57
— Agua desalada	151,55	141,78	147,55
— Agua regenerada suministrada por terceros	108,49	74,20	83,85
— Consumo total	4.640,41	4.579,25	4.896,21

Protección de la biodiversidad

Con el objeto de compatibilizar la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria, la funcionalidad de sus instalaciones y las condiciones de seguridad en el tráfico aéreo, Aena lleva a cabo diversas medidas de protección y conservación de los espacios naturales existentes en el interior de los aeropuertos, así como iniciativas para conservar y promocionar espacios naturales en los que se ubican instalaciones de Aena.

A este respecto destaca la realización durante el 2015 de los trabajos de campo para la elaboración de diversos estudios de fauna y estudios de gestión de riesgos de impacto de fauna, los cuales han sido puestos en conocimiento de los diferentes

operadores y usuarios del aeropuerto, entidades locales y autonómicas así como la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. El objetivo de estas sesiones es analizar y evaluar los riesgos asociados a la posible interferencia entre la fauna y las operaciones aeroportuarias, así como, revisar las medidas de defensa ya implementadas y, en su caso, aprobar nuevas medidas mitigadoras.

El número total de impactos en fauna silvestre por cada 10.000 movimientos de aviones durante 2014 fue de 4,82, considerando el total de aeropuertos españoles de la red de Aena.



Servicio de control de fauna en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Fomento de la intermodalidad y el transporte público

Aena está llevando a cabo un conjunto de actuaciones para mejorar la conectividad del aeropuerto con el entorno mediante transporte público, fomentando la intermodalidad de transportes.

Estas actuaciones, desarrolladas en colaboración con diferentes Administraciones Públicas, buscan potenciar las redes europeas del Transporte mejorando los accesos viarios, y su combinación con la red ferroviaria y las planificaciones urbanísticas en el entorno aeroportuario.

A través de las encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo realizadas en los aeropuertos, Aena ha podido evaluar

la evolución del uso de modos de acceso existentes para llegar al aeropuerto en el periodo 2010-2015 siendo destacables los siguientes datos:

- El autobús público en el conjunto de Aena, se incrementa en 3,1 puntos porcentuales.
- La extensión del área de Influencia de los principales aeropuertos, Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, los convierte en puntos intermodales, en los que el autobús público ha aumentado en 7 puntos porcentuales entre 2010 y 2015, con el incremento de líneas de largo recorrido.



Red transeuropea de transporte

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.



¿Cómo acceder al Aeropuerto de Alicante-Elche en transporte público?



Autobús que conecta la ciudad con el Parque de Servicios Aeronáuticos (Aeropuerto de Barcelona-El Prat)

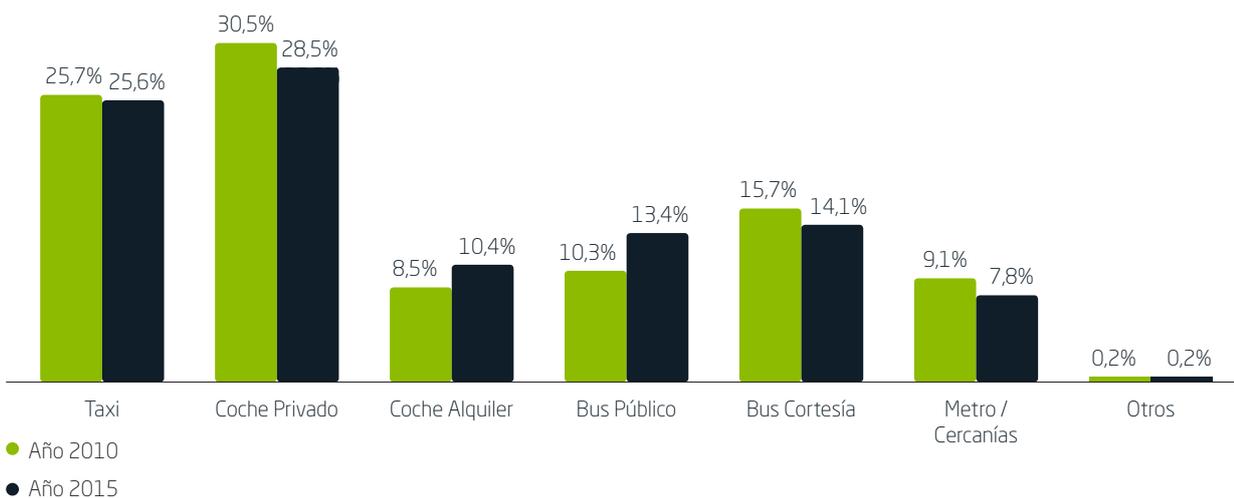
Basándose en los resultados de este tipo de encuestas, Aena recoge información relevante, entre otras cosas, para la planificación y explotación de las infraestructuras asociadas a la movilidad (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.) y para la definición de las medidas más adecuadas para mejorar la intermodalidad de los transportes. Algunas de ellas son:

