

Memoria 2012

Responsabilidad Corporativa

COMPROMISO

RC   



La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012 de Aena puede descargarse en la siguiente dirección de Internet:

www.aena.es

Agradecemos a aquellos que deseen realizar preguntas, aportaciones, sugerencias o comentarios sobre el contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena que nos lo envíen a nuestro contacto técnico:

Por correo postal:

Cristina Juliani Ortiz

Departamento de Responsabilidad Corporativa

Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales

Aena

C/ Arturo Soria 109,

28043 Madrid

Por correo electrónico:

mcjuliani@aena.es

Por teléfono:

(+34) 91 321 12 97

Carta del Presidente



La posibilidad de presentar esta nueva edición de la Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa constituye una gran satisfacción para mí, como Director General-Presidente de la Entidad Pública Empresarial Aena y Consejero Delegado de Aena Aeropuertos S.A., y como persona firmemente convencida en que la transparencia ha de ser un elemento clave en la relación con nuestros grupos de interés.

El nuevo modelo de gestión aeroportuaria constituye una prioridad en esta etapa. En estos meses, poner en valor a Aena como empresa líder en gestión aeroportuaria, prestadora de servicios de calidad, eficientes y con capacidad para su proyección internacional ha sido un objetivo estratégico.

Paralelamente a esto, seguimos apostando firmemente por la necesidad de reforzar cada día nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas sus dimensiones: económica, social, y ambiental.

En todos estos meses, hemos trabajado por mantener firmes nuestros valores tradicionales, compromiso con la igualdad de oportunidades, la diversidad, la necesidad de buscar la eficiencia y la viabilidad de nuestra organización y por la protección de nuestro entorno.

En relación a la dimensión ambiental y a la búsqueda del equilibrio entre el medio natural y los aspectos económicos y sociales, el Grupo Aena trabaja en compatibilizar la prestación de los servicios de transporte aéreo con la conservación del medio ambiente, mediante un amplio conjunto de actuaciones que se llevan a cabo de forma imbricada con las distintas áreas de nuestra organización. A este respecto, quisiera resaltar la consecución del aislamiento acústico de 490 inmuebles durante el ejercicio 2012, entre las que destaca especialmente la del colegio Mayco, incluido en el Plan de Aislamiento Acústico del Aeropuerto de Tenerife Norte.

Asimismo, se ha desarrollado el Plan Director de Ahorro y Eficiencia Energética, cuya finalidad es establecer unos objetivos, programas y actuaciones para aumentar la sostenibilidad ambiental y la eficiencia energética en los aeropuertos de la red. Además, continuando con la línea de actuaciones iniciada el año pasado, que dio como resultado la obtención de la certificación Airport Carbon Accreditation de los aeropuertos de Madrid-Barajas (nivel 2, reduction), Barcelona-El Prat y Lanzarote (ambos para el nivel 1, mapping), en 2012 se han llevado a cabo las auditorías de las huellas de carbono de los aeropuertos de Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol, con vistas a obtener dicha acreditación, en ambos casos para el nivel 1 (mapping). De este modo, seguimos trabajando para aumentar el número de aeropuertos de nuestra red que cuentan con esta acreditación y que están participando activamente en el primer programa, concebido a nivel mundial, para la

evaluación y gestión de la huella de carbono asociada con la actividad aeroportuaria.

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

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

José Manuel Vargas Gómez

Índice

1	■	Capítulo I: avanzando hacia el futuro	6
2	■	Capítulo II: el Gobierno de Aena.....	23
3	■	Capítulo III: servicios de alta calidad para nuestros clientes.....	51
4	■	Capítulo IV: nuestras personas.....	77
5	■	Capítulo V: respetamos el Medio Ambiente.....	98
6	■	Capítulo VI: nuestras Comunidades	135
7	■	Capítulo VII: Aena y la cultura.....	159
8	■	Perfil de la Memoria	171
9	■	Anexos	
		- Anexo I: certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2012.....	174
		- Anexo II: índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)	175



Aena: avanzando hacia el futuro

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

Aena Aeropuertos S.A. (de la que Aena posee el 100% del capital) gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y participa directa e indirectamente en la gestión de otros 24 aeropuertos en todo el mundo. Es el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros, con más de 194 millones.

El Ente Público Aena presta servicios de navegación aérea. Aena es el cuarto proveedor de servicios de navegación aérea en Europa y participa destacada y activamente en todos los proyectos de la Unión Europea relacionados con la implantación del Cielo Único.

(Sede social: Arturo Soria 109 de Madrid)

Contenidos del capítulo:

Avanzando hacia el futuro

Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo

- **La Red Aeroportuaria de Aena Aeropuertos S.A.**

Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo

Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior

Filiales de Aena

El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos de la red española: Datos relevantes

Principales actuaciones inversoras de Aena y Aena Aeropuertos

Resumen: principales datos clave

Avanzando hacia el futuro

Aena trabaja con el objetivo primordial de materializar el nuevo modelo de gestión aeroportuaria poniendo en valor a Aena Aeropuertos como empresa líder en gestión aeroportuaria, prestadora de servicios de calidad, eficiente y con capacidad para su proyección internacional. En el convencimiento de que Aena Aeropuertos vale más que la suma de sus diferentes partes, el Consejo de Administración de la empresa decidió, a comienzos del año 2012, fortalecer a todos los aeropuertos en su conjunto, con el objetivo de asegurar el interés general, la cohesión y la vertebración territorial de nuestro país, y contribuir a que puedan competir internacionalmente.

En esa misma línea, en el ámbito de la navegación aérea el objetivo planteado ha sido el de conseguir que Aena sea una empresa eficiente, competitiva y capaz de ofrecer un servicio de la máxima calidad y, por supuesto, con total seguridad.

ASPECTO CLAVE

El ejercicio 2012 ha se ha caracterizado por el replanteamiento del nuevo de Aena Aeropuertos. Criterios:

- Aena Aeropuertos vale más que la suma de sus partes.
- Se trabaja para sentar las bases que posibiliten llevar a cabo un proceso de entrada de capital privado a medio plazo.

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

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

Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo

Aena Aeropuertos es una sociedad mercantil estatal con forma anónima, de las previstas en el artículo 166.2 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, con la denominación de "Aena Aeropuertos, S.A".

La sociedad se rige por sus Estatutos, por la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas; por la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria; el Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo; el título VI de la Ley de Seguridad Aérea en la redacción dada por la Ley por la que se adopta el Programa de Seguridad Operacional del Estado y se modifica la Ley 21/2001; por las disposiciones sobre el régimen jurídico de las Sociedades Anónimas y las demás normas de carácter general que le son aplicables.

AENA AEROPUERTOS TIENE ENCOMENDADAS LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- Ordenación, dirección, coordinación, explotación, conservación, administración y gestión de los aeropuertos y helipuertos gestionados por Aena.
- Coordinación, explotación, conservación, administración y gestión de las zonas civiles de las bases militares y aeropuertos de utilización conjunta.
- Proyecto, ejecución, dirección y control de las inversiones en los aeropuertos.

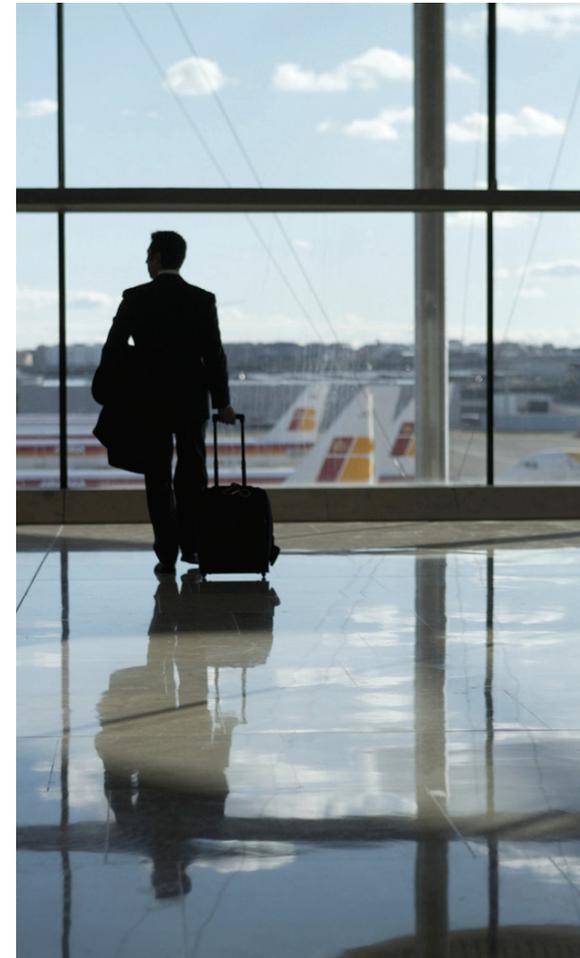
- Aena Aeropuertos es una empresa líder por su experiencia, capacidad y equipo profesional en la gestión de servicios aeroportuarios.
- Ofrecemos a nuestros clientes y usuarios un servicio integral eficiente y de la máxima calidad para hacer de su paso por nuestros aeropuertos una experiencia placentera.
- Aena Aeropuertos es una empresa responsable, consciente de que debe desempeñar su papel como motor económico en las áreas de influencia de los aeropuertos, con un compromiso permanente de desarrollo y sostenibilidad.

- Evaluación y planificación de nuevas infraestructuras y de las servidumbres aeronáuticas y acústicas.
- Desarrollo de los servicios de orden y seguridad.
- Formación en materias relacionadas con el transporte aéreo.

SUS INGRESOS PROCEDEN DE LAS TARIFAS Y LAS CONTRAPRESTACIONES DERIVADAS DE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA CONFORME A SU OBJETO SOCIAL. EN CONCRETO:

- Los cánones que procedan de los contratos de concesión firmados.
- Los ingresos derivados de su participación en otras sociedades mercantiles.
- El producto de las operaciones de endeudamiento que realice.
- Las transferencias corrientes y de capital procedentes de las administraciones públicas, incluidas la Unión Europea.
- El resto de los productos y rentas derivados de los bienes y valores que constituyen su patrimonio.

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



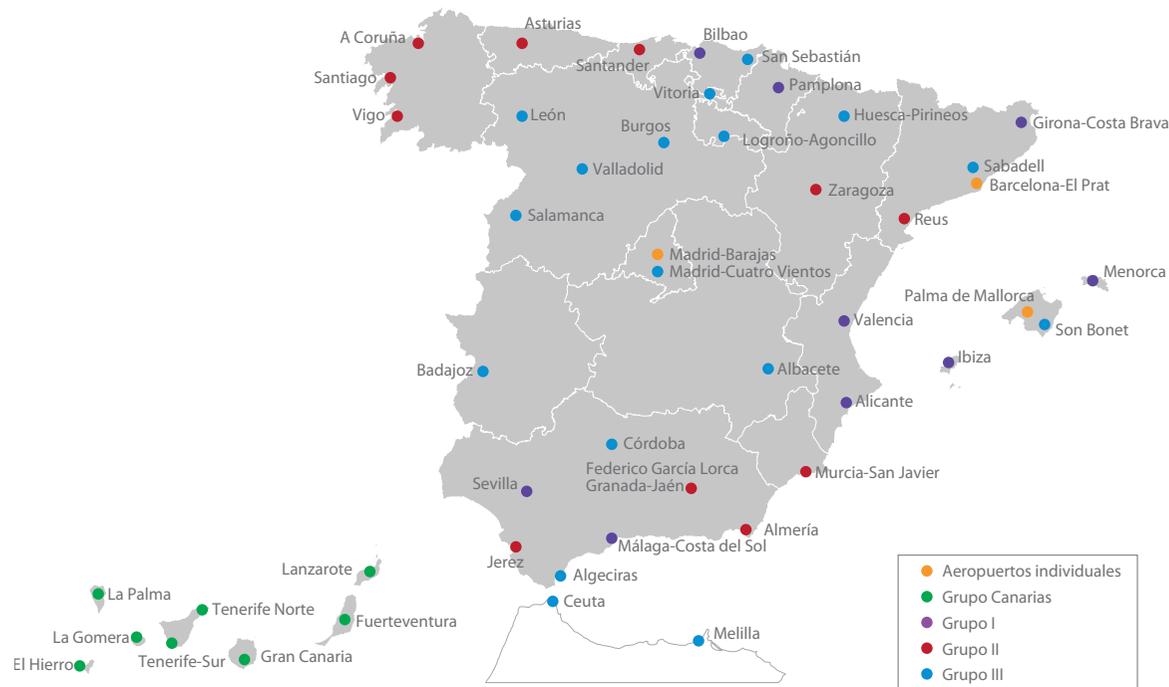
En 2012, por los aeropuertos de Aena pasaron más de 194 millones de pasajeros

La red aeroportuaria de Aena

Aena gestiona en España un total de **46 aeropuertos y 2 helipuertos** distribuidos a lo largo de la geografía del país que se clasifican en función del número de pasajeros que gestionan:

Nueva segmentación de aeropuertos			
Tipología aeropuertos	Nº aeropuertos y helipuertos	Nº pasajeros (*)	Cuota sobre el total (%)
Individuales: Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca	3	103.001.889	53,0%
Grupo I (>2,5 millones pasajeros): Málaga-Costa del Sol, Alicante, Ibiza, Valencia, Sevilla, Bilbao, Girona-Costa Brava y Menorca	8	45.598.054	23,5%
Grupo II (>0,5 millones <2,5 millones): Santiago, Reus, Asturias, Murcia-San Javier, Santander, Jerez, La Coruña, Vigo, FGL Granada-Jaén, Almería y Zaragoza	11	11.358.258	5,8%
Grupo III (hasta 0,5 millones): Valladolid, Melilla, San Sebastián, Pamplona, León, Badajoz, Ceuta-Helipuerto, Salamanca, Burgos, Vitoria, Algeciras-Helipuerto, Logroño, Córdoba, Albacete, Huesca-Pirineos, Madrid-Cuatro Vientos, Son Bonet y Sabadell	18	1.425.748	0,7%
Aeropuertos Canarias: Gran Canaria, Tenerife Sur, Lanzarote, Fuerteventura, Tenerife Norte, La Palma, El Hierro y La Gomera	8	32.846.750	16,9%
Total	46 + 2 helipuertos	194.230.699	100,0%

(*) Datos provisionales a 21 junio de 2013



- En el año 2012, el conjunto de aeropuertos de Aena Aeropuertos registra más de 194,2 millones de pasajeros (un 5 % menos que en 2011), se operaron más de 1,9 millones de vuelos (un 10,1% menos) y se transportaron más de 651.000 toneladas (3,1% menos).
- Destaca el crecimiento del tráfico aéreo internacional de pasajeros y operaciones durante el 2012 en diferentes aeropuertos como Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Bilbao, Menorca, La Palma y Almería.

ASPECTO CLAVE

- Los Aeropuertos de Aena Aeropuertos son modernos y funcionales. Disponen de las últimas tecnologías diseñadas para facilitar a los pasajeros su estancia en el aeropuerto y de una variada oferta de servicios comerciales y restauración de la máxima calidad. Y están pensados para todos, con accesibilidad plena y un cuidado servicio de atención a las personas con movilidad reducida.

Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España

Navegación Aérea se encarga de la gestión y diseño del espacio aéreo español, además tal y como se establece en la Ley 9/2010 por la que se regula la prestación de servicios de tránsito aéreo. En decir, Aena es la entidad designada para prestar en España los servicios de tránsito aéreo de control de área y control de aproximación, así como los de información de vuelo, de alerta y de asesoramiento asociados a los volúmenes de espacio aéreo en los que se prestan tales servicios.

Como proveedor de servicios de Navegación Aérea, Aena está certificada por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea; certificado que abarca los servicios de Tránsito Aéreo, de gestión de afluencia, de información aeronáutica, de comunicaciones, de navegación, de vigilancia y de Información de área terminal (ATIS/DATIS).



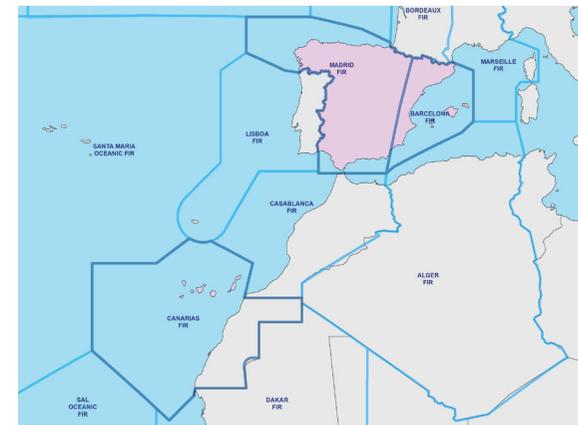
El total del tráfico gestionado en la región de Información de Vuelo (FIR) en 2012 fue de más de 1,8 millones de movimientos.

DATOS RELEVANTES:

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

Las funciones de Navegación Aérea son:

- > La planificación, dirección, coordinación, explotación, conservación y administración del tráfico aéreo, de los servicios de telecomunicaciones e información aeronáutica, así como de las infraestructuras, instalaciones y redes de comunicaciones del sistema de navegación aérea. Todo esto, con el objetivo de que las aeronaves que se desplazan por el espacio aéreo español obtengan la máxima seguridad, fluidez, eficacia y puntualidad.
 - > La elaboración y la aprobación de distintos tipos de proyectos, además de la ejecución y gestión de control de las inversiones.
 - > La evaluación de las necesidades y propuestas para nuevas infraestructuras, al igual que las posibles modificaciones en la ordenación del espacio aéreo.
 - > La participación en la formación aeronáutica específica y sujeta a la concesión de licencias oficiales.
- **La Dirección de NA suministra los diferentes servicios de tránsito aéreo a través de cinco direcciones regionales:** Centro Norte, Este, Canaria, Sur y Baleares, cuyas sedes se ubican respectivamente en los centros de control (ACC) de Madrid, Barcelona, Sevilla y Gran Canaria, y en el centro de control de área terminal (TACC) de Palma de Mallorca. Desde estos centros de control estratégicos, Aena garantiza la seguridad y la permanente gestión del tráfico aéreo.
 - Para la prestación de los servicios de Navegación Aérea se dispone de los siguientes equipos e instalaciones:
 - > 136 radioayudas que prestan apoyo al guiado en Ruta, 88 propiedad de Navegación Aérea y 48 de Aena Aeropuertos.
 - > 50 radioayudas que prestan guiado en los aeropuertos, propiedad de Aena Aeropuertos.



Regiones de información de vuelo: Espacio Aéreo en el que Aena presta sus servicios de Navegación Aérea.

Aena proporciona servicios de tránsito aéreo desde 5 centros de control y 35 torres (incluyendo Lleida y Ciudad Real hasta mayo de 2012)

- > 49 sistemas de vigilancia para Ruta TMA y Superficie, de los cuales 6 son gestionados por el Estado Mayor del Aire, 3 por Portugal y 3 por Francia. Del resto 30 son propiedad de NA y 7 de AE.
- > 18 centros de comunicaciones
- > 83 nodos REDAN
- **Departamentos operativos de apoyo:** cada centro de control (ACC) cuenta con varias dependencias operativas de apoyo:
 - > Posición de Gestión de Afluencia de tránsito aéreo (FMP), que coordina directamente con Eurocontrol, en Bruselas, el flujo de tránsito aéreo y los aspectos relacionados con carga y sobrecarga de tráfico, además de las anomalías que se puedan presentar.
 - > Control Aéreo Operativo (CAO), dependiente del Ministerio de Defensa, para la coordinación civil-militar del tráfico aéreo.
 - > Estación de Servicio Fijo, que se encarga de la comunicación de los planes de vuelo, así como de las posibles incidencias tanto de su área como de las colaterales.

La evolución del tráfico gestionado por la Dirección de Navegación Aérea en 2012 con respecto al año anterior ha disminuido un 7,15% del total de tráficos gestionados en la Región de Información de Vuelo (FIR) España.

NAVEGACIÓN AÉREA. EVOLUCIÓN DE MOVIMIENTOS 2010-2012				
FIR (Regiones de Información de Vuelo)	2010	2011	2012	Variación 2012 respecto 2011
FIR Península	1.766.748	1.830.000	1.698.653	- 7,05 %
FIR Canarias	289.964	312.426	288.146	- 7,77 %
Total FIR España	1.890.391	1.950.000	1.813.913	- 7,15 %

DATOS RELEVANTES:

LIBERALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TRÁNSITO AÉREO

- La Ley 9/2010, de 14 de abril, por la que se regula la prestación de servicios de tránsito aéreo, contiene entre sus medidas la apertura a nuevos proveedores certificados de servicios de navegación aérea.
- La Dirección de Navegación Aérea forma parte del proceso emprendido por Aena Aeropuertos para el cambio de proveedor de servicios de tránsito aéreo de aeródromo en 12 aeropuertos de la red de Aena. Durante 2012, tras formar controladores de los nuevos proveedores designados, Navegación Aérea ha dejado de prestar este servicio en los aeropuertos de La Palma, Sabadell, Madrid-Cuatro Vientos y Vigo.

Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior¹

Desde que en 1998 inició su actividad, Aena Internacional gestiona infraestructuras aeroportuarias en el exterior. Actualmente está presente en ocho países de Europa, América y África, una presencia que consolida a Aena Aeropuertos como el mayor operador aeroportuario mundial.

La actividad de Aena Internacional se desarrolla mediante diversos esquemas de gestión, que van desde la propiedad de los activos aeroportuarios hasta contratos de gestión de terminales o servicios, pasando por concesiones aeroportuarias.

En la actualidad, Aena Aeropuertos está presente en 24 aeropuertos fuera de España (12 en México, 2 en Colombia, 2 en Reino Unido, 1 en Suecia, 1 en Angola, y 6 en Estados Unidos, de los cuales 5 son contratos de gestión). De estos 24, nueve aeropuertos están gestionados a través del consorcio TBI Ltd. formado por Abertis en un 90% y Aena en un 10%. Adicionalmente Aena Internacional presta servicios de consultoría a la empresa cubana de Aeropuertos.

El mercado del transporte aéreo mundial ha mejorado sus cifras en 2012 respecto del año 2011. Según la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA), el tráfico de pasajeros ha crecido un 5,3% respecto al 2011.

El transporte de pasajeros en los aeropuertos en los que Aena Internacional está presente se incrementó un 5,06% respecto a 2011. Este crecimiento permitió alcanzar los 51,3 millones de pasajeros en 2012, frente a los 48,8 millones de 2011.



Aena Internacional tiene presencia en 24 aeropuertos fuera de España.

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

El mantenimiento de la política de contención del gasto y las estrategias de desarrollo comercial que se han aplicado en los aeropuertos han permitido unos resultados superiores a los presupuestados.

> Presencia de Aena Internacional en el mundo

NAVEGACIÓN AÉREA. EVOLUCIÓN DE MOVIMIENTOS 2010-2012		
PAÍS	AEROPUERTO	OBSERVACIONES
México (12)	Tijuana San José del Cabo Puerto Vallarta Los Mochis La Paz Hermosillo Guadalajara Bajío	Aena Aeropuertos es el socio operador de todos ellos.
Colombia (2)	Cartagena de Indias Cali	Aena Aeropuertos es el socio operador de los dos.
Reino Unido (2)	Belfast Internacional Londres-Luton	Aeropuertos participados a través de TBI.
Suecia (1)	Estocolmo-Skavsta	Aeropuerto participado a través de TBI
Estados Unidos (6)	Orlando-Sanford Atlanta Hartsfield-Jackson Burbank Macon Downtown Middle Georgia Regional Raleigh-Durham	Orlando Sandford es un aeropuerto participado a través de TBI El resto de aeropuertos son contratos de gestión y asesoramiento a través de TBI
Angola (1)	Luanda	Contrato de asesoramiento en operación y seguridad aeroportuaria (con la empresa Enana)
Cuba		Contrato de asesoramiento y capacitación para la operación de aeropuertos (con la empresa Cuba-Ecasa).

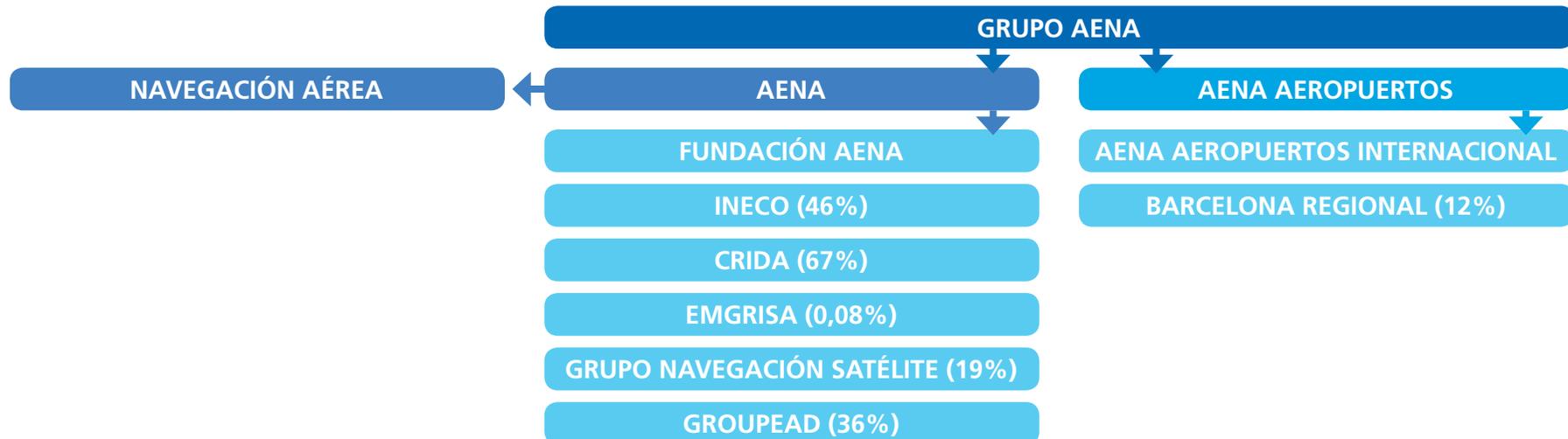
Filiales de Aena

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

A través de Aena Aeropuertos S.A. (de la que Aena posee el 100% del capital) gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y participa directa e indirectamente en la gestión de otros 24 aeropuertos en todo el mundo. Es el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros, con más de 200 millones.

A través del ente público Aena presta servicios de navegación aérea. Aena es el cuarto proveedor de servicios de navegación aérea en Europa y participa destacada y activamente en todos los proyectos de la Unión Europea relacionados con la implantación del Cielo Único.

Aena diversifica su actividad a través de la participación en el capital de diversas sociedades



El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: datos relevantes

El transporte aéreo es un sector estratégico para España, por su impacto económico (representa el 7% del PIB) y por su contribución social, en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y vertebración territorial.

- Se estima que los aeropuertos de Aena, donde prestan sus servicios unas 6.200 empresas, generan 140.000 empleos directos y 440.000 empleos totales, lo que equivale al 2% de la población activa.
- España, tercer país de Europa por volumen de tráfico aéreo en aeropuertos, es también el segundo destino turístico mundial por volumen de ingresos.
- El turismo representa el 10,2% del PIB español.
- De los 56,7 millones de turistas extranjeros (no residentes) que viajaron a España durante el transcurso del año 2011, 44,6 millones (el 78,7% del total) utilizaron el avión como medio de transporte, según datos del Instituto de Estudios Turísticos (IET).
- Aena (Aena E.P.E./N.A. + Aena Aeropuertos) tiene una plantilla operativa de 13.574 empleados:



Índice de siniestralidad 2012:

- 7,54 accidentes X 1.000 trabajadores.
De 2007 a 2012 se ha reducido un 31,5%



Nº horas extras (total año 2012):

176.506 h. Se han reducido un 34%



Índice de absentismo 2012:

- 4,56 horas/año. En el mismo periodo se ha reducido un 39%

AL CIERRE DEL EJERCICIO 2012, EL CONJUNTO DE AENA AEROPUERTOS REGISTRÓ:

- 194,4 millones de pasajeros frente a los 204,4 millones de 2011.
- 1,92 millones de operaciones frente a los 2,14 millones de 2011.
- 651.000 toneladas de mercancías frente a las 672.000 t. de 2011.

ASPECTOS CLAVE

- Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo.
- EPE Aena, es el 4º proveedor de servicios de navegación aérea de Europa.
- Presencia en el exterior en 24 aeropuertos: 50 millones de pasajeros.
- En total, 73 aeropuertos + 2 helipuertos: más de 250 millones de pasajeros
- De los 257, 6 millones de pasajeros totales atendidos por Aena Aeropuertos, 53,1 millones de pasajeros corresponden a los gestionados en el extranjero a través de Aena Internacional.

Principales actuaciones inversoras de Aena

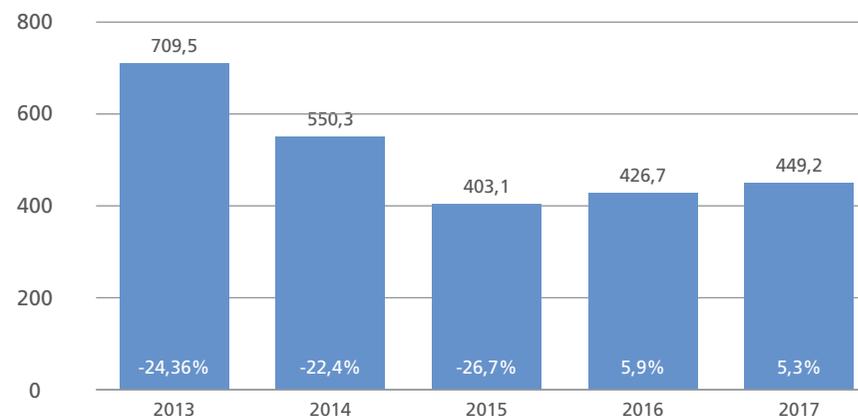
El Grupo Aena (Aena Aeropuertos + EPE Aena) ejecutó **inversiones en 2012** por un total de **938 millones euros**, de los cuales 815.196.139 € correspondieron a Aena Aeropuertos y el resto a EPE Aena (Navegación Aérea + Corporativa).

INVERSIÓN PREVISTA 2013-2017

El programa de racionalización de las inversiones puesto en marcha está orientado a acometer sólo las inversiones estrictamente necesarias, justificadas en base a una demanda real; a reducir el coste de las mismas; a adaptar de manera progresiva el esfuerzo presupuestario a la demanda; así como a rentabilizar y optimizar la capacidad disponible.

Por eso, las inversiones previstas para el Grupo Aena durante el ejercicio 2013 son de 709,5 millones €, en comparación con los 938,1 millones € del año anterior.

De cara a los próximos ejercicios (periodo 2013-2017) y teniendo en cuenta la capacidad aeroportuaria disponible, así como la previsión de necesidades de demanda, está planificado un descenso acumulado de la inversión del 36,7% y un descenso medio interanual del -14,1%.



Fuente: elaboración Propia (Dir. Planificación y Medio Ambiente)
Previsión contenida en el PAP 2014-2017

Inversión prevista año 2013	
Aena (NA + Corporativa)	100.524.000
Aena Aeropuertos	609.021.000
Total Aena (NA + Corporativa) + Aena Aeropuertos	709.545.000

Resumen: datos clave

Nuestras personas (datos a 31 dic 2012)

Plantilla operativa total: 13.574 empleados

8.894 empleados, el 65,52%, adscritos a Aena Aeropuertos

4.680 empleados, el 34,24%, a Navegación Aérea de los cuales 2.298 son controladores y 2.245 son de convenio

137 personas, el 1%, pertenecen a la Corporativa (Aena E.P.E.)

Impacto económico

Aeropuertos españoles: 6.200 empresas, 140.000 empleos directos y 440.000 empleos totales (2% de la población activa)

4 de cada 5 turistas internacionales (78,7% del total) entran y salen de España vía aeropuerto (10,2% del PIB)

Fuente: PSTA Avance 2009

Navegación Aérea. Movimientos 2012

FIR España	FIR Península	FIR Canarias
1,813 millones	1, 698 millones	0,288 millones

Inversiones

Inversión ejecutada de 2000 a 2010: 17.200 millones €	
15.621 M€ en Aeropuertos	1.589,6 M€ en Navegación
Inversión ejecutada 2012: 938,1 millones €	
815,2 M€ en Aeropuertos	122,9 M€ en Navegación
Propuesta de inversión para 2013: 709,5 millones €	
609,0 M€ en Aeropuertos	100,5 M€ en Navegación

Aena Aeropuertos. Tráfico aéreo 2012 en España (*)

Pasajeros	Operaciones	Mercancías
194,2 millones	1,92 millones	651.000 toneladas

(*) Datos provisionales a 21 de junio 2013

INGRESOS Y GASTOS (en miles de euros)							
Indicador (miles €)	2010	2011 EPE	2011 AASA	AGREGADO 2011	2012 EPE	2012 AASA	AGREGADO 2012
Valor económico generado	2.982.989	1.267.283	1.451.537	3.245.495	967.041	2.601.315	3.318.407
Importe neto de la cifra de negocios	2.951.089	1.070.975	1.444.360	3.212.972	953.597	2.589.497	3.307.460
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	12.759	2.776	5.229	13.502	1.275	6.220	7.703
Ingresos financieros	19.141	4.759 ⁽¹⁾	1.948	19.021 ⁽²⁾	296.009	5.598	3.244
Valor económico distribuido	2.331.562	1.122.637	901.795	2.518.333	1.104.056	1.773.367	2.295.666
Aprovisionamientos	61.882	93.694	131.663	105.797	69.656	199.687	83.245
Gastos de personal	971.663	581.360	217.855	960.304	561.143	372.120	937.484
Otros gastos de explotación ⁽³⁾	923.928	149.290	475.636	939.506	161.040	722.860	825.650
Gastos financieros por deudas con terceros	391.974	217.250	52.111	397.279	307.144	319.106	342.758
Impuestos ⁽⁴⁾	80.366	79.261	24.530	113.665	3.366	159.594	104.822
Fundación AENA	1.749	1.782	0	1.782	1.707	0	1.707
Valor económico retenido	651.427	144.646	549.742	727.162	146.825	827.948	1.022.741

⁽¹⁾ En ingresos financieros de EPE, a la cifra que aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias se le ha restado la correspondiente a ingresos de créditos espejo con AASA.

⁽²⁾ No incluye activación de gastos financieros, en consonancia con los años anteriores.

⁽³⁾ Eliminando los tributos y pérdidas y variación de provisiones por operaciones comerciales y la Fundación).

⁽⁴⁾ Impuestos sobre beneficios y otros tributos. Incluye el impuesto sobre beneficios devengados y los tributos.

SUBVENCIONES RECIBIDAS (en millones de euros)							
Indicador (miles €)	2010	2011 EPE	2011 AASA	AGREGADO 2011	2012 EPE	2012 AASA	AGREGADO 2012
Subvenciones de capital brutas registradas	71,40 (1)	64,9 (2)	(2)	64,9	-	59,87 (3)	59.8

El importe de las subvenciones FEDER percibidas en el ejercicio 2009 ascendió de 22,8 M€. Esta cifra corresponde al importe neto de la subvención, equivalente al 70% del valor bruto, Por tanto, el importe bruto devengado corresponde a 32,5 M€.

Durante 2010, las subvenciones de capital registradas por AENA se corresponden en su totalidad con subvenciones de capital de Organismos oficiales europeos (FEDER en su totalidad). Asimismo, el total de subvenciones de capital, netas de impuestos, pendiente de imputar a resultados a 31.12.2010, asciende a 643 millones de euros.

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

A partir del 1 de junio de 2011, mediante aportación no dineraria, se traspasa a Aena Aeropuertos SA, la totalidad de las subvenciones recibidas en 2011. El total de subvenciones de capital netas de impuestos pendientes de imputar a resultados a 31.12.2011 de Aena Aeropuertos SA, asciende a 660 millones de euros.

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

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES				
Indicador	2011	2012 EPE	2012 AASA	AGREGADO 2012
Gastos ambientales (miles de euros)	11.109	551	10.192	10.743
Inversiones ambientales (miles de euros)	27.633	-	56.635	56.754



El Gobierno de la RC

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

Para ello:

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

Contenidos del capítulo:

El Gobierno de Aena

- *Órganos de Gobierno*
- *Control de riesgos*
- *Código ético*

La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión

- *Líneas estratégicas y objetivos*
- *El proceso de planificación*
- *La planificación en Navegación Aérea*

Los Grupos de Interés de Aena

Nuestros proveedores

Premios y Reconocimientos

Innovación sostenible

- *Estrategia en Gestión de la Innovación Sostenible de Aena Aeropuertos.*
- *Principales proyectos en Aena aeropuertos*
- *Proyectos en colaboración con EPE Aena*
- *Principales proyectos de Navegación Aérea*

El Gobierno de Aena

Órganos de Gobierno

Aena se encuentra inmersa en la fase preparatoria de su proyecto de privatización. Como consecuencia de este proceso, y del futuro cambio de organización societario, están en proceso de análisis y desarrollo los aspectos relativos a los Estatutos Sociales y a la elaboración de Reglamentos internos y adaptación de la estructura de la sociedad para ajustarla a los requerimientos derivados de la nueva estructura accionarial, desarrollando la estructura del Gobierno Corporativo

EL GOBIERNO DE EPE AENA Y AENA AEROPUERTOS, S.A.

El gobierno, dirección y administración de la Sociedad, corresponde a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración¹, dentro de las respectivas competencias. Con el alcance previsto en los artículos 176 a 182 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, y conforme con lo previsto en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 25 de febrero de 2011 el Ministerio de Fomento asume la tutela funcional de la Sociedad

El Presidente de EPE Aena ejerce las funciones de Director General. El Consejo de Administración de EPE está formado por 12 Consejeros (8 hombres y 4 mujeres). Por su parte, el Consejo de Administración de Aena Aeropuertos está formado por 12 Consejeros (10 hombres y 2 mujeres). El Presidente del Consejo de Administración es Consejero Delegado de la Sociedad.

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

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



RÉGIMEN RETRIBUTIVO DE LOS MÁXIMOS RESPONSABLES Y DIRECTIVOS

Aena y Aena Aeropuertos están sometidas a lo establecido en el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades, que tiene por objeto regular el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades del sector público estatal, garantizando los principios de austeridad, eficiencia y transparencia en su gestión.

Asimismo, esta norma incluye el régimen de contratación aplicable a máximos responsables y directivos de las empresas públicas en el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección.

LA COMISIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

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

Además, Auditoría interna debe, entre otras actuaciones:

- Promocionar los valores éticos en la organización y prevenir conductas irregulares
- Supervisar la fiabilidad de la información financiera, tanto contable como de gestión, así como de los procedimientos para su registro, los sistemas de información, de contabilidad y de tratamiento de datos.
- Evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia de utilización de los recursos (financieros, materiales y humanos) y el cumplimiento con efectividad de los objetivos respecto a indicadores establecidos.
- Prestar servicios de asesoría y consultoría de negocio en sus diversas vertientes (operativa, económica, financiera, procedimental...) a las distintas Unidades de Aena y Filiales.
- Proporcionar aseguramiento objetivo de la eficacia de las actividades respecto a la gestión de riesgos, con objeto de garantizar:
 - > la mejora de los procesos de gobierno.
 - > que los riesgos clave del negocio se están gestionando correctamente.
 - > que el sistema de control interno está funcionando eficazmente.



Unas de las funciones de auditoría interna es prestar servicios de asesoría y consultoría en sus diversas vertientes.

Control de riesgos

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

La Dirección de Auditoría Interna anualmente realiza el Plan de Auditoría, que gira alrededor de 4 principales objetivos y ámbitos de actuación, influenciados en mayor o menor medida con riesgos relativos a la corrupción:

- Gestión del riesgo: Anticipación
- Eficacia y eficiencia operacional: Rentabilidad y optimización de recursos
- Fiabilidad de la información: Transparencia, Integridad y Fiabilidad de la Información
- Cumplimiento de la normativa: Aseguramiento del Sistema de Control Interno

El Plan de Auditoría contempla actividades de revisión **en la práctica totalidad de Unidades de Aena, no sólo de gestión económica** (Infraestructuras, RRHH, Operaciones...) **y tanto en el ámbito corporativo como en centros periféricos** (aeropuertos...)