- Promover la utilización de las nuevas tecnologías en nuestras infraestructuras e instalaciones, como por ejemplo la página Web de Aena que informa al detalle de los distintos modos de acceso a sus aeropuertos o la implantación de sistemas de reservas

online de aparcamientos de vehículos en diversos aeropuertos de la red.

- Potenciar del sector aéreo como instrumento para la vertebración territorial: aplicación de criterios de insularidad en la fijación de las tasas aeroportuarias.
- Contribuir a la competitividad de España fomentando la conectividad con las principales núcleos de comercio y económico mundial a través de bonificaciones que favorezcan la conectividad con estos países.
- Facilitar la negociación bilateral sobre transporte aéreo entre España y países no UE para el desarrollo de nuevos flujos de tráfico.

Evolución de modos de acceso a los aeropuertos





[Consultas a la oficina de atención ambiental](#)



[Medias para mitigar la contaminación acústica](#)



Quejas y reclamaciones ambientales

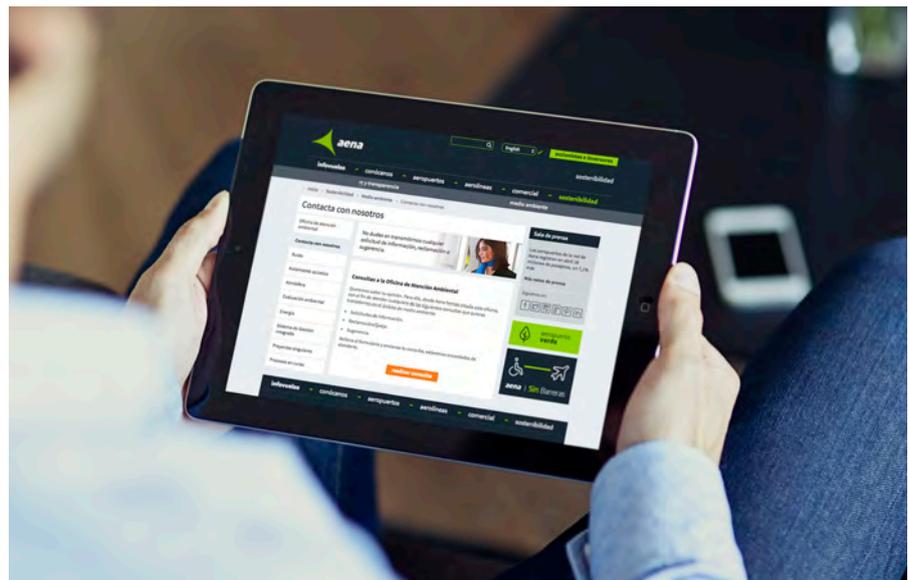
La opinión y preocupaciones de los grupos de interés de Aena son un factor de gran relevancia a la hora de establecer los planes y medidas para mejorar el desempeño en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Con el afán de recopilar y facilitar este proceso de comunicación bidireccional entre usuarios y Aena, en 2015 se llevó a cabo la creación de un canal de consulta en la *web* pública de Aena, con el objetivo de centralizar las solicitudes de información, quejas y sugerencias en materia de medio ambiente, de manera que de forma ágil y eficaz optimice la comunicación con Aena, permitiendo asimismo reducir el tiempo de contestación y homogeneiza los procedimientos de respuesta.

A este respecto durante 2015, el número de quejas ambientales recibidas tanto a través de la oficina de atención ambiental como del resto de canales habilitados, ha constituido un total de 3.279. Asimismo, del total de quejas recibidas, un 95% corresponden a los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, aunque un alto porcentaje de las mismas proceden del mismo reclamante.

Con diferencia, el asunto de mayor preocupación para los usuarios es el impacto acústico que supone más de un 80% de las quejas ambientales recogidas por Aena.

Este hecho, justifica el impulso de Aena de programas de medición, control y mitigación de los impactos acústicos.



Proyectos tecnológicos

Una iniciativa desarrollada por Aena ha sido seleccionada para los **Proyectos Clima 2015** del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible. El proyecto prevé el aprovechamiento del excedente de agua sobrecalentada de la central de cogeneración (situada en el entorno de la Terminal T4, a la que abastece en exclusiva), para suministrar energía térmica a las Terminales T1, T2 y T3, sustituyendo las actuales calderas de gasoil instaladas en los edificios de las terminales. Esto supondrá una reducción del consumo de combustible y, por tanto, de emisiones a la atmósfera.

Biocombustible a partir de Microalgas. Proyecto de colaboración entre Aena, Iberia y Algaenergy, gracias al cual en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas se encuentra una plataforma tecnológica de experimentación cuyo principal objetivo es obtener biocombustible a partir de microalgas. Durante el año 2015 se ha optimizado el proceso productivo del bioestimulante y realizado producciones de volúmenes superiores a 200 litros por lote.



Centro de Investigación de AlgaEnergy

Anexos

Información adicional: Económica | 114

Información adicional: Medio Ambiente | 117

Índice de Contenido GRI G4 | 121





Información adicional: Económico

Cuenta de resultados consolidada al 31 de diciembre de 2015

Miles de euros	2015	2014 ¹	Variación	% Variación
Ingresos ordinarios	3.450.709	3.076.044	374.665	12,2%
Otros Ingresos de Explotación	67.079	88.958	-21.879	-24,6%
Total Ingresos	3.517.788	3.165.002	352.786	11,1%
Aprovisionamientos	(180.968)	(180.401)	567	0,3%
Gastos de personal	(363.911)	(348.511)	15.400	4,4%
Otros gastos de explotación	(872.206)	(761.029)	111.177	14,6%
Amortización del inmovilizado	(846.215)	(814.850)	31.365	3,8%
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	(7.843)	(9.927)	-2.084	-21,0%
Otras ganancias / (pérdidas) - netas	5.513	1.527	3.986	261,0%
Total Gastos	(2.265.630)	(2.113.191)	152.439	7,2%
EBITDA	2.098.373	1.866.661	231.712	12,4%
Plan Social de Desvinculaciones Voluntarias (PSDV)	24.212	1.230	22.982	1.868,4%
Deterioros y bajas de inmovilizado	(7.843)	(9.927)	-2.084	-21,0%
EBITDA Ajustado	2.082.004	1.875.358	206.647	11,0%
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	1.252.158	1.051.811	200.347	19,0%
Gastos e Ingresos Financieros	(215.670)	(199.968)	15.702	7,8%
Gastos por intereses de expropiaciones	(9.922)	(191.119)	-181.197	-94,8%
RESULTADO FINANCIERO	(225.592)	(391.087)	165.495	-42,3%
Participación en el resultado de asociadas	14.012	11.716	2.296	19,6%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	1.040.578	672.440	368.138	54,7%
Impuesto sobre ganancias	(209.793)	(196.743)	13.050	6,6%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	830.785	475.697	355.088	74,6%
Resultado del período atribuible a intereses minoritarios	(2.752)	(2.921)	169	5,8%
RESULTADO DEL PERÍODO ATRIBUIBLE A LOS ACCIONISTAS DE LA DOMINANTE	833.537	478.618	354.919	74,2%

¹ Incluye la consolidación de Luton desde la fecha de toma de control.

Activo neto y estructura de capital

Resumen de estado de situación financiero consolidado

Miles de euros	2015	2014	Variación	% Variación
ACTIVO				
Activo no corriente	15.935.551	16.614.214	-678.663	-4,1%
Activo corriente	1.087.829	802.721	285.108	35,5%
Total activo	17.023.380	17.416.935	-393.555	-2,3%
PATRIMONIO NETO Y PASIVO				
Total patrimonio neto	4.360.281	3.578.304	781.977	21,8%
Pasivo no corriente	10.820.205	11.982.178	-1.161.973	-9,7%
Pasivo corriente	1.842.894	1.856.453	-13.559	-0,7%
Total patrimonio neto y pasivo	17.023.380	17.416.935	-393.555	-2,3%