De cara al 2013, los **principios básicos que enmarcan las actuaciones del Plan de Auditoría Interna se enfocan al:**

- Mantenimiento del objetivo de consolidación de un Sistema Integrado de Control Interno,
- Apoyo de la unidad para ejercer las funciones de mejora de control y gobierno corporativo,
- Inicio y desarrollo de un sistema de gestión de riesgos no formalmente existente en la organización

Aena está trabajando en la revisión de su mapa de riesgos, con el único objetivo de servir de punto de partida y base de discusión para la elaboración formal de un mapa de riesgos que contenga:

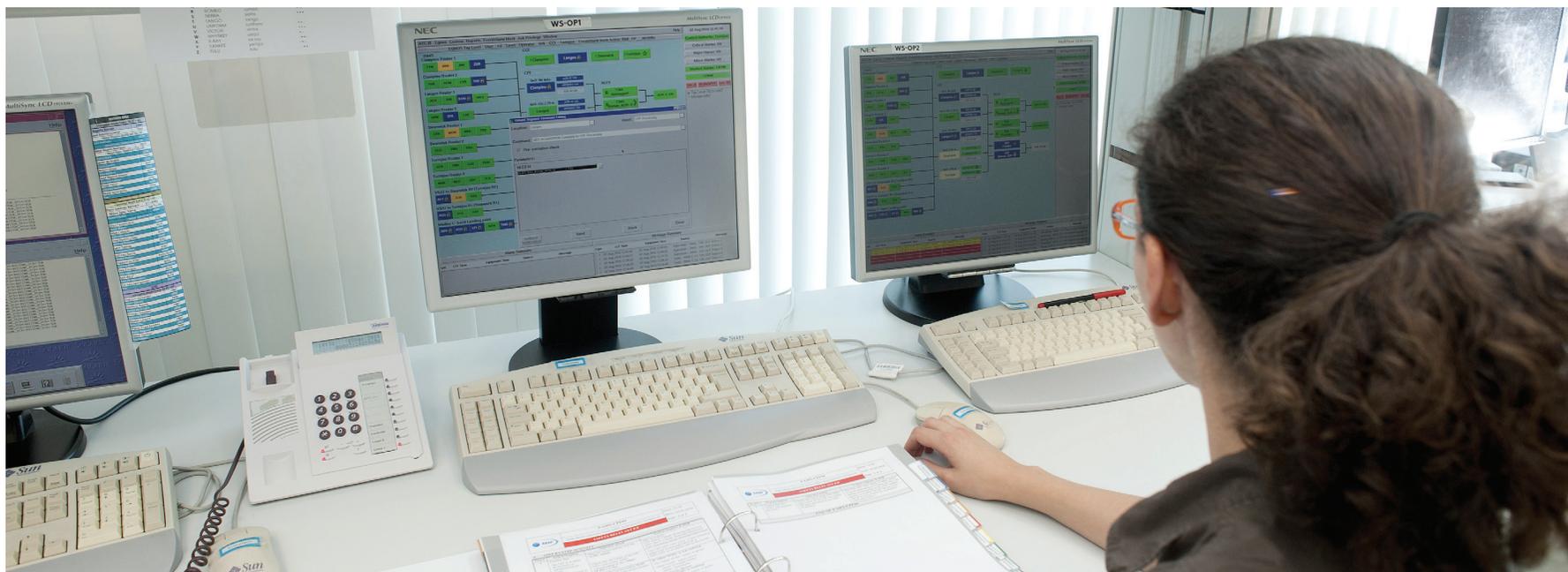
- Riesgos ESTRATÉGICOS
- Riesgos OPERACIONALES
- Riesgos FINANCIEROS
- Riesgos de CUMPLIMIENTO
- Riesgos de INFORMACIÓN
- Riesgos REPUTACIONALES

Código ético

La Alta Dirección y los mandos intermedios han suscrito el “**Código de Conducta de Directores y Personal de Estructura**”, que incorpora las pautas de conducta y recomendaciones para los empleados relacionadas con el trabajo, con las personas, con los recursos y con el entorno.

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

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



El código de conducta incorpora pautas relacionadas con el trabajo, las personas, los recursos y el entorno.

La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión

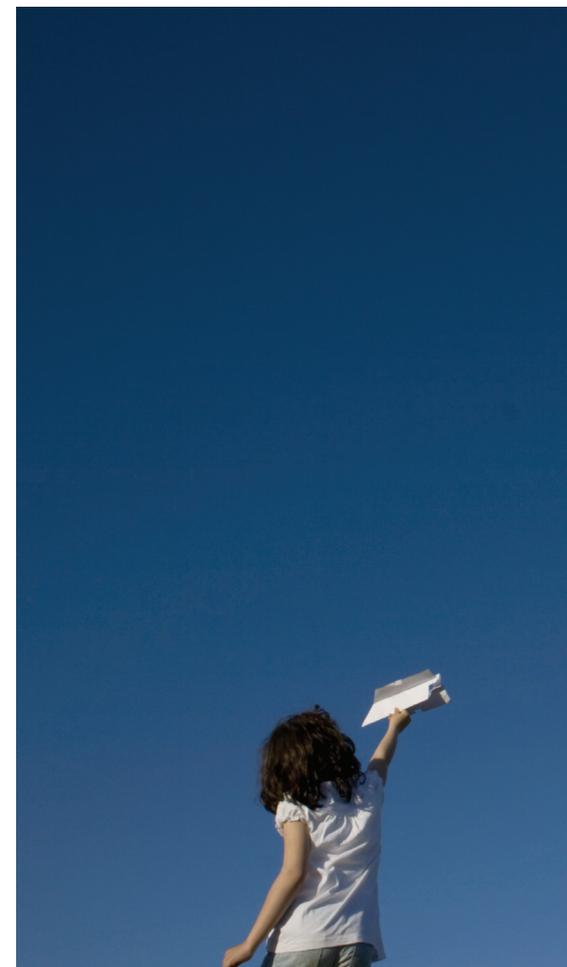
Con la Política de Responsabilidad Corporativa (RC) de Aena aprobada por el Consejo de Administración en el año 2009, todas las Políticas de Aena se integran bajo el manto de la RC.

El Gobierno de la RC se articula a través de la Comisión Delegada RC (constituida dentro del ámbito del Comité de Dirección), y el Grupo de Trabajo RC (integrado por representantes de las distintas direcciones). Esta estructura permite que el despliegue la Política y Estrategia de Responsabilidad Corporativa se desarrolle de forma coordinada, eficaz, eficiente y perdurable en toda la organización.

Las actuaciones llevadas a cabo por Aena en 2012 en materia de responsabilidad corporativa se orientan a continuar con despliegue de la Estrategia RC, así como a la detección y planificación de aquellos aspectos que pudieran ser objeto de mejora.

En este sentido:

- El **Grupo de Trabajo RC o Comité RC de la organización** ha continuado con su actividad periódica de intercambio de información y de evaluación y revisión del despliegue de la estrategia. Además, y para mejorar la eficacia y operatividad en el tratamiento de cuestiones específicas como la formación RC o el reporte de la RC de Aena, se han creado subcomisiones de trabajo, que abordan estas cuestiones desde un punto de vista más experto y ejecutivo.



Todas las políticas de Aena se integran bajo el manto de la RC.

- Se ha mantenido la línea habitual de comunicación y actividades de benchmarking con otras organizaciones de los últimos ejercicios (*ver Capítulo Nuestras Comunidades*).
- A través del Plan de Acción de Responsabilidad Corporativa (Plan RC) se articulan los mecanismos adecuados para la gestión de la RC y el análisis y reporte del desempeño RC de Aena, adaptando la línea de compromiso al Nuevo Modelo de Gestión de la empresa y dando respuesta, entre otros, a los nuevos requisitos de la Ley de Economía Sostenible (LES).
- El Plan RC se articula sobre la base de unas líneas de actuación organizadas por ámbitos transversales de la RC (relativos a Estrategia RC, Buen Gobierno, Gestión y Desempeño de la RC, Gestión de Grupos de Interés y Comunicación), que están estrechamente ligados los ámbitos “expertos” económico, ambiental y social de la sostenibilidad.

Líneas estratégicas y objetivos

Aena realiza un importante esfuerzo por establecer unos objetivos estratégicos que le permitan adaptarse a las necesidades y exigencias de cada momento. Como consecuencia de ello, las directrices políticas, objetivos estratégicos y actuaciones prioritarias para el Grupo Aena derivan del escenario socio-económico existente y tienen en cuenta el reto estratégico de desarrollar el Nuevo Modelo de Gestión Aeroportuario completando el proceso de reforma de la Navegación Aérea.



Aena tiene el reto desarrollar un nuevo modelo de gestión aeroportuario.

DIRECTRICES POLÍTICAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACTUACIONES PRIORITARIAS DEL GRUPO AENA

Profundizar en la separación entre aeropuertos y navegación aérea

Dar continuidad a la reforma estructural de la navegación aérea

Revisar el modelo de gestión aeroportuaria

SEGURIDAD

- Mantenimiento y mejora de los más altos niveles de seguridad, en su triple perspectiva:
 - > De las operaciones aeronáuticas (*safety*).
 - > De personas y bienes (*security*).
 - > Y en materia de prevención de los riesgos laborales.
- Pendientes de aprobación:
 - > Programa Estatal de Seguridad Operacional
 - > Real Decreto regulador de la extinción de incendios y salvamento

**EFICIENCIA, COMPETITIVIDAD, VIABILIDAD FINANCIERA
PUESTA EN VALOR DE LA ORGANIZACIÓN
Gestión aeroportuaria bajo criterios empresariales**

- Separación de aeropuertos y navegación aérea, y análisis para posible desagregación de Aena Aeropuertos.
- Definición de un marco de relaciones cliente-proveedor.
- Continuación de la Reforma Estructural de la Navegación Aérea avanzando en la liberalización de los servicios de tránsito de aeródromo.
- Revisión del Modelo de Gestión Aeroportuaria, orientado a la puesta en valor de la organización bajo criterios de eficiencia y viabilidad, desarrollando un Plan Estratégico y de Negocio para Aena Aeropuertos que contemple:
 - > Actualización de las tarifas
 - > Reducción de la deuda y de su relación con el EBITDA
 - > Optimización de las actividades comerciales
- Puesta en valor de las infraestructuras existentes, mediante la optimización de la capacidad disponible, el análisis detallado y la priorización de las inversiones a las estrictamente necesarias en función de la demanda real.
- Internacionalización

**CALIDAD
SOSTENIBILIDAD
INNOVACIÓN Y LIDERAZGO**

- Establecimiento de un Plan de mejora de la puntualidad: Plan Nacional de Rendimientos.
- Mejora del trato y atención al pasajero, en especial PMR.
- Crecimiento compatible con el desarrollo sostenible:
 - > Reducción de las afecciones por ruidos
 - > Programas de ahorro y eficiencia energética
- Refuerzo de la innovación y el liderazgo internacional:
 - > SESAR-Cielo Único
 - > EGNOS-GALILEO

En este contexto, el último **Plan Estratégico de Aena Aeropuertos** para los próximos ejercicios se centra en dos aspectos fundamentales. **La puesta en valor de la organización y la rentabilidad**, y sobre la base de ellos, se establecen los objetivos de:

- Racionalización de las inversiones (minimizando su coste y adaptándolas a la demanda).
- Eficiencia en la gestión (reducción de los gastos corrientes y optimización de recursos).
- Incremento de los ingresos comerciales (generación de negocio).
- Reducción de la deuda, control de costes, disciplina financiera y mayor solvencia.
- Gestión empresarial, orientada a resultados.
- Mayor presencia y proyección internacional en cuota de negocio y de marca.

El proceso de planificación

Las actuaciones de Aena EPE y Aena Aeropuertos se enmarcan dentro de la Política General de Transportes aprobada por el Gobierno y, en particular, de la sectorial del transporte aéreo.

De cara a 2013, el Ministerio de Fomento está desarrollando en el nuevo plan estratégico para los próximos años, proceso en el que están participando tanto Aena como Aena Aeropuertos.

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

Los retos para los próximos ejercicios son:

La puesta en valor de la organización y la rentabilidad

Seguir avanzando junto a la Unión Europea hacia el proyecto de Cielo Único

De acuerdo a lo reglamentado, los principales instrumentos de planificación de Aena Aeropuertos en materia aeroportuaria, los Planes Directores de los aeropuertos, son informados a las Administraciones afectadas, y sus actuaciones están sometidas a estudios de impacto ambiental con las medidas correctivas o compensatorias a que hubiera lugar en su caso.

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

(Ver el Sistema de Gestión del Desempeño del Capítulo “Nuestras Personas”).

Uno de los factores determinantes en el proceso de planificación general, es el relativo a la planificación de las inversiones destinadas a la ampliación de la capacidad aeroportuaria y a la modernización de las infraestructuras de Aena que se apoyan en los Planes Directores y los Planes de Negocio de las distintas unidades de negocio (de Aena Aeropuertos y de la Dirección Navegación Aérea).

Planificación en Navegación Aérea

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

- Mejorar la eficiencia y rentabilidad económica del negocio, contribuyendo a potenciar la competitividad del sector aéreo.

El objetivo del proceso de planificación es el de orientar e integrar los esfuerzos y recursos de la organización mediante el despliegue de estrategias, planes, programas y actuaciones que permitan ir haciendo realidad los objetivos estratégicos de Aena.

Los objetivos estratégicos, con sus correspondientes indicadores y metas y los programas de actuación más concretos, quedan recogidos en los diferentes planes operativos de las unidades, que se aplican a cada ejercicio y cuyos responsables facilitarán su medición y seguimiento periódico.

- Mantener los más altos niveles de seguridad de las operaciones aeronáuticas, como prioridad estratégica en línea con los reglamentos europeos.
- Ajustar de forma eficaz y eficiente la capacidad del sistema a la demanda, conforme a las necesidades de los clientes.

- Alcanzar la sostenibilidad medioambiental, reduciendo las emisiones contaminantes generadas.

A partir de estos objetivos, se establecen varios niveles de planificación orientados por un lado al cumplimiento de los requisitos externos y por otro a estructurar y sincronizar los diferentes procesos de la organización implicados en su cumplimiento.



Todos los niveles de planificación están, por tanto, estructurados de forma coherente e integran los aspectos de sostenibilidad desde el planteamiento de las líneas estratégicas hasta los objetivos y planes anuales.

En un contexto de fuerte caída de ingresos (los vuelos IFR descendieron un 6,60% en España en 2012 respecto a 2011) la Dirección de Navegación Aérea estableció, entre sus objetivos prioritarios, el mantenimiento de la viabilidad económica de la organización a través de:

- la mejora de la eficiencia y rentabilidad económica
- la mejora del nivel de seguridad y la cultura de seguridad
- el ajuste eficiente de la capacidad a la demanda
- el establecimiento de medidas que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

NAVEGACIÓN AÉREA. EVOLUCIÓN DE MOVIMIENTOS 2010-2012		
Área (*)	Cumplimiento	Evaluación
Coste-Eficacia	98%	Grado de cumplimiento dentro del margen establecido, con desviaciones en algunas metas derivadas del fuerte descenso en el tráfico aéreo.
Seguridad	100%	Se cumplieron las metas de nivel de incidentes y madurez de seguridad.
Capacidad	100%	Se cumplió la meta de demora establecida.
Medio Ambiente	50%	A pesar de la implantación por parte de Aena/NA de las modificaciones de espacio aéreo y rutas para disminuir la longitud volada, a través una utilización coordinada civil/militar, el descenso de tráfico provocó que esta utilización fuese inferior al potencial que ofrecen, y por tanto también el ahorro final de CO ₂ respecto al previsto.

(*) Datos estimados abril 2013, pendientes de cierre definitivo

Los grupos de interés de Aena

Aena mantiene vigente su procedimiento de identificación y priorización de las expectativas de sus grupos de interés y las incorpora en sus ciclos de planificación estratégica, atendiendo

a dichas expectativas de la manera más eficiente y adecuada a las circunstancias.



A través de los Cuadros de Mando y de Gestión, se realiza el seguimiento y medición de sus actividades, y de este modo consigue obtener información de las tres dimensiones de la Responsabilidad Corporativa

- Que sus empleados hablen un lenguaje común, sean más

eficientes y sus actuaciones estén planificadas y dirigidas hacia la sostenibilidad en todas sus dimensiones.

- Conocer las expectativas de los grupos de interés, sobre las que establecer objetivos y metas dentro de la planificación de la organización.

MAPA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS AENA				
GRUPOS	SUBGRUPOS	MECANISMOS DE RELACIÓN		EXPECTATIVAS
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Pasajeros • Operadores aéreos • Público en general • Empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comités • Encuestas • Buzones • Correspondencia • Formularios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas internas sobre la calidad del servicio prestado • Servicio WAP y PDA de Información de vuelos • Servicio telefónico y presencial de Información y Atención al Cliente • Encuestas periódicas de calidad percibida por pasajeros y acompañantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad/Precio • Excelencia Servicio • Seguridad • Puntualidad • Usabilidad • Accesibilidad • Capacidad • Otras...

ASPECTOS CLAVE

- La aplicación de medidas de austeridad, en línea con las directrices marcadas por el Ministerio de Fomento, ha permitido una reducción de los gastos de explotación de 36,8 millones de euros en el ejercicio 2012 con respecto al año 2011, (incluida la dotación a la provisión del Plan Social de Desvinculaciones Voluntarias (ERE), estimado en 32,1 millones de euros).
- Gracias a la aplicación de una estricta política de racionalización de inversiones, la Dirección de Navegación Aérea, ha reducido en 43,7 millones de euros las certificaciones de inversiones en 2012 con respecto al año anterior.

MAPA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS AENA				
GRUPOS	SUBGRUPOS	MECANISMOS DE RELACIÓN		EXPECTATIVAS
Socios prestadores de servicios a los clientes de Aena	<ul style="list-style-type: none"> • Prestadores de servicio de asistencia en Tierra • Prestadores de servicios comerciales • Operadores de otros modos de transporte • Aduanas, Seguridad y Tráfico • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comités • Correspondencia • Formularios • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web www.aena.es con espacios destinados a pasajeros, contratación comercial, información sobre vuelos, ofertas de empleo... • Programa de visitas organizadas en aeropuertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Precios • Eficiencia Servicios • Normativa Asumible • Seguridad • Facilidad Operativa • Otras...
Proveedores de servicios a Aena	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción • Sistemas/Tecnologías de información • Suministros • Consultorías y asistencia técnica • Instituciones financieras • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas periódicas de calidad percibida por operadores • Servicio telefónico de Información y Atención al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Transparencia • Igualdad Trato • Tramitaciones • Control Expedientes • Pagos • Otras...
Empleados de Aena	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Directivo • Personal de Estructura • Colectivos Profesionales • Jubilados • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones • Correspondencia • Formularios • Encuestas • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Cadena de Mando • Intranet corporativa • Portal del Empleado • Tablón de anuncios • Encuestas de satisfacción y motivación de los empleados en aeropuertos • Manual de acogida facilitado a los trabajadores en el momento de su incorporación en Aena • Informes y comunicados • Revista de comunicación interna Aena noticias • Sindicatos • Buzón de sugerencias Intranet de RRHH 	<ul style="list-style-type: none"> • Retribución • Jornada y Ambiente • Reconocimiento • Igualdad • Conciliación • Beneficios Sociales • Seguridad y Salud • Estabilidad • Desarrollo Profesional • Otras...

MAPA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS AENA				
GRUPOS	SUBGRUPOS	MECANISMOS DE RELACIÓN		EXPECTATIVAS
Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno, Cortes Generales e Instituciones Supervisoras • Administración General del Estado • Comunidades Autónomas • Entes locales • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Trabajo • Correspondencia • Datos • Informes • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Asociaciones empresariales / sectoriales 	<ul style="list-style-type: none"> • Socioeconómicas • Intereses Ciudadanía • Competenciales • Planificación Local • Interoperabilidad • Otras...
Organismos internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Unión Europea • OACI • ECAC • Eurocontrol • Agrupaciones de Acuerdos o Programas • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Trabajo • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Tasas • Homogeneidad • Innovación • Capacidad • Otras...
Asociaciones de la Industria del Transporte Aéreo	<ul style="list-style-type: none"> • Aeropuertos • Navegación Aérea • Transporte Aéreo Internacional • Líneas Aéreas Nacionales • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Trabajo • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones • Asociaciones empresariales / sectoriales 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Precios • Calidad • Capacidad • Otras...
Organizaciones Sindicales y Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Sindicatos • Constructoras • Consultoría • Servicios • Equipamiento • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correspondencia • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Web www.aena.es con espacios destinados a pasajeros, contratación comercial, información sobre vuelos, ofertas de empleo... • Programa de visitas organizadas en aeropuertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Ética • Información • Colaboración • Otras...
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación • Creadores de opinión y conocimiento • ONG • Asociaciones vecinales • Entidades interesadas en colaboración Aena • Ciudadanos particulares • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correspondencia • Análisis Medios • Buzones • Otros... 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Información para la Navegación Aérea 	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Transparencia • Resp. Ambiental • Creación Riqueza • Planificación • Apoyo • Participación • Otras...