Cuenta de resultados consolidada desglosada por áreas de negocio

A continuación, se muestra la cuenta de resultados de Aena correspondiente a 31 de diciembre 2015 desglosada por áreas de negocio:

Miles de euros	Aeropuertos		Servicios fuera de terminal	Internacional	Ajustes de consolidación	Total consolidado
	Aeronáutico	Comercial				
Ingresos ordinarios	2.332.976	739.909	167.970	211.768	(1.914)	3.450.709
Otros ingresos de explotación	54.602	7.576	4.188	713	0	67.079
Total Ingresos	2.387.578	747.485	172.158	212.481	(1.914)	3.517.788
Aprovisionamientos	(182.822)	-	-	-	1.854	(180.968)
Personal	(285.226)	(25.785)	(10.761)	(42.229)	-	(363.911)
Otros gastos de explotación	(625.669)	(90.867)	(58.540)	(97.190)	60	(872.206)
Amortizaciones	(673.776)	(64.318)	(48.616)	(59.505)	-	(846.215)
Deterioros, bajas de inmovilizado	(5.435)	(761)	(641)	(1.006)	-	(7.843)
Otros resultados	5.000	(28)	15	526	-	5.513
Total gastos	(1.767.928)	(181.759)	(118.453)	(199.404)	1.914	(2.265.630)
EBITDA	1.293.426	630.044	102.321	72.582	-	2.098.373
Plan Social de Desvinculaciones Voluntarias (PSDV)	21.610	1.881	721	-	-	24.212
Deterioros y bajas de inmovilizado	(5.435)	(761)	(641)	(1.006)	-	(7.843)
EBITDA ajustado¹	1.277.251	628.924	102.241	73.588	-	2.082.005
Resultado de explotación	619.650	565.726	53.705	13.077	-	1.252.158
Resultado financiero	(179.715)	(13.782)	(14.585)	(17.510)	-	(225.592)
Participación en el resultado de asociadas	-	-	-	14.012	-	14.012
Resultado antes de impuestos	439.935	551.944	39.120	9.579	-	1.040.578

¹ Excluye deterioros de inmovilizado y exceso provisión del Plan Social de Desvinculación Voluntaria (PSDV).

Información adicional: Medio Ambiente

Indicadores Energía

Consumo energético interno (GJ)

	2013	2014	2015	
Consumo de combustibles (GJ)	Gasoil	162.060	134.631	125.952
	Gasolina	2.049	1.823	1.827
	Queroseno	1.574	1.692	1.398
	Gas natural	103.888	104.035	108.750
	Propano	0	0	0
	Butano	0	0	0
Subtotal	269.571	242.182	237.927	
Consumo energético (GJ)	Electricidad	3.338.549	3.236.086	3.281.808
	Calefacción	241.510	233.732	230.490
	Refrigeración	362.469	417.660	415.846
Subtotal	3.942.528	3.887.478	3.928.144	
Consumo energético total (GJ)	4.212.098	4.129.660	4.166.071	

	2013	2014	2015	
Energía generada de fuentes renovables (GJ)	Eólica	7.292	8.227	7.372
	Fotovoltaica	621	1.149	1.076
	Solar térmica	1.430	4	2.705
	Geotérmica	0	237	237
Subtotal	9.343	9.617	11.389	
Energía consumida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	6.276	8.145	7.372
	Fotovoltaica	515	1.050	1.076
	Solar térmica	1.430	1.017	2.705
	Geotérmica	0	237	237
Subtotal	8.221	10.449	11.389	
Energía vendida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	1.015	82	1.629
	Fotovoltaica	106	99	104
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	0	0	0
Subtotal	1.122	181	1.732	

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

Intensidad energética

	2013	2014	2015
Intensidad energética (kWh/UT)	6	5,7	5,4

Notas: Unidades de Tráfico (UT). 1UT= nº de pasajeros + kg de mercancía/100 + kg de correo/100.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) directos (Alcance 1)

Emisiones Alcance 1 (A.1)