La relación de Aena Aeropuertos con sus grupos de interés se materializa a través de diversos instrumentos, por ejemplo:

- Foros de diálogo (participación en foros internos y externos)
- Reuniones periódicas en ámbitos específicos
- Encuestas de percepción y satisfacción
- Web Pública de Aena / Aena Aeropuertos (por ejemplo, buzón de reclamaciones quejas y sugerencias).
- Intranet corporativa: Encuentros con el presidente, newsletter, boletín RC, etc.

A este tipo de herramientas se suman otras, como la participación de Aena Aeropuertos en diversos grupos de trabajo externo e interno (Comités de expertos, participación en organizaciones sectoriales...) que suponen una oportunidad de mejora para la organización

Para la detección de las necesidades y expectativas de los clientes se realizan:

- Buzón de atención al cliente ovacna@aena.es (consultas, quejas y sugerencias)
- Foro de clientes de Navegación Aérea del 2012 celebrado el 26 de febrero de 2013. (compañías aéreas, pilotos, asociaciones de compañías y pilotos)
- Reuniones de trabajo con operaciones de compañías
- Foro puntualidad

Como resultado de las necesidades detectadas se desarrolla un Plan de acciones de mejora que cubre los principales puntos requeridos por los clientes, como por ejemplo CNS (Estudio interferencias en frecuencias 10-12, D-ATIS), ATS (Proyectos ATM, Monitorización de esperas en TMA, Análisis/ medidas tiempos bloque) o SAFETY (Campaña sensibilización SAFETY pilotos/controladores, AESA: inglés recomendable 2013 y obligatorio en 2014)



La revista interna de Aena se puede consultar en la intranet corporativa.

Nuestros proveedores

Las políticas y prácticas de Aena respecto a la contratación de proveedores y su relación con aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa se basan en dos aspectos fundamentales:

- Fomentar la transparencia y competencia de mercado, mediante la práctica de la libre competencia y la publicación de las licitaciones de los expedientes en el perfil del contratante de Aena.
- Incorporación de criterios RC en las relaciones comerciales con terceras partes, estableciendo e incorporando aspectos vinculados con la RC en la normativa de contratación y en los pliegos de los expedientes, que tienen carácter contractual.

A este respecto, entre los requisitos solicitados a los proveedores relativos a diferentes aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa, destacan:

- **La exigencia de respeto al medio ambiente:** Los pliegos de cláusulas particulares (PCP) incorporan el Anexo G de Protección del Medio Ambiente en la que se establecen las directrices y medidas que deben cumplir las empresas adjudicatarias, así como una clasificación de las infracciones por incumplimiento de las obligaciones y la cuantificación de las sanciones.

Entre las medidas concretas de carácter medioambiental se establecen algunas como la designación de un interlocutor en esta materia como cauce de comunicación ante Aena Aeropuertos, la exigencia de un plan de vigilancia ambiental (si se considera necesario) o la comunicación inmediata de cualquier incidente con repercusión medioambiental en la ejecución del contrato. Además, en caso de generación de residuos, deben cumplir con las obligaciones medioambientales estipuladas

Aena apuesta por la transparencia y la concurrencia en la contratación.

ASPECTO CLAVE

- Para Aena, una de las claves de la Responsabilidad Corporativa, la constituye el esfuerzo permanente por analizar e integrar las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés de forma que los contemple debidamente dentro de los objetivos de la organización, de forma coherente con los objetivos puramente empresariales de la misma.

en materia de almacenamiento y gestión, recogida adecuada de derrames, almacenamiento y tratamiento de sustancias peligrosas, etc.

Paralelamente, Navegación Aérea tiene definido un procedimiento específico de seguridad operacional en el que se establecen las pautas a seguir en materia de seguridad. En ese sentido, se controlan tanto las certificaciones que posee el proveedor en materia medioambiental y de Seguridad como la gestión de los residuos que va a generar en las instalaciones, de tal manera que cada proveedor haga un uso y gestión responsable del medio ambiente.

- **La exigencia de respeto a los derechos humanos y laborales:** En los pliegos de cláusulas particulares se establece que el contratista, como único empresario de su personal adscrito a los trabajos contratados, está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud, haciéndose referencia a la normativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y en su caso la del Órgano equivalente de la Comunidad Autónoma o municipio.
- **Medidas para controlar y evaluar la actuación de los proveedores en materia ambiental y/o social:** Durante el plazo de ejecución de los contratos, el director del expediente controla y vigila la correcta ejecución del contrato y el adecuado cumplimiento de las cláusulas en materia medioambiental, de prevención de riesgos laborales, de seguridad y salud y demás ámbitos, por parte del contratista. El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y obligaciones contractuales puede dar lugar al inicio de un expediente sancionador que permita ejecutar sanciones económicas a la empresa adjudicataria.
- **Promoción de la diversidad entre los proveedores:** Mediante la publicación en el Perfil del Contratante y/o medios de BOE, DOUE y prensa de las licitaciones de los expedientes tramitados por los procedimientos abierto y negociado, Aena aplica el principio de publicidad y libre competencia de mercado en la licitación de expedientes.

Aplicación del mismo principio de publicación y libre concurrencia en las Compras.

El 99,49 % de los expedientes se han adjudicado a empresas locales

En 2012, del total de los 641,5 millones de euros adjudicados, 638,3 M€ se adjudicaron a empresas locales.

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

- **Respuesta a reclamaciones de proveedores y contratistas:** Los licitadores de expedientes y compras disponen en todo momento de los datos de contacto de la persona responsable de la tramitación de cada expediente y compra en el Perfil del Contratante de Aena, así como en los pliegos que descargan o recogen en los registros de Aena.

Por otra parte, las reclamaciones que puedan interponer los contratistas, se derivan a la Dirección de Asesoría Jurídica y Gestión Patrimonial para su análisis, generándose la contestación correspondiente en plazo, por parte de la Dirección de Contratación.

Además, existe un servicio de mailing activo en el Perfil del Contratante para resolver dudas o problemas on line, de índole técnico que puedan afectar a la aplicación de eCompras.

- **Datos de Seguridad e Higiene de proveedores y contratistas:** Los pliegos de cláusulas particulares de los expedientes incorporan, en sus diversos procedimientos y naturalezas, el Anexo F de Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en el que se especifica que el adjudicatario se compromete a cumplir las obligaciones que impone al empresario la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como toda la reglamentación y normativa, en el ámbito de esta prevención, que sea de aplicación.

En este anexo se establecen además otras obligaciones en este ámbito. Estos datos se adaptan a lo requerido por parte de la Dirección de Organización de Recursos Humanos.

- **Exigencias/Incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos.** Desde noviembre de 2011, los pliegos incluyen la necesidad de incorporar certificados de tecnología (UNE 166000) para acreditar el carácter de I+D+i de las tecnologías empleadas en los expedientes.



Las empresas adjudicatarias están obligadas a cumplir la ley de prevención de riesgos laborales.

Premios y reconocimientos

Aena es reconocida por la sociedad como una empresa responsable y excelente.

- Swiss International Airlines reconoce con el premio **'Station of the year 2011'** el servicio prestado a los pasajeros en el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol durante 2011 como el de más calidad entre los aeropuertos europeos en los que opera.
- El aeropuerto de Madrid-Barajas recibe el premio **'Gold Fast Travel Award'** que concede la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) en reconocimiento por las medidas adoptadas, en colaboración con Iberia, para facilitar y agilizar los trámites aeroportuarios a sus pasajeros.
- La compañía Jet2.com premia al aeropuerto de Alicante y a Aena Aeropuertos por su **contribución a la seguridad** en todos los procesos de las operaciones.
- El aeropuerto de Barcelona-El Prat es reconocido por la publicación digital *Airline Network News & Analysis* con el **premio Euro Annie 2012** como el aeropuerto con mayor crecimiento de pasajeros de Europa en la máxima categoría (más de 10 millones de pasajeros).
- El aeropuerto de Barcelona-El Prat recibe por segundo año consecutivo el galardón como **mejor aeropuerto del sur de Europa** concedido por Skytrax en el marco de los World Airport Awards 2012.
- III Edición Premios Corresponsables: Proyecto Parte de todos, Finalista.



El Aeropuerto de Barcelona-El Prat ha recibido varios galardones durante 2012.

Aena finalista de la III edición de los Premios Corresponsables con su proyecto Parte de todos.



Antonio San José, director de Comunicación y Relaciones Institucionales de Aena (primero por la izquierda), recogiendo el galardón que reconoce la iniciativa Parte de Todos como finalista de la tercera edición del Premio Corresponsables.

Nuestra iniciativa “Parte de todos” fue designada finalista por el jurado de los III Premios ante más de 270 candidaturas presentadas.

Los Premios Corresponsables de la Fundación Corresponsables (impulsada por la editorial MediaResponsable) están abiertos a todo tipo de organizaciones y distinguen las mejores prácticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en cada una de las siguientes categorías: ‘Grandes Empresas’, ‘Pymes’, ‘Administraciones y Entidades Públicas’ y ‘Entidades sin ánimo de lucro’.

Su principal objetivo es el de reconocer las iniciativas más

innovadoras y sostenibles en el ámbito de la Responsabilidad Social, así como a los profesionales implicados en su desarrollo.

Entre los criterios que se tienen en cuenta durante la valoración de las iniciativas destacan la creatividad, la innovación, la alineación de la iniciativa con la actividad básica de la entidad, la sostenibilidad, la comunicación realizada y la creación de valor compartido.

El 28 de noviembre de 2012, en el CaixaForum de Madrid, Aena Aeropuertos recibió el diploma acreditativo de la valoración del jurado de su iniciativa.

Innovación sostenible

En Aena Aeropuertos, la actividad en innovación constituye uno de los principales ejes estratégicos para la eficiencia y competitividad de los servicios aeroportuarios.

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

La actividad de **Investigación, Desarrollo y, en especial, de Innovación tecnológica**, se ha desarrollado notablemente en estos últimos 12 años (2000-2011), destinándose una media de 53 M€ con un 2,3% sobre la cifra de negocios en el conjunto de Aena, siguiendo los **objetivos señalados en la estrategia de Aena (NOVALIA)** que son:

- Garantizar la **SEGURIDAD** en operaciones aeronáuticas y en la protección de las personas y bienes.
- Incorporar **INNOVACIONES** y **TECNOLOGÍA** para mejorar la **CALIDAD** del servicio.
- Mejorar la **EFICIENCIA** a través el incremento de la productividad y competitividad.
- Adaptar la **CAPACIDAD** a la **DEMANDA** del **TRÁFICO AÉREO**.
- Aumentar la **PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL** y lograr el **DESARROLLO SOSTENIBLE**.
- Facilitar nuestra integración en iniciativas como el **CIELO ÚNICO EUROPEO**.
- **MAXIMIZAR** la **UTILIDAD** de las actividades del I+D+i.



El esfuerzo en innovación es la mejor estrategia para un desarrollo sostenible.

Tras haber completado un potente ciclo inversor de nuevas infraestructuras y tecnologías innovadoras, las restricciones presupuestarias derivadas de coyuntura económica se han traducido en una inversión para el año 2012 de 4.5 M€ para Aena Aeropuertos.

EJERCICIO 2012: Innovación Sostenible (Criterio de Pago)					
Año	Pago (miles €)	Desglose (miles €)			
		Por tipo de actividad		Por concepto	
		I+D	i	Inversión	Gasto
2012	4.525	3.247	1.128	4.464	61

Para potenciar nuevas fórmulas de innovación más sostenibles, en todas sus vertientes (social, ambiental y de eficiencia), sin dejar de mantener la ventaja competitiva que proporciona la promoción de la innovación tecnológica, se ha revisado la estrategia de Aena, en una nueva estrategia en Gestión de la Innovación Sostenible de Aena Aeropuertos (EGISAA), donde se hace un esfuerzo en la promoción de la creatividad y la incorporación de nuevas ideas.

Estrategia en Gestión de la Innovación Sostenible de Aena Aeropuertos

La Estrategia en gestión de la Innovación Sostenible parte de los siguientes conceptos:

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



Aena trabaja para potenciar fórmulas de innovación más sostenibles.

- **Visión:** Ser líderes en procesos, productos y servicios innovadores, orientados a la sostenibilidad de la organización y que contribuyan a su liderazgo nacional e internacional en el sector aeroportuario.
- **Objetivo:** Mantener las líneas estratégicas y objetivos actuales que contemplaba NOVALIA e incorporar una línea estratégica adicional que complemente a esta y de respuesta a los diferentes retos a los que se enfrenta Aena Aeropuertos S.A.: Introducir en propio soluciones innovadoras en los diferentes procesos operativos y en los productos y servicios ofrecidos para ser más eficientes y competitivos, aprovechando el *know-how* interno para incurrir en ahorro de gastos en los diferentes procesos de la organización.

Principales proyectos en Aena Aeropuertos:

Por su importancia e influencia en la **mejora de procesos, productos y servicios de la actividad aeroportuaria**, los proyectos más destacados en actividades de investigación, desarrollo e innovación de Aena Aeropuertos, tanto en curso como planificados para los siguientes ejercicios, se pueden clasificar en los **dos siguientes grandes apartados**:

I) Principales proyectos de I+D+i que se consideran con relevancia en Aena Aeropuertos.

- > Servicios de desarrollo de aplicaciones aeroportuarias y de sistemas de información de Gestión Empresarial
- > Uso de vehículos eléctricos en los aeropuertos.
- > Planta fotovoltaica en el Centro de Control de Canarias.
- > Suministro e instalación de lectores de tarjeta chip para los aparcamientos del Aeropuerto de Madrid-Barajas.
- > Implementación de Aproximaciones en Descenso Continuo (CDA).



Vehículo eléctrico en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.

II) Relación de las actividades de I+D+i de carácter marginal de I+D+i.

- Actividades dirigidas a la mejora de la seguridad de personas e instalaciones:
 - > Proyecto E-filtro.
 - > Triage electrónico para emergencias aeroportuarias.
 - > Desarrollo de nuevo sistema de gestión de solicitud de acreditaciones.
- Actividades de innovación orientadas al ahorro y la eficiencia energética:
 - > **Eficiencia Energética:**
 - > Realización de estudios energéticos para el desarrollo de planes de ahorro e implantación en edificios existentes, proyectos y obras.
 - > Sistema de control para ahorro y eficiencia energética en alumbrado
 - > **Proyecto Aeropuerto Verde**
- Actividades dirigidas a optimizar los procesos de gestión y mejora de los servicios:
 - > Tramitador Electrónico.
 - > Instalación de lectores de tarjeta chip para los cajeros de los aparcamientos.
- Actividades innovadoras en la planificación y desarrollo de infraestructuras:
 - > Implementación nuevas funcionalidades al SAOS.
 - > Desarrollo de la oficina de previsiones de tráfico de Aena.
 - > Simulador de instalaciones eléctricas aeroportuarias (SILA).

ASPECTO CLAVE

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

Proyectos en colaboración con EPE Aena

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

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

Principales proyectos de Navegación Aérea

En el marco de la Navegación aérea, a lo largo de 2012 se han realizado las siguientes actuaciones en I+D+i:

- El **Centro de Referencia Investigación y Desarrollo ATM (CRIDA)**, perteneciente a Aena, ha iniciado la creación de una cartera de proyectos de I+D+i (basados en las necesidades de Aena), con el objetivo de facilitar la

anticipación tecnológica necesaria para que Aena disponga de las soluciones operativas y de sistema necesarias para mejorar las prestaciones del sistema ATM. Dentro de esta cartera se están realizando actuaciones tanto en el área de gestión de red (PERSEO), como de gestión de la complejidad (ATMAN, VOICE, ATON-ETLM), gestión de trayectorias, así como el desarrollo de herramientas de análisis y apoyo a la validación.

- Adicionalmente, Aena participa de forma activa en el **programa SESAR**. El principal objetivo de SESAR (línea principal de actividad I+D+i Europea) es la implementación de una red ATM de altas prestaciones operativa en el año 2020. Dentro de SESAR, Aena participa en 95 proyectos, liderando uno de los paquetes de trabajo principales (Aeropuertos) así como varios sub-paquetes de trabajo y proyectos. Cabe destacar que, entre el grupo de proveedores ATS, Aena está situada en las primeras posiciones por financiación y número de proyectos liderados. Dentro de las actividades realizadas por Aena, destacan las relacionadas con definición y validación del concepto operativo SESAR, y las relacionadas con la evolución de la arquitectura SACTA.

En un ámbito distinto (aunque complementario) se mantiene la línea de participación en proyectos, programas y grupos de trabajo I+D+i de los **Programas Marco de Investigación de la Comisión Europea, EUCONTROL y EUROCAE**.



Servicios de alta calidad para nuestros clientes

El actual escenario económico, enfocado hacia la máxima eficiencia de las organizaciones, hace necesaria la definición de nuevas estrategias que contribuyan a la optimización de recursos.

En este proceso de optimización es necesario ajustar los niveles de servicio a la realidad empresarial teniendo debidamente en cuenta a nuestros diferentes grupos de interés.

Como consecuencia de ello, para Aena una gestión excelente hoy es sinónimo de una gestión de máxima eficiencia.

Contenidos del capítulo:

El compromiso con el cliente

La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia

- *Certificación de los servicios*
- *Seguridad: licencia para operar*

La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/ pasajeros

- *La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/ pasajeros Aena*
- *Relaciones con los Grupos de Interés*
- *Reclamaciones, quejas y sugerencias*

El servicio de asistencia a PMR

Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero

- *Aspectos clave de la actividad comercial*
- *Hechos relevantes 2012*

El compromiso con el cliente

Para Aena, la "Calidad", con mayúsculas, constituye el motor que garantiza tanto la gestión diaria como la correcta marcha de la organización, de acuerdo con las necesidades y los resultados esperados por sus clientes y usuarios.

Para garantizar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos, Aena dispone de sendas cartas de servicio a pasajeros, compañías aéreas y de los servicios de Navegación Aérea (en proceso de actualización), siguiendo los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación.

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

Acceder a las Cartas de Servicios: www.aena.es y www.aena-aeropuertos.es



La calidad de sus servicios es uno de los compromisos de Aena.

La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia

El actual escenario económico enfocado hacia la máxima eficiencia de las organizaciones, hace necesaria la definición en Aena Aeropuertos de nuevas estrategias que contribuyan a la optimización de recursos.

En este proceso de optimización es necesario ajustar los niveles de servicio a la realidad empresarial teniendo debidamente en cuenta a nuestros diferentes grupos de interés.

La situación actual en el ámbito de la Excelencia en Gestión se fundamenta en distintas áreas de actuación:

- **Certificación de los servicios**
- **Seguridad:** Licencia para operar
- **Calidad,** basado en:
 - > **Sistemas de Gestión:** Aena Aeropuertos cuenta con diversos sistemas de gestión implantados en gran parte de sus unidades (Calidad, Ambiental, EMAS, Eficiencia Energética, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Operacional y Seguridad Física, tanto en aeropuertos como en las unidades centrales). Desde junio de 2010, la Dirección de Navegación Aérea cuenta con el certificado del Sistema Integrado de Gestión (calidad y medio ambiente) que abarca la totalidad de los centros de navegación aérea.

Una gestión excelente hoy es sinónimo de una gestión de máxima eficiencia.



- > **Autoevaluaciones de acuerdo al Modelo EFQM:** para diagnosticar la calidad en la gestión de los aeropuertos y facilitar la obtención áreas de mejora en su gestión.

Con esta línea de trabajo, se pretende obtener las siguientes ventajas:

- > Equilibrio calidad/ precio de los servicios
- > Adecuación de los niveles de prestaciones en los servicios poco apreciados y creación de nuevos servicios con valor añadido.
- > Mejora de la percepción por parte de los grupos de interés

El objetivo final es contribuir a la mejora de la eficiencia y, por tanto, a la sostenibilidad como empresa de EPE Aena y Aena Aeropuertos

Certificación de servicios

CERTIFICACIÓN AEROPUERTOS

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

- > A lo largo de 2012 se han certificado los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol y Barcelona-El Prat, y se ha continuado con los procesos de certificación ya iniciados en Jerez, La Gomera, Granada, Palma de Mallorca, Sabadell y Huesca-Pirineos. Además, también se ha solicitado ante AESA el inicio del proceso de certificación de los Aeropuertos de Melilla, Almería, Burgos, Girona-Costa Brava, El Hierro y Lanzarote.



El Aeropuerto de Huesca-Pirineos ha continuado su proceso de certificación ante la AESA.