Fuente	2013	CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	CO ₂ e (t)
Gasoil (miles de litros)	4487	12009	2	0	12073
Gasolina (miles de litros)	62	142	0	0	143
Gas natural (miles de m ³)	3092	5828	1	0	5842
Propano (miles de m ³)	1	0	0	0	0
Butano (miles de m ³)	0	0	0	0	0
Queroseno (miles de litros)	45	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)	3727	9976	1	0	10029
Gasolina (miles de litros)	56	126	0	0	127
Gas natural (miles de m ³)	3096	5836	1	0	5850
Propano (miles de m ³)	7	0	0	0	0
Butano (miles de m ³)	0	0	0	0	0
Queroseno (miles de litros)	49	121	0	0	122
					16.129

Fuente	2015	CO ₂ (t)	CH ₄ (t)	N ₂ O (t)	CO ₂ e (t)
Gasoil (miles de litros)	3487	9333	1	0	9383
Gasolina (miles de litros)	56	127	0	0	127
Gas natural (miles de m ³)	3237	6101	1	0	6116
Propano (miles de m ³)	10	0	0	0	0
Butano (miles de m ³)	0	0	0	0	0
Queroseno (miles de litros)	40	100	0	0	101
					15.726

Notas (G4-EN15/EN16): Fuentes factores de emisión: Protocolo de GEI (combustibles), 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.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) indirectos de la energía (Alcance 2)

Emisiones Alcance 2 (A.2)

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
(*) Aplicado Protocolo GEI			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
(*) Aplicado Protocolo GEI			243.880

Fuente	2015	FE (kgCO ₂ /kWh)	CO ₂ e (t)
Energía eléctrica (GWh)	911,6	0,287	261.633
Energía calefacción y refrigeración (GWh)	179,5	(*)	31.082
(*) Aplicado Protocolo GEI			292.715

Notas (G4-EN15/EN16): Fuentes factores de emisión: Protocolo de GEI (combustibles) 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.

Intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero

	2013	2014	2015
Intensidad de las emisiones de GEI (kgCO ₂ e/UT)	1,4	1,3	1,4

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

Incluye las emisiones de GEI de los Alcances 1 y 2

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

Instalación*	Ahorro de CO ₂ equivalente gracias a iniciativas EERR y EE de Aena					
	2015		2014		2013	
	kWh generados	T CO ₂ eq evitadas	kWh generados	T CO ₂ eq evitadas	kWh generados	T CO ₂ eq evitadas
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.500.156	717,54	2.285.360	546,2	2.025.159	475,91
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	425.916	122,24	336.672	80,46	1.049.002	246,52
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	79.254	22,75	40.482	9,68	58.366	13,72
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	50.391	14,46	56.938	13,61	29.554	6,95
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Alicante-Elche	55.605	15,96	56.538	13,51	56.685	13,32
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	90.176	25,88	54.105	12,93		
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma	76.889	22,07	66.951	16	27.894	6,56
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Valencia	35.100	10,07	13.000	3,11		
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Vigo	25.691	7,37				
Captadores solares térmicos del Aeropuerto de Barcelona	358.040	102,76	270.000	64,53	397.300	93,37
TOTAL	3.697.218	1061,1	3.180.046	760,03	3.643.960	856,35

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

Fuente factor de emisión: REE.

Índice de Contenido GRI G4



Indicadores	Dónde encontrar la información	Nº Página	Aspecto omitido	Razón de la omisión
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	Carta del presidente	5		
G4-2	Gestión de oportunidades y riesgos	48		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Estudio de materialidad y definición de contenidos	8		
G4-4	Líneas de negocio de Aena	26		
G4-5	Perfil de Aena Historia de Aena	22		
G4-6	Perfil de Aena	22		
G4-7	Acerca de Aena	18		
G4-8	Perfil de Aena	22		
G4-9	Líneas de negocio de Aena	26		
G4-10	Las personas de Aena	67		
G4-11	Principios que rigen la calidad del informe	14		
G4-12	Gestión de nuestros proveedores	90		
G4-13	Principios que rigen la calidad del informe	14		
G4-14	Política Medioambiental y Energética Política de Prevención de Riesgos Laborales Gestión del impacto acústico Gestión de oportunidades y riesgos	98, 77, 99, 48		
G4-15	Nuestra aportación al valor compartido	78		
G4-16	Nuestra aportación al valor compartido	78		
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	Historia de Aena Sociedades dependientes, asociadas y participadas	24		
G4-18	Estudio de materialidad y definición de contenidos Principios que rigen la calidad del informe	8, 14		
G4-19	Estudio de materialidad y definición de contenidos	8		
G4-20	Estudio de materialidad y definición de contenidos	8		
G4-21	Estudio de materialidad y definición de contenidos	8		
G4-22	Estudio de materialidad y definición de contenidos Principios que rigen la calidad del informe	8, 14		
G4-23	Estudio de materialidad y definición de contenidos Principios que rigen la calidad del informe	8, 14		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Comunicación con nuestros grupos de interés	49		
G4-25	Comunicación con nuestros grupos de interés	49		

G4-26	Comunicación con nuestros grupos de interés Nuestra aportación al valor compartido	49, 78
G4-27	Comunicación con nuestros grupos de interés Nuestra aportación al valor compartido	49, 78
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Principios que rigen la calidad del informe	14
G4-29	Principios que rigen la calidad del informe	14
G4-30	Principios que rigen la calidad del informe	14
G4-31	Principios que rigen la calidad del informe	14
G4-32	Principios que rigen la calidad del informe Autoevaluación de la incorporación de los principios y elementos de reporte integrado	14, 15
G4-33	No verificada	
GOBIERNO		
G4-34	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-35	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-36	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-37	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-38	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-39	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-40	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-41	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-42	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-43	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-44	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-45	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41, 48
G4-46	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41, 48
G4-47	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41, 48
G4-48	Consejo de Administración de Aena	
G4-49	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-50	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-51	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-52	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-53	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-54	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
G4-55	Acerca de Aena: Gobierno responsable	18, 41
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión	45
G4-57	Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión	45
G4-58	Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión	45

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Enfoque de gestión e indicadores	Donde encontrar la información	Nº Página	Aspecto omitido	Razón de la omisión
ECONOMÍA				
Desempeño económico				
Enfoque de gestión	Una compañía sólida y solvente	56		
G4-EC1	Principales cifras	62		
G4-EC2	Gestión de oportunidades y riesgos	48		
G4-EC3	Beneficios Corporativos	70		
G4-EC4	Cuentas anuales consolidadas 2015			
Presencia en el mercado				
Enfoque de gestión	Evolución del salario medio	69		
G4-EC5	Evolución del salario medio	69		
G4-EC6	Calidad y estabilidad	67		
Consecuencias económicas indirectas				
Enfoque de gestión	Nuestra aportación al valor compartido	78		
G4-EC7	Nuestra aportación al valor compartido	78		
G4-EC8	Nuestra aportación al valor compartido	78		
Prácticas de Adquisición				
Enfoque de gestión	Gestión de nuestros proveedores	90		
G4-EC9	Gestión de nuestros proveedores	90		
Específicas del Sector				
A001	Tráfico de pasajeros	28		
A002	Tráfico de pasajeros	28		
A003	Tráfico de pasajeros	28		
MEDIO AMBIENTE				
Energía				
Enfoque de gestión	Preocupación por el entorno que nos rodea	96		
G4-EN3	Consumo energético Indicadores Energía	101, 118		
G4-EN4			Consumo energético fuera de la organización	No disponible (*)
G4-EN5	Indicadores Energía	118		
G4-EN6	Energía y Cambio Climático	101		
G4-EN7	Energía y Cambio Climático	101		

(*) Actualmente, la compañía no dispone de sistemas para recopilar esta información

Agua			
Enfoque de gestión	Consumo de agua		106
G4-EN8	Consumo de agua		106
G4-EN9	Consumo de agua		106
G4-EN10	Consumo de agua		106
Emisiones			
Enfoque de gestión	Emisiones		102
G4-EN15	Emisiones Indicadores Energía		102, 118
G4-EN16	Emisiones Indicadores Energía		102, 118
G4-EN17		Otras emisiones indirectas	No disponible (*)
G4-EN18	Indicadores Energía		118
G4-EN19	Indicadores Energía		118
G4-EN20		Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No disponible (*)
G4-EN21		Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No disponible (*)
Específicas del Sector			
A005	Calidad del aire		118
Cumplimiento			
Enfoque de gestión	Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión		45
G4-EN29	0 multas significativas, 1 sanción leve por incumplimiento de normativa		
Transporte			
Enfoque de gestión	Fomento de la intermodalidad y el transporte público		108
G4-EN30	Fomento de la intermodalidad y el transporte público		108
Mecanismos de reclamación ambiental			
Enfoque de gestión	Quejas y reclamaciones ambientales		110
G4-EN34	Quejas y reclamaciones ambientales		110
Ruido			
Enfoque de gestión	Gestión del impacto acústico		99
A007	Gestión del impacto acústico		99