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

ADECUACIÓN DEL CERTIFICADO DE AENA A LOS SERVICIOS PRESTADOS:

- **Gestión del Plan de Supervisión Anual 2012 de AESA para el mantenimiento del certificado de proveedor de servicios de navegación aérea llevado a cabo por AESA:**

AESA ha acometido sus inspecciones de control normativo a Aena durante el año 2012 para el mantenimiento del certificado de Aena como prestador de servicios de navegación aérea, así como el plan de supervisión correspondiente para el mantenimiento del certificado como organización proveedora de formación de controladores de tránsito aéreo.

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

- **Renovación y ampliación del certificado como proveedor de servicios de navegación aérea**

Tras la supervisión realizada por AESA, el 19 de diciembre de 2012, emitió el certificado de Aena como organización proveedora de servicios de navegación aérea que cumple con los requisitos de Reglamento de Ejecución (UE) nº 1035/2011 de 17 de octubre de 2011, aplicable al conjunto de los servicios solicitados.

REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) Nº 390/2013 DE LA COMISIÓN DE 3 DE MAYO DE 2013

Establece las disposiciones para que, en respuesta a las exigencias de todos los usuarios del espacio aéreo, mejore el rendimiento global de los servicios de navegación aérea y de las funciones de red en el tránsito aéreo general de las regiones EUR y AFI de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en las que los Estados miembros son responsables de la prestación de servicios de navegación aérea.

El sistema de evaluación del rendimiento debe contribuir al desarrollo sostenible del sistema de transporte europeo mejorando la eficacia global de los servicios de navegación aérea en los ámbitos de rendimiento clave, a saber, el de la seguridad, el del medio ambiente, el de la capacidad y el de la rentabilidad, en consonancia con el marco de evaluación del Plan Maestro europeo de gestión del tránsito aéreo (ATM), teniendo al mismo tiempo debidamente en cuenta los objetivos de seguridad prioritarios.

Por otro lado, durante el primer semestre del año 2012 se gestionó la renovación del **certificado de Aena como proveedor de formación de controladores de tránsito aéreo**. Así, con fecha 6 de julio de 2012 la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) emitió la renovación del certificado de Aena correspondiente con un periodo de validez de dos años, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Orden FOM 1841/2010, de 5 de julio, por la que se desarrollan los requisitos para la certificación de los proveedores civiles de controladores de tránsito aéreo.

La seguridad: licencia para operar

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

LA SEGURIDAD EN LA RED DE AEROPUERTOS

En lo referente a la Seguridad Operacional y de Autoprotección (Safety), se ha actuado en los siguientes campos:

- **Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO):** Todos los aeropuertos de la red han finalizado el proceso de implantación del SGSO.
- **Verificaciones de seguridad programadas y no programadas parciales:**
 - > Verificaciones de seguridad operacional en 21 aeropuertos: Palma de Mallorca, Gran Canaria, Ibiza, Alicante, Valencia, Gerona, Almería, Algeciras, Pamplona, Zaragoza, Santander, Mallorca Son Bonet, Madrid Cuatro Vientos, Huesca, El Hierro, Murcia, Valladolid, Salamanca, León, Albacete y Badajoz.



La seguridad física y operacional es uno de los ejes de la responsabilidad pública de Aena.

- > Dentro del programa de calidad interna, se han realizado Verificaciones del Cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad contra actos de interferencia ilícita en los aeropuertos de Aena, se han visitado y evaluado 25 aeropuertos.
- > Por parte de AESA se han realizado un total de 29 actuaciones de auditoría o inspección de la implantación del Programa Nacional de Seguridad en los aeropuertos, realizándose los correspondientes planes de acciones correctoras.
- **Iniciativas realizadas en los aeropuertos en términos de seguridad (2012)**
 - > Convocatoria de Jornadas de Operaciones y del Sistema de Gestión de seguridad Operacional.
 - > Elaboración y difusión periódica de Boletines de seguridad Operacional
 - > Implantación del Plan de Excelencia del Servicio de Seguridad Privada, en colaboración con las empresas de seguridad y donde se premian las políticas y comportamientos que supongan una mejora relevante respecto del trato al pasajero.
 - > Plan de Renovación de equipos automáticos detectores de explosivos - EDS (en cumplimiento del Reglamento UE 1087/2011 de 27 de octubre de 2011). En una primera fase, en 2012 se han renovado un total de 10 equipos (3 en el Aeropuerto de Gran Canaria, 1 en el Aeropuerto de Asturias, 2 equipos en el Aeropuerto de Girona y 5 equipos del Aeropuerto de Lanzarote) y se ha licitado y adjudicado el resto de los 138 equipos que se renovarán en la fase segunda, a lo largo de 2013.
 - > Finalización de la instalación del sistema de Vigilancia perimetral basada en tecnología Radar y Análisis inteligente de vídeo en el Aeropuerto de Valencia.

PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL (RECINTO AEROPORTUARIO).**• N° de Incidentes/ accidentes 3.881****Índice por cada 1000 movimientos 2,016**

Este valor ha aumentado con respecto al año 2011 debido a que se ha aumentado el tipo de incidentes/accidentes sobre los que se recopila información. Los nuevos tipos de incidentes/accidentes son de menor severidad, pero el objetivo del SGSO es cada vez disponer de más información sobre los incidentes que ocurren en los Aeropuertos para a través de su conocimiento mejorar la Seguridad Operacional del Aeropuerto.

• N° de accidentes-incidentes en plataforma/1000 movimientos 0,797

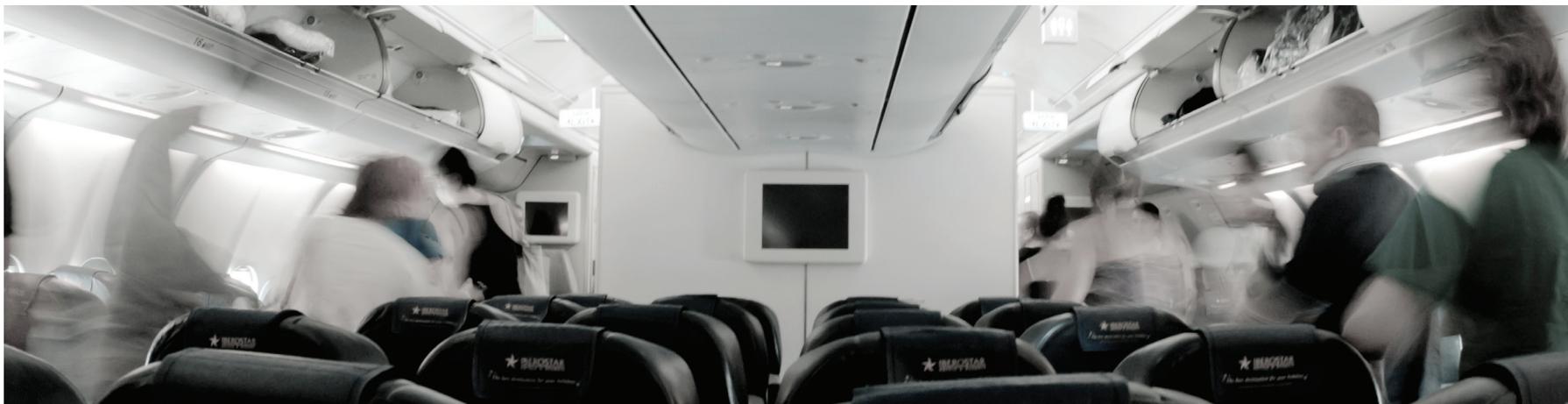
El valor ha disminuido ligeramente con respecto al año 2011, cuyo valor era de 0,861. Se seguirá con la concienciación del personal para que comuniquen el mayor número posible de incidentes con el objeto de una mejora de la seguridad operacional.

• N° de accidentes-incidentes en plataforma tipo A-E/ 1000 movimientos 0,208

El valor ha aumentado ligeramente con respecto al año 2011 que era de 0,193 y es muy similar al año 2010 que fue de 0,207. El valor es similar al de los últimos años, fluctuando en el entorno del 0,2.

• N° de accidentes-incidentes en plataforma tipo F/ 1000 movimientos 0,343

El índice ha disminuido ligeramente con respecto al año 2011 cuyo índice era 0,416.



Los planes de autoprotección incluyen pautas para gestionar emergencias en las aeronaves.

PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

En todos los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos existe un Plan de Autoprotección, que incluye las pautas para la gestión tanto de emergencias relacionadas con aeronaves como emergencias con instalaciones, y minimizar sus consecuencias. Este plan está estructurado para hacer frente a las emergencias que se produzcan en los terminales de pasajeros y demás edificios del aeropuerto, así como en el campo de vuelo y sus proximidades, de acuerdo a la Normativa estatal de Protección Civil y la normativa sectorial del Ministerio de Fomento, que tiene como base la de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

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

Emergencia	Aeronave	Edificio o Infraestructura
Accidente Aeronave Zona A	X	
Accidente Aeronave Zona E	X	
Emergencia Sanitaria	X	X
Emergencia con Mercancías Peligrosas	X	X
Sabotaje (incluida amenaza de bomba)	X	X
Apoderamiento Ilícito	X	X
Incendio, explosión, derrumbamiento		X
Inundación		X
Catástrofe natural	X	X
Derrame de combustible	X	

En el Plan de Autoprotección se identifican los elementos que pueden generar una emergencia en el aeropuerto (pej: locales de riesgo especial, depósitos de combustible, etc.), así como las dependencias clave desde el punto de vista de continuidad del servicio.



Lo simulacros forman parte de los planes de autoprotección.

En este sentido, se evalúan los posibles riesgos, generados bien por peligros naturales, tecnológicos o antrópicos, y se les asocian medidas mitigadoras que bien reduzcan la probabilidad de la ocurrencia o bien reduzcan la severidad del mismo.

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

Durante 2012 se realizaron 30 simulacros aeronáuticos con participación de medios externos en los aeropuertos de: A Coruña, Albacete, Asturias, Barcelona-El Prat, Bilbao, El Hierro, FGL Granada-Jaén, Gran Canaria, Huesca-Pirineos, Ibiza, Jerez, Lanzarote, La Gomera, La Palma, Madrid-Cuatro Vientos, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, San Sebastián, Santander, Santiago, Sevilla, Son Bonet, Valencia, Valladolid, Vigo, Zaragoza. Además se realizaron otros simulacros de evacuación de edificios y parciales de menor nivel.

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

LA SEGURIDAD EN LA NAVEGACIÓN AÉREA

La Dirección de Navegación Aérea de Aena ratifica su firme compromiso por la excelencia en la prestación de sus servicios, con el objetivo de promover el desarrollo seguro, eficaz, y sostenible del transporte aéreo, y el equilibrio de necesidades y expectativas de sus grupos de interés (clientes, administraciones, empleados, proveedores y sociedad en general).

- Programas de Seguridad Física de las instalaciones de navegación aérea.

SEGURIDAD OPERACIONAL = SAFETY, es la minimización del riesgo de ocurrencia de accidentes e incidentes graves en las aeronaves (prevención).

SEGURIDAD FÍSICA = SECURITY, se encarga del control de incidentes de las aeronaves, las infraestructuras, los bienes y las personas contra actos de interferencia ilícitos (protección).

Se trata de dos conceptos distintos pero complementarios; ya que, por ejemplo, un vuelo no protegido no es seguro operacionalmente y, si no existe una seguridad operacional en vuelo, de nada servirá su protección.

El Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil establece que cada Proveedor de Servicios de Navegación debe elaborar un Programa de Seguridad en cada una de las instalaciones de Navegación Aérea donde es prestador de servicios.

La Dirección de Navegación Aérea (DNA), en su Sistema de Gestión, establece los Procedimientos Específicos e Instrucciones Técnicas necesarios para la gestión y protección eficaz de las instalaciones en las cuales es prestador de servicios de navegación aérea.

En particular, en la DNA, se dispone de dos indicadores referidos a la elaboración y vigencia de los Programas de Seguridad de las Instalaciones de Navegación Aérea, y los principales resultados obtenidos en 2012:

- > Porcentaje de instalaciones con Programa de Seguridad
- > Porcentaje de instalaciones con Programa de Seguridad actualizado

Porcentaje de instalaciones con Programa de Seguridad	
Indicador	Valor de Referencia
Porcentaje de Instalaciones con Programa de Seguridad	V.R. >75%

DRNA	TOTAL EJERCICIO 2012	
	Nº DE INSTALACIONES EN SERVICIO CON P.S.	Nº DE INSTALACIONES EN SERVICIO 31/12/2012
BALEAR	30	30
CANARIA	45	46
CENTRO-NORTE	97	129
ESTE	56	56
SUR	54	56
TOTALES	282	317

DRNA	% TOTAL EJERCICIO 2012
BALEAR	100,00
CANARIA	97,83
CENTRO-NORTE	75,19
ESTE	100,00
SUR	96,43
TOTALES	88,96

- Seguridad operativa en navegación aérea

La Dirección de Navegación Aérea tiene establecido dos indicadores de seguridad operacional cuyos objetivos para el año 2012 han sido cumplidos.

- Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)

El NPS refleja la seguridad de los servicios prestados por navegación, a través de la monitorización de los incidentes de seguridad más severos y ponderados por las horas de vuelo IFR en el espacio aéreo español. En el año 2012 se ha mantenido la tendencia decreciente de los últimos años, situándose en un valor de 5,8 sobre un valor objetivo de <9,01.

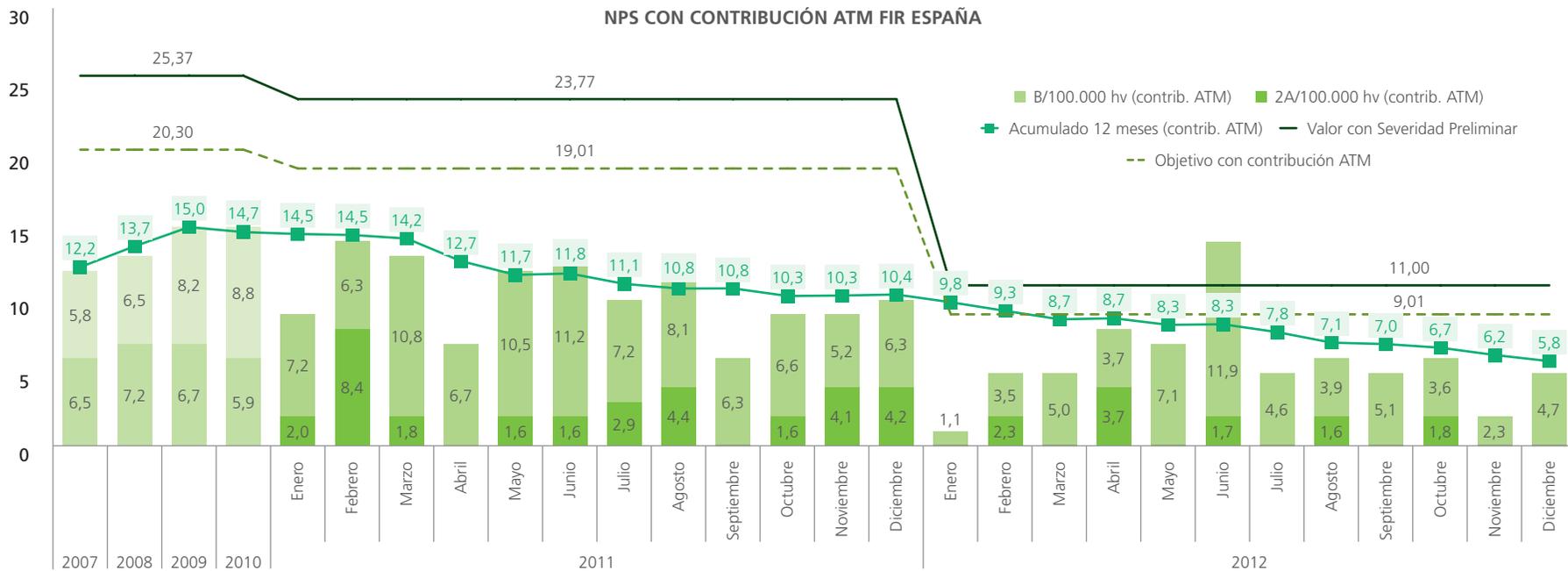
El descenso ha sido especialmente notable en los centros de control de Barcelona y Madrid, que son los mayores contribuyentes al NPS.

Nivel Ponderado de Seguridad (NPS)

- > Valor objetivo: < 9,01
- > Valor 2012: 5,8

Madurez del Sistema de Gestión:

- > Valor objetivo: > 66
- > Valor 2012: 68,83;



Aena es uno de los primeros proveedores de Servicio en la implantación y uso de la herramienta *Risk Analysis Tool* (RAT), que se ha aplicado a los incidentes de las tipologías requeridas por la Unión Europea:

- > Vulneración de la separación mínima (100% de incidentes),
- > Incursiones en pista (95,7% de los incidentes)

> Sucesos específicos del ATM (98,5% de los incidentes).

- Indicador de madurez de seguridad

La implantación de los sistemas de gestión de seguridad se monitoriza mediante este indicador, basado en la calificación obtenida por la organización en diversas áreas de trabajo.



Aena es uno de los primeros proveedores de Servicio en la implantación y uso de la herramienta *Risk Analysis Tool* (RAT).

La puntuación, sobre un máximo de 100, va asociada a las respuestas del cuestionario correspondiente a Navegación Aérea como parte de la eficacia de la gestión de la seguridad, para lo que se usa una matriz de ponderación que relaciona

cada respuesta con un peso asignado a las preguntas, que están agrupadas en 11 áreas de estudio.

En 2012 se obtuvieron 68,83 puntos, mejorando los resultados de 2011 (65,74) y superando la meta puesta en 2012 de 66 puntos.

Áreas de estudio	Nivel (1 a 5)	Puntuación (%)
SA1. Cultura de Seguridad	2	66,48
SA2. Responsabilidades en la seguridad (organizacional e individual)	2	69,78
SA3. Oportuno cumplimiento de las obligaciones internacionales	3	70,59
SA4. Niveles y procedimientos de seguridad	3	70,67
SA5. Competencia	4	66,58
SA6. Gestión de riesgos	5	69,51
SA7. Interfaces de seguridad	4	71,03
SA8. Notificación, investigación y mejora de la seguridad	3	69,1
SA9. Monitorización de los resultados de seguridad	3	69,02
SA10. Surveys de seguridad y auditorías de SGS	5	68,68
SA11. Adopción y puesta en común de buenas prácticas	3	65,7
Nivel y puntuación general 2012	2	68,83

ASPECTOS CLAVE

- En 2012 se ha comenzado a medir la Cultura de Seguridad en la organización, que se considera el pilar sobre el que descansan todos los procesos de una organización que centra su actividad en procesos críticos de seguridad, lo que permitirá que en el año 2013 se puedan conocer los resultados y establecer un plan de mejora de la misma.
- Con el fin de establecer el significado del concepto “Cultura de Seguridad” dentro de la Dirección de Navegación Aérea, se ha desarrollado el Libro Blanco de la Cultura de Seguridad, que sirve, además de cómo medio de información para el lector, de ayuda en la toma de decisiones

La comunicación como eje de las relaciones con los clientes / pasajeros

La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/ pasajeros Aena

Aena es consciente de la importancia de informar a sus grupos de interés de las noticias más relevantes y de la actualidad de la organización. Durante 2012 se han difundido a los medios de comunicación social un total de 643 notas de prensa. Todas estas notas se encuentran a disposición del público en las webs de Aena y Aena Aeropuertos.

Además, los canales abiertos en Twitter, Facebook o de Youtube contribuyen directamente a reforzar la presencia exterior y las relaciones de Aena y Aena Aeropuertos, S.A. con sus diferentes grupos de interés. Estos canales de comunicación están dirigidos principalmente a usuarios, aerolíneas, medios on-line y medios internacionales reforzando la clara vocación de servicio de Aena y Aena Aeropuertos.

Otras actuaciones que contribuyan a la promoción de la marca y a la reputación de la empresa:

- Presentación del concurso de tiendas libres de impuestos (2 de julio).
- Presentación el concurso de restauración del Aeropuerto de Madrid-Barajas (15 de noviembre).



La comunicación con sus clientes es fundamental para Aena.

- Presentación del rediseño de las áreas comerciales en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat (19 de diciembre).
- Presentación del rediseño de las áreas comerciales en el Aeropuerto de Madrid-Barajas (20 de diciembre).

Aena y Aena Aeropuertos ofrecen sus páginas web con certificación **Doble-A de Accesibilidad** (www.aena.es y www.aena-aeropuertos.es) y un **Servicio de Información y Atención Telefónica** (902 404 704 /+ 34 91 321 10 00) con capacidad para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Para acceder a este servicio, operativo las 24 horas todos los días del año, las personas interesadas deberán descargarse gratuitamente en su teléfono móvil el software necesario bien en la web: <http://www.telesor.es/telesormovil.php> o a través de la página web de Aena: www.aena.es o www.aena-aeropuertos.es.

En cuanto a las personas con discapacidad visual, Aena Aeropuertos ofrece además en los mostradores de información de sus **centros de información en braille** sobre sus derechos como pasajeros y sobre el servicio de asistencia PMR (Personas movilidad Reducida).



Aena ofrece información en braille en los puntos de atención PMR.

Relaciones con los Grupos de Interés

Aena dispone de diversas herramientas que aportan datos objetivos para la toma de las mejores decisiones. El Sistema de Información EMMA, las Encuestas de Calidad del Servicio (AEQual), el Foro de Clientes de Navegación Área y las reuniones periódicas con los diferentes actores del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como las herramientas para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, son algunos ejemplos de cómo Aena trabaja para conocer la realidad cambiante y la percepción, preferencias y grado de satisfacción de sus clientes.

LA CALIDAD EN AENA AEROPUERTOS: PRINCIPALES RESULTADOS

- Niveles de calidad percibida por los pasajeros, acompañantes y compañías aéreas

En 2012 han sido superiores a los niveles obtenidos en ejercicios anteriores. Tanto el IGC (Índice General de Calidad) como el ICS (Índice de Calidad de Seguridad) se han visto incrementados en este último ejercicio. Del mismo modo, la valoración de las áreas de servicios relativos a las compañías aéreas aumenta su valoración.

ÍNDICES DE CALIDAD			
PASAJEROS Y ACOMPAÑANTES	2010	2011	2012
	(escala 1-5)	(escala 1-5)	(escala 1-5)
Confort del aeropuerto	3,91	3,97	3,97
Proceso de facturación	3,85	3,93	3,90
Zona de embarque	3,9	3,95	3,93
Desembarque y recogida de equipaje	3,81	3,80	3,81
Conexión entre vuelos	3,9	3,98	3,93
Servicios de información	3,78	3,8	3,79
Seguridad	3,78	3,85	3,83
Servicios de restauración	3,46	3,48	3,49
Locales comerciales	3,56	3,6	3,64
Accesos y medios de transporte	3,83	4,02	4,03
ICS de Pasajeros y Acompañantes	3,78	3,85	3,83
IGC de Acompañantes	3,78	3,86	3,9
COMPAÑÍAS AÉREAS (Áreas de servicio) Aviación Comercial	AÑO 2010 (escala 1-5)	AÑO 2011 (escala 1-5)	AÑO 2012 (escala 1-5)
Instalaciones	3,33	3,39	3,53
Área de movimientos	3,33	3,43	3,43
Política Medioambiental	3,35	3,69	3,72



Los accesos y medios de transporte es uno de los servicios más valorados por los pasajeros.

Mantenimiento y servicios informáticos	3,35	3,53	3,57
Asistencia a los pasajeros y equipajes	3,41	3,42	3,48
Asistencia de Operaciones en pista	3,66	3,71	3,78
Combustible	3,7	3,68	3,87
ÍNDICES DE CALIDAD (IC)	AÑO 2010 (escala 1-5)	AÑO 2011 (escala 1-5)	AÑO 2012 (escala 1-5)
IGC de Pasajeros y Acompañantes	3,8	3,86	3,85
ICS de Pasajeros y Acompañantes	3,78	3,85	3,83
IGC Aviación Comercial	3,42	3,51	3,59
IGC Aviación General	3,15	2,93	2,78
IGC Compañías Aéreas	3,41	3,49	3,56

NAVEGACIÓN AÉREA: CALIDAD DE SERVICIO

Navegación Aérea mantiene abiertas las vías de comunicación con los clientes de sus servicios, facilitándoles diferentes canales para formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones, así como para conocer su percepción respecto al servicio prestado y analizando su grado de satisfacción. En este sentido, y de forma bienal, se realizan Encuestas de Calidad Percibida, que contribuyen a que las expectativas de los clientes de navegación aérea sean incorporadas en la gestión de la organización a través del Plan de Actuación. La última encuesta se realizó en 2011, lo que permitió que a lo largo de 2012 se pusieran en marcha las acciones de mejora detectadas.

Por otro lado, el Foro de Clientes de Navegación Aérea¹ correspondiente al ejercicio 2012 (celebrado el 26 de febrero de 2013 en su reunión anual ordinaria, al que asistieron representantes de las principales compañías aéreas y asociaciones del sector), permitió analizar:

Principales mecanismos de comunicación con los clientes de navegación aérea:

- > Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea
- > Oficina Virtual de Atención al cliente de Navegación Aérea (OVACNA)
- > Formularios de reclamaciones existentes en todos los Aeropuertos y centros de Aena.
- > Sede Electrónica de Aena y direcciones de correo electrónico: ovacna@aena.es;
- > A través de Eurocontrol y Unidades de Aeropuertos en el caso de reclamaciones de facturación.

¹ La consulta formal a los usuarios del espacio aéreo se materializa con el Foro de Clientes de Navegación Aérea constituido en Madrid, el día 18 de diciembre de 2006, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 1035/2011 de la Comisión Europea por el que se establecen los requisitos comunes para la prestación de Servicios de Navegación Aérea en relación con la calidad de servicio y como instrumento básico de consulta formal con los clientes en el contexto general del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Navegación Aérea.

- > Los resultados de las prestaciones del Sistema de Navegación Aérea en 2012 mediante indicadores de seguimiento.
- > Las actuaciones y Proyectos de Navegación Aérea.

Reclamaciones, quejas y sugerencias

AENA AEROPUERTOS, S.A

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

La “demora en ruta” (indicador que permite medir la calidad de servicio) ha dado resultados positivos, se ha reducido un 69% respecto a 2011, como consecuencia, principalmente, de la optimización de las configuraciones operativas.

(Se ha pasado de 1,56 min/vuelo en 2011 a 0,48 min/vuelo en 2012 (cumpliendo tanto el objetivo PNER (0,80 min/vuelo), como el valor orientativo del Network Manager (0,52 min/vuelo)).

CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES		2010	2011	2012	% diferencia 2011/2012
GESTIÓN AEROPORTUARIA	1.- Contrato de transporte	48.379	33.155	34.734	↑ 4,8 %
	2.- Handling	4.250	3.478	3.639	↑ 4,6 %
	3.- Sistemas de información	1.592	1.170	760	↓ -35,0 %
	4.- Instalaciones	765	701	591	↓ -15,7 %
	5.- Servicios de seguridad	3.036	2.687	2.012	↓ -25,1 %
	6.- Servicios complementarios	1.296	961	795	↓ -17,3 %
	7.- Accesos	171	96	128	↑ 33,3 %
	8.- Daños y robos	428	387	300	↓ -22,5 %
	9.- Varios	428	526	391	↓ -25,7 %
	10.- Servicios comerciales y de restauración	919	900	732	↓ -18,7 %
	11.- Aparcamientos	1.150	1.263	1.025	↓ -18,8 %
	Total QyR Gestión Aeroportuaria	9.785	8.691	6.734	↓ -22,5 %
	12.- Otras entidades y organismos	905 ⁽¹⁾	922 ⁽²⁾	433	↓ -53,0 %
13.- Otros	3.609	2.145	2.389	↑ 11,4 %	

⁽¹⁾ Por error, la Memoria RC 2010 incluyó como dato 10.085 en lugar de 905 (excluidas QyR derivadas del conflicto de los controladores de diciembre de 2010).

⁽²⁾ Se excluyen QyR derivadas del conflicto de los controladores (dic. 2010) recibidas en los meses de enero y febrero de 2011.

Durante el año 2012 se han recibido un total de 45.540 quejas y reclamaciones (sin incluir la categoría Otros), de las que únicamente un 14,8 % (6.734) son imputables a Aena Aeropuertos.

Las principales conclusiones que se pueden extraer son:

- El incremento de las quejas relativas a Contrato de Transporte se debe fundamentalmente a un aumento de quejas presentadas en los meses de enero y febrero de 2012 por el cese de operaciones de la compañía aérea Spanair, que tuvo lugar a finales de enero de 2012.
- El incremento de reclamaciones relativas al handling corresponde mayoritariamente a la categoría Retraso en la entrega de equipaje, debido a una huelga en el aeropuerto de Barajas en noviembre de 2012 de la empresa de Handling Swissport Handling.
- En 2012 se recibieron una media de 34,6 quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales frente a las 42,8 que se recibieron en 2011.

- En general, ha descendido notablemente el número de quejas y reclamaciones con respecto al ejercicio anterior.

En 2012 se mantiene la tendencia de años anteriores, reduciéndose el número de quejas y reclamaciones de gestión Aeroportuaria en un 22,5% con respecto al año anterior. El tiempo medio de respuesta para las quejas (expresado en días) cumple ampliamente el compromiso fijado por Aena Aeropuertos para contestar a las relativas a “Gestión Aeroportuaria” (competencia de Aena) es de hasta 20 días hábiles, estando en 2012 en valores promedio de 2,6 días.

NAVEGACIÓN AÉREA

En el año 2012 se han recibido 168 comunicaciones procedentes (principalmente de quejas y consultas) de nuestros clientes y públicos de interés, frente a las 247 recibidas en 2011. En cuanto al plazo medio de respuesta, ha sido de 7 días, mejorando los 20 días de plazo de 2011).

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES	2010	2011	2012
Totales	129.434	59.075	47.929
QR de gestión aeroportuaria	9.785	8.691	6.734

Tipología de las comunicaciones Navegación Aérea (2012)	
Tipo de Comunicación	%
Quejas	45,3
Consultas	49,3
Reclamaciones	3,4
Sugerencias	2

El servicio de asistencia a PMR

Desde que Aena Aeropuertos comenzó a prestar este servicio de asistencia en julio de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2012, se han realizado más de 4,7 millones de asistencias en los 43 aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena Aeropuertos y los helipuertos de Ceuta y Algeciras. De media, por cada 10 vuelos operados, se han llevado a cabo 6 servicios de asistencia. Para la prestación del servicio, Aena Aeropuertos cuenta en la actualidad con la colaboración de 7 prestadores de servicios. Éstos han puesto a disposición un total de 1.500 trabajadores y han realizado un gran despliegue de medios materiales: 95 ambulifts, 100 furgonetas y 1.840 sillas de ruedas.

Desde su puesta en marcha la iniciativa se valora periódicamente a través de una serie de indicadores clave que aseguran el correcto seguimiento del servicio de atención a PMR.

Desde julio de 2008 a diciembre de 2012, han sido atendidas 4.821.394 personas con movilidad reducida en los 43 aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena y el Helipuerto de Ceuta.



Desde su inicio, el servicio de asistencia a PMR ha realizado más de 4,7 millones de asistencias.

Perspectiva	Indicador clave	Contribución				Valor					Tendencia (*)	
		Ciudadanos	Ciudadanos	Organización	Otros grupos de interés	2008 (ago - dic)	2009	2010	2011	2012		
Seguimiento de la actividad	Número de asistencias totales realizadas	√	√	√	√	527.638	1.115.040	1.015.186	1.089.075	1.074.455	↔	
	Porcentaje de asistencias a PMR de Nivel 1	√	√		√	14,20%	15,70%	16,30%	13,90%	13,50%	↔	
Seguimiento de la calidad	CALIDAD PERCIBIDA Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio		√	√		√	4,25	4,75	4,7	4,7	4,7	↔
	CALIDAD OBJETIVA	Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera	√	√	√	√	-	-	88%	96%	94%	↘
		Número de reclamaciones en concepto de prestación del servicio por cada millón de asistencias	√	√	√	√	533	207	332	395	396	↔
		Número de reclamaciones en concepto de trato personal por cada millón de asistencias	√	√	√	√	27	38	52	51	64	↗
		Número de reclamaciones en concepto de equipamiento por cada millón de asistencias	√	√		√	30	17	29	26	11	↘
		Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio	√	√	√	√	-	253	372	380	399	↗
		Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio	√				-	25	21	30	16	↘
Seguimiento de la eficiencia interna y control económico	Mejora en la tarifa		√	√	√	0,02 €			-0,12 €	0,01 €	↔	

(*) Tendencia: ↗ Positiva, ↘ Negativa, ↔ Sin evolución

CLAVES DEL ÉXITO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PMR:

- Ser un servicio diseñado con asociaciones relacionadas con la discapacidad y, en consecuencia, poder conocer realmente cuáles son las necesidades de las PMR.
- Establecer mecanismos de control y seguimiento del servicio que permitan detectar debilidades y fortalezas y, por tanto, adoptar las medidas oportunas, así como extender las mejores prácticas a todos los aeropuertos.
- Ser un servicio integrado plenamente en el proceso de planificación estratégica de la organización a través del objetivo general de Calidad y quedando recogido en el Plan Operativo de Aena, mediante Programas Estratégicos. Esta integración permite planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas y, en consecuencia, cumplir con el compromiso de mejora continua.
- Poner en marcha actuaciones específicas de comunicación y gestión que contribuyan a garantizar la eficacia del servicio, como por ejemplo:
 - > Elaborar y divulgar una “Guía de sensibilización hacia las personas con discapacidad”, así como folletos relativos a los Derechos del pasajero y asistencia a PMR.
 - > Habilitar una web y un call center con el fin de facilitar a las PMR la solicitud del servicio, así como otros canales de comunicación que posibilitan la formulación de reclamaciones o la presentación de sugerencias.
 - > Implantar una herramienta informática que soporta la gestión del servicio, permitiendo la recepción, seguimiento y control de solicitudes de asistencia a las PMR.
 - > Mejorar la accesibilidad en los Aeropuertos Españoles instalando itinerarios peatonales, pavimentos, pasos de peatones, rampas, etc.

DATO RELEVANTE:

Con la finalidad de lograr un control eficaz, se definieron unas Comisiones de Seguimiento locales con periodicidad mensual en las que están representadas todas las partes implicadas en el mismo. En ellas participan tanto los responsables de la prestación del servicio, como CERMI.

Este último, en representación de los intereses y necesidades de las personas con discapacidad. El objetivo de estas Comisiones de Seguimiento es asegurar el adecuado desarrollo de la prestación del servicio, identificando los aspectos a mejorar relacionados con la accesibilidad y asistencia a personas con discapacidad, así como nuevas necesidades del mismo.

Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero

Aspectos clave de la actividad comercial

La actividad comercial en los aeropuertos enriquece la experiencia del pasajero, al que se le ofrece no sólo una opción de transporte sino también la posibilidad de tomarse un café, realizar sus compras, disfrutar de su ocio o, si lo desea, seguir trabajando dentro del recinto aeroportuario.

En un intento constante de adecuar la oferta a la demanda, los criterios de la Dirección de Espacios y Servicios Comerciales son claros: establecer conceptos comerciales innovadores y atractivos en cada línea de negocio, diseñar el conjunto de actividades y su distribución espacial, crear ambientes agradables e identificar a los líderes de cada especialidad para prestar un servicio de calidad.

El aumento de los ingresos comerciales, la remodelación de las superficies comerciales, la licitación de los locales de restauración de Madrid Barajas, el concurso de publicidad y las subastas de tiendas Duty free han sido elementos clave en la gestión comercial de Aena Aeropuertos del año 2012.



Para saber más: Visita nuestro canal Aena TV

ASPECTO CLAVE

- El objetivo es mantener una oferta comercial variada y de calidad, teniendo especialmente en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y dotando de valor añadido a las instalaciones aeroportuarias.

Hechos relevantes 2012

1.- AUMENTO DE LOS INGRESOS COMERCIALES

Los Ingresos Comerciales crecieron un 2,71% frente al año anterior (unos 17,6 millones de euros más), alcanzando 668,5 millones de euros.

Los siete primeros aeropuertos de la Red (Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Málaga, Alicante, Tenerife Sur y Gran Canaria) representaron un 77,62% del total de los ingresos comerciales.

2.- REMODELACIÓN DE LAS SUPERFICIES COMERCIALES

Se han iniciado importantes acciones comerciales, que entre otras, contemplan la remodelación de diversas superficies comerciales con objeto de optimizar la oferta y calidad de los servicios comerciales ofrecidos a nuestros clientes.

Las principales remodelaciones, tanto en tiendas como en servicios de restauración, corresponden a los aeropuertos de Madrid-Barajas (aprox. 42.000 m²), Barcelona-El Prat (aprox. 21.000 m²), Palma de Mallorca (aprox. 6.000 m²) y Málaga-Costa del Sol (aprox. 13.000 m²).

3.- LICITACIÓN DE LOCALES DE RESTAURACIÓN DE MADRID-BARAJAS

Se ha iniciado y desarrollado el proceso de licitación de restauración en el Aeropuerto compuesto por 47 locales, 42 de

ellos licitados en dos lotes en un concurso principal, localizados en los terminales T1, 2 y 3, T4 y T4S y con una duración de 10 años, y otros dos concursos compuestos por 5 locales de nueva creación en los terminales T1 y T2, con una duración de 8 años cada uno.

Así, el aeropuerto de **Madrid-Barajas** pondrá a disposición de sus usuarios una oferta de restauración de más de 17.000 m², una oferta amplia, variada e innovadora, atendiendo a sus costumbres culturales, su capacidad económica, el tiempo del que disponen y sus hábitos de consumo, con una gran mejora en marcas y calidad.

Para completar la oferta de restauración en el aeropuerto, se licitó la actividad de la explotación de 250 máquinas expendedoras de bebidas y alimentos.

4.- CONCURSOS DE PUBLICIDAD

Licitación y adjudicación del Concurso para la explotación comercial de la publicidad en la red de aeropuertos: Lote 1: zona Noroeste; Lote 2: zona Sureste; Lote 3: Baleares; Lote 4: Canarias.

Los nuevos arrendamientos de Gestión Comercial publicitaria presentan innovaciones:

- Posibilidad de los nuevos gestores de percibir bonificaciones por superar los objetivos
- Redefinición del canon mínimo mensual en uno anual
- Incorporación de patrocinios

- Necesidad de cumplir un Acuerdo de Nivel de Servicio sobre la calidad de los servicios prestados.

Entre sus objetivos prioritarios destacan: la adecuación a las nuevas tendencias de la publicidad, conseguir el desarrollo de los nuevos soportes digitales y mayores niveles de interacción con los usuarios y, de esta forma, potenciar el factor de innovación en la explotación publicitaria en nuestros aeropuertos.

5.- SUBASTAS DE TIENDAS DUTY FREE

Dado el potencial de mayores facturaciones y rentas que la actividad de las Tiendas Libres de Impuestos parecía manifestar, durante 2012 se inició, gestionó y finalizó el Proceso de Contratación de la Explotación Comercial de las Tiendas Duty Free en 26 Aeropuertos de la Red.

Esta importante Línea de Negocio permitirá una entrada adicional muy significativa de ingresos para Aena.

Principales actuaciones:

- Incorporación a esta actividad de cinco nuevos Aeropuertos con 600 m² de tiendas (A Coruña, Asturias, Federico García Lorca-Granada, Murcia-San Javier y Santander), además de los actuales 15 Aeropuertos de Península y Baleares, y de los actuales 6 Aeropuertos Canarios con presencia de multitiendas en régimen fiscal asimilable.
- Remodelación comercial con este nuevo concurso de los aeropuertos afectados, incrementando en más de 15.000 m² (hasta alcanzar los 45.000 m²) las superficies actuales dedicadas a esta actividad, y se adecuará el resto de espacios comerciales como oferta complementaria.
- Creación de nuevos y atractivos espacios comerciales, con la ubicación de tiendas pasantes transitables para el pasajero en los principales Aeropuertos, que garantizarán un mejor servicio y distracción al mismo, además de importantes incrementos en las facturaciones del negocio, destacándose especialmente las actuaciones en:
 - > Aeropuerto de Madrid-Barajas con la ubicación de cinco locales de este tipo transitable, cubriendo todas las Terminales con más de 8.000 m².
 - > Aeropuerto de Palma de Mallorca con la instalación de un nuevo local pasante tras los filtros de de 2.700 m².
 - > Aeropuerto de Barcelona-El Prat con la ubicación de nuevas tiendas pasantes tanto en la Terminal 2 como en la reciente Terminal 1, proporcionando al pasajero cerca de 4.000 m² de locales con esta tipología, además de un incremento de superficie total destinada a esta actividad desde los más de 4.000 m² actuales a los 7.500 m² previstos.
- Conversión de las actuales tiendas de los aeropuertos de Girona, Gran Canaria, Lanzarote, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Santiago, Tenerife Norte y Tenerife Sur en locales pasantes.