(*) Actualmente, la compañía no dispone de sistemas para recopilar esta información

SOCIAL		
Prácticas laborales y trabajo digno		
Empleo		
Enfoque de gestión	Nuestro elemento diferenciador: las personas	64
G4-LA1	Las personas de Aena	67
G4-LA2	Calidad y estabilidad	68
G4-LA3	Mejora continua del desarrollo profesional	72
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
Enfoque de gestión	Fomento del talento, el compromiso y la motivación	72
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	
Salud y seguridad en el trabajo		
Enfoque de gestión	Seguridad y salud en el trabajo	77
G4-LA5	Seguridad y salud en el trabajo	77
G4-LA6	Seguridad y salud en el trabajo	77
G4-LA7	Seguridad y salud en el trabajo	77
G4-LA8	Seguridad y salud en el trabajo	77
Capacitación y educación		
Enfoque de gestión	Formación	73
G4-LA9	Formación	73
G4-LA10	Formación	73
G4-LA11	Formación	73
Diversidad e igualdad de oportunidades		
Enfoque de gestión	Consejo de Administración	41
G4-LA12	Acerca de Aena: Gobierno responsable. Nuestro elemento diferenciador: nuestros empleados.	41, 67
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
Enfoque de gestión	Evolución del salario medio	69
G4-LA13	Evolución del salario medio	69
Sociedad		
Comunidades locales		
Enfoque de gestión	Sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente	98
G4-S01	Sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente	98
G4-S02	Gestión del impacto acústico	99

Lucha contra la corrupción		
Enfoque de gestión	Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión	45
G4-S03	Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión	45
G4-S04	Ética, responsabilidad y transparencia en la gestión	45
G4-S05	Durante el ejercicio 2015 no se ha detectado ningún caso de corrupción ni de sentencia firme relacionada con la compañía.	
Competencia desleal		
Enfoque de gestión		
G4-S07	No se han producido demandas por competencia desleal y prácticas contra la libre competencia.	
Cumplimiento		
Enfoque de gestión		
G4-S08	Durante el 2015 se han abonado un total de 141.825 euros por sanciones debido a incumplimientos normativos. Uno de ellos relativo a aspectos medioambientales y los restantes por incumplimiento de normativa aeroportuaria.	
Mecanismos de reclamación para impactos en la sociedad		
Enfoque de gestión		
G4-S011	Quejas y reclamaciones ambientales	110
Responsabilidad sobre producto		
Salud y seguridad de los clientes		
Enfoque de gestión		
G4-PR1	Nuestro elemento diferenciador: las personas - Calidad y estabilidad	64, 68
G4-PR2	Nuestro elemento diferenciador: las personas - Calidad y estabilidad	64, 68
A009	Protección de la biodiversidad	107
Etiquetado de productos y servicios		
Enfoque de gestión		
G4-PR3	Nuestro elemento diferenciador: las personas - Calidad y estabilidad	64, 68
G4-PR4	No se han comunicado ningún tipo de multas por incumplimiento en este aspecto	
G4-PR5	Nuestro elemento diferenciador: las personas - Calidad y estabilidad	64, 68

Privacidad del cliente

Enfoque de gestión

G4-PR8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercicios de Derechos ante Aena: <ul style="list-style-type: none"> • 11 Ejercicios de Derechos LOPD; 9 Ejercicios de derechos de acceso y 2 cancelaciones 2. Denuncias en la Agencia Española de Protección de Datos: <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento AEPD E/02197/2015 Aeropuerto de Sevilla Tarjetas de Identificación – Archivo de Actuaciones • Requerimiento AEPD E/06331/2015 Aeropuerto de Bilbao Videovigilancia – Pendiente de Resolución También se han recibido otras resoluciones de archivos de actuaciones de otros Procedimientos anteriores al 2015
--------	---

Cumplimiento

Enfoque de gestión

G4-PR9	No se han comunicado ningún tipo de multas por incumplimiento en este aspecto
--------	---



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO

Para que puedas llegar