Nuestras personas

En Aena el capital humano es el principal activo de la organización que permite desplegar toda la planificación estratégica en el contexto de Responsabilidad Corporativa

Las actuaciones empresariales en la gestión de personas en Aena, se desarrollan con un amplio abanico de objetivos:

- Mejorar la empleabilidad de nuestros empleados.
- Aumentar la motivación e implicación de las personas
- Mejorar la formación y el desarrollo de las personas.
- Aumentar la seguridad en la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mejorar los procedimientos de administración y el control de gestión en el área de Recursos Humanos, automatizando los sistemas de gestión para conseguir una labor más eficiente que redunde en el beneficio del empleado.

Contenidos del capítulo:

Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas

- *Nuestras personas*
- *Gestión del talento y el desempeño y el sistema de retribuciones*
- *El activo de personas y su desarrollo formativo*

Promoviendo la prevención y la seguridad

- *La prevención de la salud de nuestros trabajadores*

Beneficios Sociales y la conciliación familiar y laboral

- *El Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares*
- *El Programa de Atención al Empleado (PAE)*
- *Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas*

La Comunicación Interna: base de la relación con nuestras personas

Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas

Las personas que trabajan en Aena son su principal activo. En 2012, alrededor de 13.000 profesionales hicieron posible la actividad de la organización para consolidar el desarrollo

estratégico de la organización y sus principales objetivos de futuro con una dimensión eficaz y responsable.

La principal función de la Dirección de Organización y Recursos Humanos consiste en establecer las estrategias, políticas y procedimientos de Aena relacionados con nuestras personas. En 2012 Aena ha establecido como objetivo prioritario la mejora de la eficacia y la reducción de los costes de gestión empresarial. Asimismo, se mantiene el compromiso con los empleados, contribuyendo, a la vez, a su continuo desarrollo, profesionalización y motivación, así como a su adecuación a los valores y estrategias de empresa para la consecución de los objetivos establecidos.

DATOS RELEVANTES:

- La dimensión responsable principal en 2012 fue avanzar hacia una nueva forma de trabajar más orientada a resultados, mediante la integración de la planificación de los objetivos (medibles, factibles y cuantificables), su evaluación, así como su alineamiento con los valores y conductas clave de Aena.
- Se mantiene el compromiso con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, todo ello encaminado a la mejora de la gestión, motivación y desarrollo de carrera profesional de los empleados.
- Aena revalida su compromiso con la formación, difusión y cumplimiento del Código de Conducta de Aena, aprobado en 2008 y que tiene por objeto el establecimiento de unos principios de actuación que, de acuerdo con sus valores de referencia, la organización espera que sean observados en la práctica cotidiana por todos sus directivos y mandos intermedios

Nuestras personas

En los últimos ejercicios, el número de trabajadores ha seguido creciendo a pesar de la coyuntura, aportando empleo a nuestra sociedad y contribuyendo a su desarrollo. Así, de los 12.462 empleados que constituían la plantilla de Aena en 2008 se ha pasado a **12.857** en 2012.

LOS PRINCIPIOS DE IGUALDAD, MÉRITO, CAPACIDAD Y PUBLICIDAD

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

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

Todos **nuestros procesos de selección respetan los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad de la provisión de puestos** y están gestionados desde la **Comisión Paritaria de Promoción y Selección**, compuesta por igual por representantes sindicales y de Aena. Desde julio de 2010 está constituida la **Comisión Paritaria de Igualdad**, formada a partes iguales por los sindicatos mayoritarios y Aena. Su misión es velar por el cumplimiento y desarrollo del Plan de Igualdad definido y desarrollado en el I Convenio del Grupo Aena vigente (Anexo VI). Los objetivos principales de esta comisión son:

- **Medidas para favorecer la igualdad de trato y oportunidad entre hombres y mujeres.** De esta manera es el propio Convenio Colectivo el que establece tanto para hombres, como para mujeres, igualdad en cuanto al acceso a puestos de trabajo (selección), promoción profesional, formación y retribuciones, existiendo igualdad entre el salario de los hombres y de las mujeres que desempeñen una misma categoría

ASPECTO CLAVE

- Durante 2012, se ha consolidado y desarrollado el grupo de trabajo específico entre los representantes de Aena y las organizaciones sindicales presentes en la Coordinación Sindical Estatal, con el fin de avanzar y acordar el Nuevo Modelo de Gestión Aeroportuario basado en la eficacia, reducción de gastos de gestión y reorganización estructural y organizativa.

profesional. Asimismo, estas medidas cuentan también con un subapartado especial sobre prevención de acoso sexual.

- **Medidas para la conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral** en los siguientes ámbitos: jornada laboral, conciliación vida familiar, paternidad/maternidad y violencia de género.

EL VALOR SOCIAL DE LA DIVERSIDAD

En 2012 se produjo un hito en Aena: la incorporación de 61 personas con discapacidad.

Estas plazas contaron con todas las garantías de transparencia, control y seguimiento a través de la Comisión Paritaria de Promoción y Selección, formada por cinco representantes de las organizaciones sindicales firmantes del I Convenio Colectivo Grupo Aena y cinco de la representación de la empresa, de forma que queden siempre garantizados los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad de la provisión de puestos.

DATOS PRINCIPALES

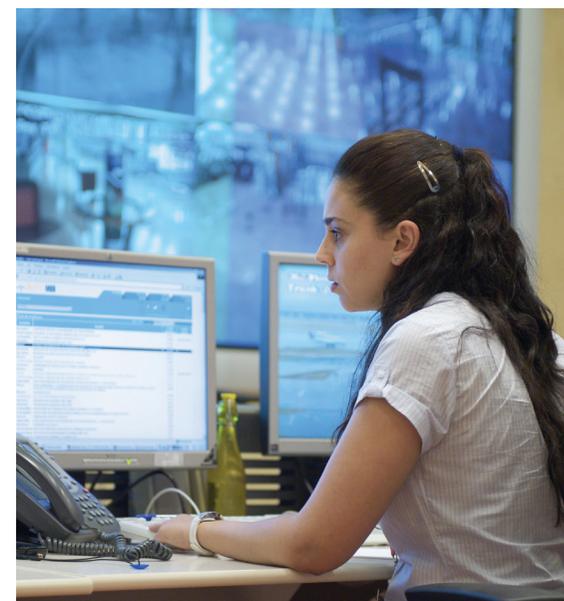
La diversidad en Aena:

- En los últimos tres años, el número de mujeres empleadas en Aena ha crecido lenta pero regularmente con respecto al de hombres, alcanzando en 2012 un total de **4.288 mujeres, lo que supone el 32,6 % de la plantilla total de los empleados**, y cabe destacar que el **35,1 % de este porcentaje ocupa puestos directivos**.

En 2012 se incorporaron 61 plazas de personas con discapacidad, de las cuales 23 plazas son de Titulados Universitarios y 38 plazas de Técnicos.

- El porcentaje de mujeres que se han incorporado a Aena en los últimos años ha sido superior al de hombres, lo que contribuye a mejorar la diversidad de género.

Distribución de la plantilla por género y grupo de edad			
Tramo Edad	Hombres	Mujeres	%
25 años o menos	5	2	0,2%
Entre 26 y 35 años	382	150	12,0%
Entre 36 y 45 años	1.188	681	42,0%
Entre 46 y 55 años	766	433	27,0%
56 años o más	661	178	18,8%
Total Aena	3.002	1.444	100,0%
25 años o menos	19	3	0,3%
Entre 26 y 35 años	902	482	16,5%
Entre 36 y 45 años	1.978	1.165	37,3%
Entre 46 y 55 años	1.645	778	28,8%
56 años o más	1.023	416	17,1%
Total Aena Aeropuertos	5.567	2.844	100,0%



A lo largo de los últimos años, las mujeres se han incorporado a la plantilla de Aena en mayor proporción que los hombres.

Calidad y estabilidad del empleo en Aena:

- La **edad media** de la plantilla, se sitúa en los **45,40** años.
- La **estabilidad en el empleo** es otra apuesta que caracteriza a nuestra entidad, que en 2012 alcanzó un número de **trabajadores con contrato fijo** de 11.721 personas (**88,4% de la plantilla**), y **1.536 personas con contrato temporal (11,6%)**. De estos contratos temporales, 662 son directos (interinidad, contrato por obra o circunstancias de la

Edad media de la plantilla	
Aena	45,67
Aena Aeropuertos	45,12

producción). El resto, son contratos temporales pendientes de consolidación. En consecuencia, **el empleo temporal en Aena apenas llega al 5%.**

- Todos los trabajadores de Aena tienen contratos a jornada completa, salvo una parte residual (930 empleados) cuyo contrato es de jornada reducida
- En cuanto a la rotación de puestos en Aena, el **índice total de rotación se sitúa en el 2,3 %**, correspondiendo un 2,7 % a la rotación en hombres y un 1,6 % en el caso de mujeres. Los mayores cambios se producen en los menores de 25 años (aproximadamente el 5%), principalmente por estar sujetos a contratos temporales de obra o servicio/ILT/etc. y en los mayores de 56 años (11,65%), que corresponde a jubilaciones y prejubilaciones. En el resto de los tramos de edad, la rotación es prácticamente del 0%.

Distribución de empleados por tipo de jornada	
Jornada	Nº trabajadores
Normal	1.852
A turnos	2.594
Total Aena	4.446
Normal	3.711
A turnos	4.700
Total Aena Aeropuertos	8.411

- Un **4,48%** de la plantilla del Grupo Aena se ha **acogido a los beneficios que ofrece Aena en cuanto a reducción de jornada** por: maternidad, lactancia, cuidado de mayores a su cargo, etc.



El grupo Aena cuenta con alrededor de 13.000 trabajadores.

LA CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

La plantilla de Aena se divide en las siguientes **categorías**: A y B – Directivos y Titulados; C -Coordinadores; D - Técnicos; E y F - Personal de apoyo

- La **distribución de la plantilla por género y niveles profesionales** refleja que el mayor porcentaje de la plantilla de Aena es del nivel D, seguido del personal controlador y de los niveles A, B y C.
- No obstante, en los últimos años la plantilla ha crecido más en los niveles A, B y C para dotar a la organización de nuevos expertos en materia de seguridad de acuerdo con los requisitos de la iniciativa de Cielo Único de la Unión Europea.

Distribucion total de plantilla por niveles de ocupación							
	UNIDAD	A Y B.- DIRECTIVOS Y TITULADOS	C.- COORDINADORES	D.- TÉCNICOS	E Y F.- APOYO	CONTROLADORES	DTotal
EPE Aena	Unidades Corporativas	67	3	26			96
	Navegación Aérea (Convenio)	558	330	1.093	36		2.017
	Navegación Aérea (Controladores)					2.333	2.333
	Total Aena	625	333	1.119	36	2.333	4.446
Aena Aeropuertos	Total Aena Aeropuertos	1.537	1.272	4.898	704		8.411

- El personal de Aena también se clasifica en función de grupos de ocupación (Directivos y Titulados, Coordinadores, técnicos, personal de apoyo y controladores). Actualmente todo el personal de Aena es evaluado mediante el **Sistema de Gestión del Desempeño (SGD)**.
- Aena tiene presencia en todas las Comunidades Autónomas de España. La Comunidad Autónoma con mas empleados es la Comunidad de Madrid (casi el 30%), donde además de situarse el principal aeropuerto internacional de la red, Madrid-Barajas, es donde están emplazadas las sedes de los servicios centrales y unidades corporativas de la organización.
- **LA GESTIÓN DEL TALENTO Y EL DESEMPEÑO Y EL SISTEMA DE RETRIBUCIONES**

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

La retribución variable de los mandos intermedios, puestos directivos y alta dirección de Aena depende del resultado obtenido en la evaluación anual del Sistema de Gestión del Desempeño, que distingue objetivos personales, de equipo o departamento y de empresa. Conforme se incrementa el nivel de responsabilidad del puesto, mayor es el porcentaje de retribución variable y mayor peso o ponderación tienen en dicha retribución variable los objetivos de empresa, creándose un vínculo directo entre el desempeño y los resultados de la organización y la retribución sus máximos responsables.

BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS

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

Desglose plantilla por regiones (Nº personas)		
Comunidad Autónoma	Aena	Aena Aeropuertos
ANDALUCÍA	536	1.034
ARAGÓN	11	100
ASTURIAS	21	107
BALEARES	406	975
CANARIAS	523	1.308
CANTABRIA	16	88
CASTILLA-LA MANCHA	-	14
CASTILLA-LEÓN	5	124
CATALUÑA	706	1.134
CEUTA	-	11
EXTREMADURA	-	12
GALICIA	98	340
LA RIOJA	11	22
MADRID	1.799	2.033
MELILLA	12	42
MURCIA	-	81
NAVARRA	17	70
PAÍS VASCO	81	349
VALENCIA	204	567
TOTAL	4.446	8.411

EL ACTIVO DE PERSONAS Y SU DESARROLLO FORMATIVO

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

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

Este compromiso con la formación se muestra en el número de **horas totales dedicadas a esta materia por nuestros empleados, que en el año 2012 ascendió a 307.713**, principalmente destinadas a cursos de formación técnica.

Desglose de nº de horas de formación por tipología de cursos durante el 2012:	
Horas Formación Conductual	19.232
Horas Formación Técnica	288.481
Total	307.713

Esto supone una **media de horas de formación por empleado de 23,38**, incrementándose en un 8 % con respecto al ejercicio anterior).

En cuanto a la distribución de formación por género y ocupación en el Grupo Aena el dato en directivos y mandos intermedios es de 72.279 hrs. En mujeres es el 10,80% del total de la formación en 2012 en este grupo. En hombres el 8,79 % (32.430 hrs. en 2012).



La formación requiere de las nuevas tecnologías.

En el grupo de personal de Convenio las horas de formación realizadas por mujeres suponen el 41,02% del total de formación en 2012 (151.321 hrs.). En hombres el 39,39% del total de 2012 (145.320 hrs.)

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

- **Formación con personal propio de Aena** (Formadores y monitores internos), especialmente en materias de alto contenido técnico aeronáutico y/o aeroportuario: Extinción de incendios, operaciones aeroportuarias y aeronáuticas, mantenimiento de instalaciones etc.
- **Aumento de la Formación on-line** en aquellas áreas más apropiadas: formación general sobre seguridad, riesgos laborales, protección de datos, etc.

Aena se ha beneficiado en 2012 de la ayudas para la formación y la mejora de las competencias de la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo (Real Decreto 395/2007), ascendiendo las bonificaciones recibidas en concepto de cuotas a la seguridad social por la formación impartida, a la cantidad de 1.057.730 €.

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

ASPECTOS CLAVE

- Aena destinó 1,82 millones de euros a la formación en 2012
- El número medio de horas de formación por empleado fue de 23,38 y el 92 % de los trabajadores realizaron, al menos, 1 curso durante 2012.

HECHOS RELEVANTES 2012:

- Formación específica asociada a puestos de mantenimiento, seguridad aeroportuaria, sensibilidad medioambiental, prevención y tratamiento de conductas adictivas, el factor humano en el contexto aeroportuario.
- Impartición de la formación asociada al personal del nuevo Helipuerto de Algeciras (Cursos para el personal de nuevo ingreso de las Ocupaciones Operativas del SEI y Operaciones Aeroportuarias)
- Impartición de las acciones formativas asociadas a la implantación del R.D. 862/2009 sobre certificación de aeropuertos competencia del Estado).
- Desarrollo de nuevos cursos PRL en formato on-line: Carretillas Elevadoras, Manipulación Manual Cargas, etc.

PROMOVIENDO LA PREVENCIÓN Y LA SEGURIDAD

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

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

- Cumplir, tanto en las actividades actuales como futuras, con la legislación y reglamentación aplicable, las necesidades de mejora técnica y con otros requisitos que la organización suscriba.
- Gestionar los procesos productivos, productos y servicios bajo un compromiso de mejora continua de la acción preventiva.
- Establecer canales de información adecuados para comunicar a las partes (internas y externas de la empresa) los asuntos que afecten a la acción preventiva.
- Garantizar la participación y formación teórica y práctica de todos los trabajadores, especialmente de aquellos con puestos clave en la prevención de riesgos laborales.
- Difundir, explicar y mantener actualizada la política de Prevención de Riesgos Laborales, así como sus objetivos, a todos los niveles de la organización.
- Coordinar las actividades preventivas con concesionarios, contratistas, operadores aéreos que actúan con autorización administrativa y organismos de la Administración.

LA POLÍTICA DE PRL DE AENA INCLUYE EL COMPROMISO DE:

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

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

- El **Índice de Siniestralidad Laboral del Grupo Aena** ha experimentado un aumento del **2,38** con respecto a 2011.
- El **Índice de Incidencia Global** en el Grupo Aena (número de accidentes por cada mil trabajadores) ha sido en 2012 de **7,84**.

	2010	2011	2012	Variación 2011/2012
Índice de Siniestralidad Laboral (Nº Accidentes sin baja /1000 empleados)	9,02	8,37	11,4	+2,38
Índice de Incidencia Global (Nº Accidentes con baja /1000 empleados)	11,59	8,15	7,84	-3.75

Durante 2012 se han realizado **358 evaluaciones de riesgos**, lo que supone un importante **incremento del 66,2%** respecto al ejercicio anterior (en el año 2011 se realizaron 237 evaluaciones).

LA PREVENCIÓN DE LA SALUD DE NUESTROS TRABAJADORES:

Durante 2012 se han realizado reconocimientos médicos específicos al **81% de la plantilla** (un total de 5.780 reconocimientos) y se han impartido **31.087 horas de**

formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales a los trabajadores de Aena, para los dos Convenios Colectivos.

Se ha continuado con la implantación y seguimiento de la Coordinación de Actividades Empresariales en todos los Centros y Aeropuertos (R.D. 171/2004 que desarrolla el Art. 24 de la LPRL), habiéndose aprobado un procedimiento que desarrolla este aspecto en el Comité Estatal de Seguridad y Salud (formado por representantes sindicales y de Aena).

Un hito importante ha sido la definición de la **Nueva Aplicación de Prevención, SAP/PRESAL**, que incluye todas las actividades preventivas: Evaluaciones, Planificación de la acción preventiva, información, gestión de EPI y control de vestuario, vigilancia de la salud, siniestralidad, formación, Comités de Seguridad y Salud, Coordinación de Actividades Empresariales, Cuadro de Mando, Portal del Empleado, explotación de datos y Gestor documental. Todas estas actuaciones se han llevado a cabo con sus correspondientes desarrollos y funcionalidades, resolviendo de forma efectiva las necesidades particulares de Aena en esta

Como ejemplo del desarrollo de la actividad preventiva en todos sus ámbitos, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales, cabe destacar la participación de la prevención en la puesta en marcha del Plan Alicante (para el desarrollo de la nueva terminal de este aeropuerto).

materia. A finales de 2010 el desarrollo ha sido prácticamente del 100%. Todo lo relacionado con salud y seguridad tiene en el **Comité de Seguridad y Salud** (formado por representantes sindicales y de Aena), el foro adecuado, donde se debaten, tratan y aprueban todos los procedimientos o decisiones tomadas al respecto. De esta manera, todos los trabajadores de Aena quedan cubiertos y representados al 100 %.

ASPECTOS CLAVE

Integración y concienciación de la Prevención de Riesgos en la estructura empresarial:

- Para el seguimiento y mantenimiento actualizado de la información de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, en los diferentes Centros de trabajo se continúan desarrollando apartados en la Intranet dedicados a PRL, haciendo de esta herramienta un instrumento esencial.
- Se han diseñado y elaborado, Fichas Informativas y Boletines Específicos de PRL.

Boletín
Prevención de
Riesgos Laborales



Servicio de Prevención A.E. Grupo Canarias
Nº10 | DICIEMBRE 2012

Contenidos

- Las siete enfermedades que afectan al trabajador moderno
- Medicamentos PRLnet 2º
- Cinco consejos para equilibrar trabajo y vida personal

Las siete enfermedades que afectan al trabajador moderno

Hoy en día, los hábitos y las costumbres de los trabajadores que pasan la mayor parte de la jornada frente al ordenador o trabajando desde casa pueden pasar factura. Enumeramos las siete enfermedades que directa o indirectamente pueden afectarle:

1. **ADICCIÓN A LA CAFÉINA.** Este problema es muy serio, porque aparte de mantenernos despiertos, la caféina puede producir nerviosismo y estrés, aumentando nuestra tensión arterial e incluso se ha relacionado con problemas cardíacos.
2. **TRABAJAR HASTA MUY TARDE.** No nos referimos a realizar algunas horas extras esporádicas sino al hábito de trabajar hasta tarde y no descansar adecuadamente. Esto puede hacer que estemos más irritables o agresivos y merma nuestra capacidad de concentración y el rendimiento a lo largo de la jornada.

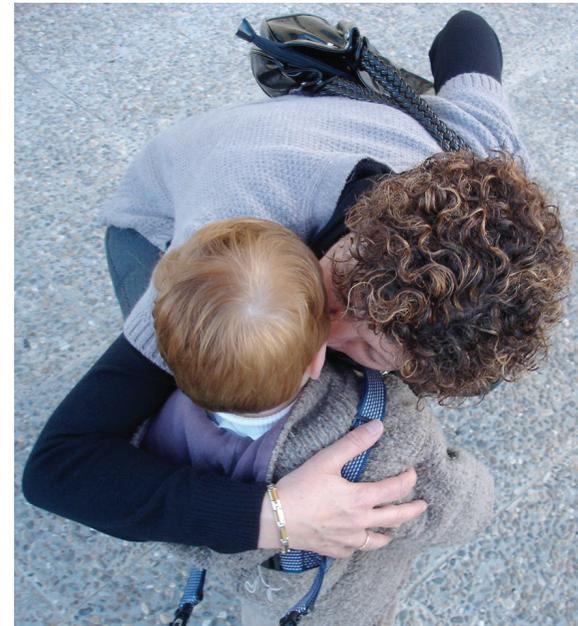
Los boletines específicos de PRL forman parte de la política de prevención de riesgos.

Beneficios Sociales y la conciliación familiar y laboral

En Aena, el **Área de Beneficios Corporativos y Proyectos Sociales** desarrolla una extensa variedad de actuaciones relacionadas con la responsabilidad corporativa, tanto en lo referente a sus empleados (Beneficios Corporativos) como a colaboraciones con entidades del entorno que trabajan principalmente con colectivos desfavorecidos.

Sus principales funciones son:

- Detectar y analizar las inquietudes y necesidades del personal del Convenio General de Aena (salud, finanzas, cuidado de la familia...), desarrollando e innovando el Programa de Atención al Empleado.
- Elaborar y gestionar el Plan Anual de Acción Social Interna (anticipos reintegrables, actividades socio-deportivas y culturales, ayudas para la salud, estudios, etc.), así como realizar el seguimiento de sus actividades.
- Definir y desarrollar las actividades encaminadas a prevenir las conductas adictivas de los empleados de Aena, proporcionándoles las herramientas y recursos necesarios.
- Coordinar con los mandos y representantes de los trabajadores las actuaciones y programas en materia de atención al empleado, asistencia social y acción social.
- Definir e implantar la estrategia de acción social externa con interés especial en el cumplimiento de la LISMI y actividades de integración de personas con discapacidad, así como coordinar y gestionar los programas y proyectos sociales de Aena.



Aena trabaja para facilitar la conciliación de la vida laboral con la familiar de sus empleados.

De esta forma, se desarrollan permanentemente medidas enfocadas a facilitar la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadores, orientadas a conseguir un empleo de calidad, la motivación entre los empleados que facilite la conciliación de vida familiar y laboral, el desarrollo profesional y la eficacia laboral, que se materializan principalmente a través del **Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares** y el **Programa de Atención al Empleado (PAE)**. Todos los Beneficios Corporativos están destinados al personal del I Convenio Colectivo del Grupo Aena independientemente del tipo de contrato y jornada⁴.

Los beneficios sociales más relevantes se encuentran recogidos en el V Convenio Colectivo de Aena.

El Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares

El compromiso que Aena mantiene con sus empleados y su entorno se visualiza en uno de los mejores exponentes, que es el Plan de Ayudas Sociales y Familiares. Contempla múltiples actuaciones que facilitan la conciliación laboral, personal y familiar que van desde ayudas monetarias directas para: ayuda al estudio de hijos del empleado, familiares con discapacidad o nacimiento de hijos, pasando por la disponibilidad de un seguro de vida o accidentes, una plan de jubilación, asistencia básica sanitaria a través de los servicios médicos de empresa en todos los centros o flexibilidad en la jornada, excedencia por cuidado de hijos / familiares dependientes o planes de preparación a la jubilación.

Todas estas medidas configuran un marco de protección y apoyo a las personas empleadas en Aena y a su entorno más cercano.



Aena promueve acciones para conciliar la vida laboral con la familiar.

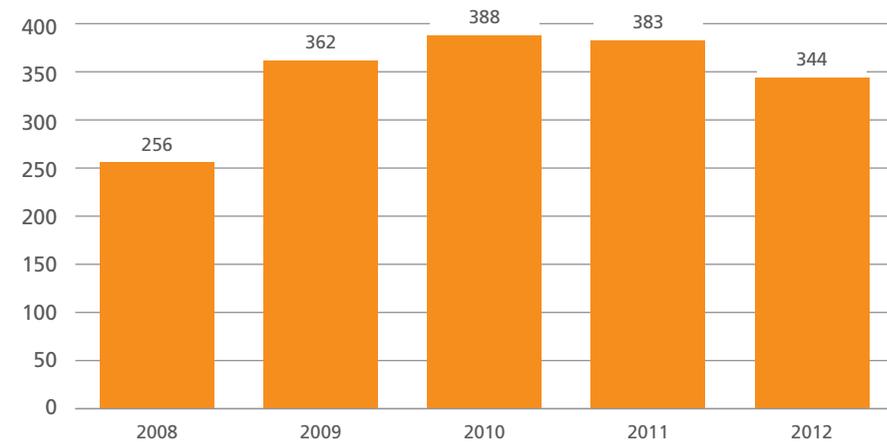
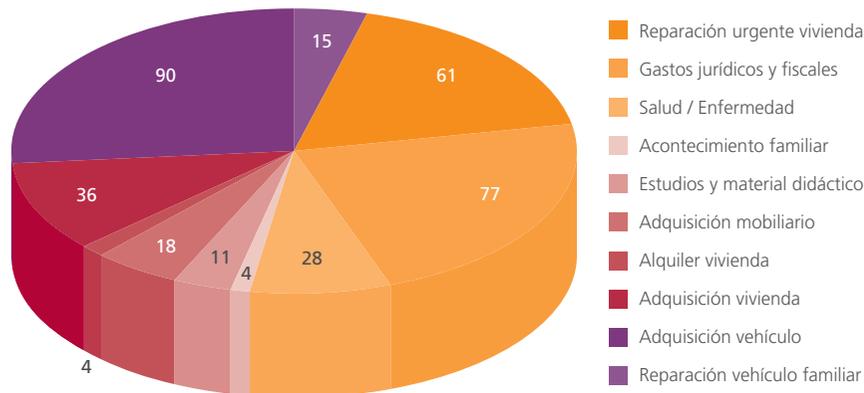
⁴ Existen criterios para acceder a algunos de ellos. Por ejemplo, la antigüedad: debe ser de 360 días para el caso ayudas sociales y recepción de la revista de Aena o para el reembolso de ayudas a la salud el requisito es tener más de 90 días de antigüedad y tener continuidad en la contratación.

Durante el año 2012 se han ejecutado **más de 13.000 actuaciones relacionadas con los beneficios corporativos o proyectos sociales**. Cabe destacar algunos datos sobre estas actuaciones:

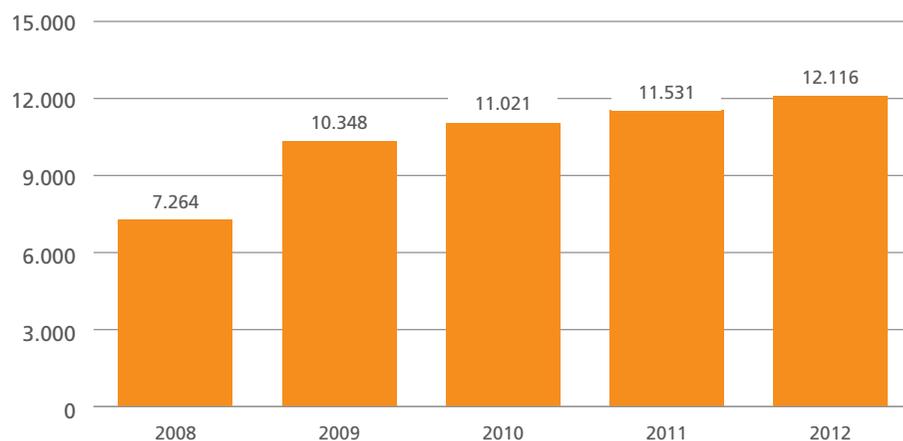
- Los anticipos reintegrables (entendiendo por tal la cuantía económica adelantada a cuenta del trabajador y deducida posteriormente de sus retribuciones habituales, para cubrir situaciones graves, urgentes e inaplazables: compra vivienda, compra coche familiar, etc., solicitados por diferentes conceptos y gestionados en el año 2012 ascienden a 344 con un descenso del 10,2 % frente a 2011. Destaca con casi un 25% la adquisición de vehículo como tipo de anticipo más solicitado.

ASPECTO CLAVE

La consolidación del programa de ayudas sociales dentro de la dimensión social interna de la Política de Responsabilidad corporativa de Aena ha permitido que en cinco años la petición de ayudas de este programa casi se haya duplicado.



Desde el **Programa Anual de ayudas** se conceden diversos tipos de ayudas sociales (cuantía económica no reintegrable por parte del trabajador, para paliar gastos familiares y personales). Las modalidades son: nacimiento de hijos, escuela infantil / guardería, estudios de hijos, estudios del trabajador, salud y discapacidad). En 2012 se concedieron un total de **12.116 ayudas**, frente a las 11.531 de 2011 (lo que supone un incremento de un 5,8% con respecto al año anterior).



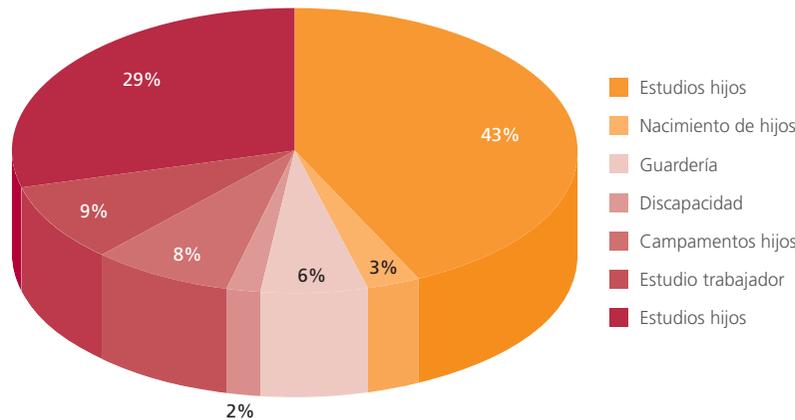
Este aumento progresivo de los últimos años, ha supuesto un incremento acumulado de un 81,7 % de las ayudas concedidas en 2008 en relación a las concedidas en 2012.

- En lo relativo a su importe, la **cuantía total de 2012 ha ascendido a 1.766.633,72 €.**



El programa anual de ayudas presta ayuda económica para la guardería de los hijos.

- En cuanto a la **distribución por tipo de ayudas concedidas** en 2012, destacan las ayudas por estudios para hijos del trabajador (con un 43% de las peticiones) y en segundo lugar las de salud del trabajador (con un 29% del total de peticiones).



Programa de Atención al Empleado (PAE)

El Programa de Atención al Empleado (PAE) se consolida en los beneficios al empleado como un plan integral de ayuda para solucionar necesidades y problemas cotidianos con el fin de aumentar la conciliación de la vida familiar y laboral de los trabajadores de Aena. Los servicios restados se clasifican en básicos y complementarios.

En 2012 fueron solicitados un total de 2.208 servicios (1.929 básicos y 279 complementarios), frente a los 3.417 del año anterior.

Esto supone un descenso del 34,5%, motivado principalmente por el esfuerzo, ya iniciado en 2010 y continuado en 2011, para optimizar los recursos y orientar a los

BENEFICIOS DEL PAE:

- ... 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.
- ... Para la Empresa:
 - > Optimiza la actividad de los trabajadores.
 - > Mejora del ambiente de trabajo.
 - > Ayuda a mejorar los niveles de concentración.
 - > Ayuda a rebajar las tasas de accidentabilidad.

empleados en la realización de servicios mediante procedimientos con ninguno o bajo coste (mediante correo ordinario, en horarios fuera de jornada laboral, etc.).

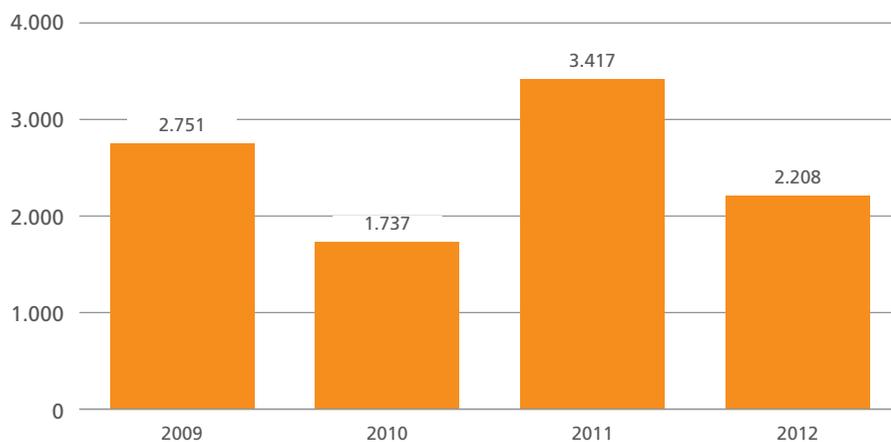
- Los servicios de asesoría legal y gestoría suponen el 67% de todos los realizados en el año.
- No obstante, algunos servicios cuantitativamente menos usados, adquieren gran relevancia desde el punto de vista cualitativo para la conciliación de la vida familiar y laboral como es la asesoría educativa. Gracias a este servicio, se estima un retorno para AENA en forma de reducción del absentismo evaluado en aproximadamente 12.948 horas.

ASPECTO CLAVE

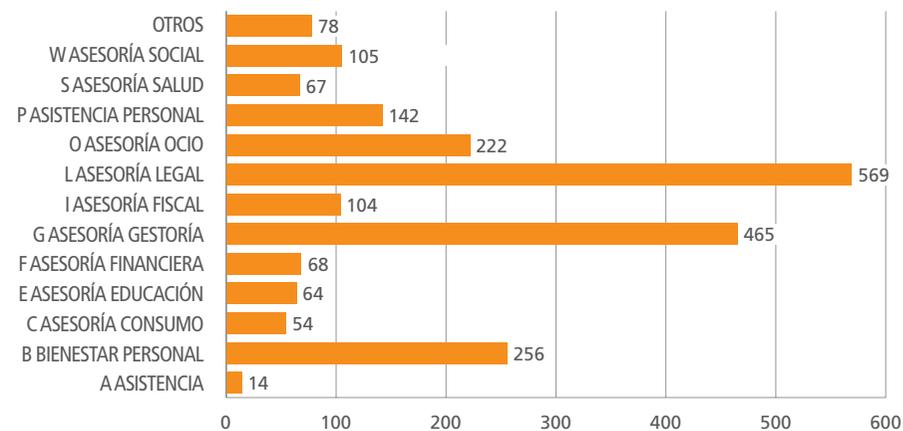
El Programa de Atención al Empleado – (PAE) es un “servicio de información y asesoramiento personalizado, cuyo objetivo principal es ayudar a equilibrar la vida personal y profesional” que ha contribuido a reducir significativamente el absentismo laboral en beneficio de la empresa y de sus trabajadores.

En cuanto al tipo de servicios dados desde el PAE, el siguiente gráfico muestra los realizados durante 2012. Como se puede apreciar, los servicios de asesoramiento de, legal, gestoría, ocio y bienestar personal suponen el 68,6 % del total de servicios solicitados

Usos PAE por años



Numero de Servicios Básicos por Tipología



Prevención y tratamiento de conductas adictivas

Durante el año 2012 se han realizado un total de 23 tratamientos de conductas adictivas (alcohol, drogas ilegales y otras adicciones), tanto de nuevo ingreso como de seguimiento de casos iniciados anteriormente. De ellos 9 fueron ingresos en comunidades terapéuticas (1 mujer y 8 hombres) y otros 14 en régimen externo.

Se realizaron 3 ediciones del curso de Prevención de Conductas Adictivas, con un total de 32 asistentes en los aeropuertos de Granada, Sevilla y Asturias. Su objetivo es prevenir adicciones en el entorno laboral e intervenir adecuadamente en dichos casos. Los asistentes fueron Comités de Dirección, puestos de estructura y representantes sindicales.

En el servicio de asesoramiento personal o counselling, 38 empleados lo han utilizado. Catorce peticiones han solicitado servicio de atención familiar.

En relación con el convenio suscrito entre El Grupo Aena y Proyecto Hombre, se realizaron las siguientes actuaciones:

- 4 reuniones de trabajo y seguimiento.
- 2 visitas a instalaciones de Proyecto Hombre en Granada y Sevilla.
- Participación en una ponencia sobre intervención de conductas adictivas, junto con otras empresas.
- Asistencia a Jornadas de Otoño de 2 personas del Grupo Aena vinculadas al programa de Prevención.

ASPECTOS CLAVE

- El factor humano en la seguridad operacional es un elemento clave dentro de la planificación estratégica y de actuación en nuestros centros aeroportuarios. Por ello, mantener el Programa de Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas es clave para el área de plataforma y las zonas de máxima seguridad de los aeropuertos.
- Mantener el Convenio con la entidad Proyecto Hombre es un recurso de alianza con asociación del tercer sector en el contexto de la prevención en el contexto laboral.
- Aena ha destinado 61.542 € en 2012 ha mantener y consolidar estos programas y acuerdos de colaboración en materia de prevención, factor humano, apoyo emocional y conductas adictivas.

La comunicación interna: base de la relación con nuestras personas

Aena mantiene los canales de comunicación con sus empleados diferentes siguiendo con su compromiso de transmitir los objetivos y estrategias empresariales a toda la organización.

- La **intranet** de Aena, y en especial el apartado de “Recursos Humanos” ofrece información extensa, ordenada y actualizada de todo lo que corresponde a la estrategia de Aena así como de los acontecimientos que puntualmente se van añadiendo a la actividad ordinaria.
- El **Buzón de Recursos Humanos**, facilita recoger sugerencias, consultas o cualquier cuestión que puedan plantear nuestros empleados.
- Edición de un **Boletín semanal** de distribución entre todos los empleados del Aena con las principales noticias de la empresa.
- Edición de un **Boletín RC** (Responsabilidad Corporativa) **mensual** de distribución entre todos los empleados del Aena con las principales noticias sobre esta materia.

- **Revista Aena Noticias** con carácter mensual de distribución entre todos los empleados de Aena que recogen hechos e hitos más relevantes de la organización, entrevistas de interés, noticias de última hora, etc. Como novedad, desde noviembre de 2012 se presenta en soporte digital con la intención de acercarse más a las nuevas tendencias y tecnologías, ahorrar costes y reducir el impacto ambiental derivado de los procesos de impresión.

La celebración de los “**Encuentros Digitales**” ofrecen un canal abierto y directo de relación con la alta dirección. Por ejemplo, en el año 2012 esta plataforma ha sido empleada para dar respuesta a las inquietudes de los empleados relacionadas con el plan de desvinculaciones voluntario puesto en marcha.

Como reto de cara a los siguientes ejercicios, el departamento de Comunicación Interna apuesta por acercar la comunicación a los empleados y abrir nuevas vías de participación, (por ejemplo con la apertura de un buzón participa@aena.es), para que los empleados puedan colaborar en la construcción de cada número de la revista Aena Noticias, el Boletín semanal y en el Boletín de Responsabilidad Corporativa. El objetivo planteado es conocer qué se hace en cada aeropuerto y en cada centro de trabajo, que el empleado sea el que cuente a quién quiere que se entreviste, a quién le gustaría conocer o escuchar. Además, recuperar los encuentros digitales y abrir canales de comunicación con todas las direcciones de la empresa para fomentar el trabajo en equipo.



Respetamos el Medio Ambiente

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

Contenidos del capítulo:

Hacia un transporte aéreo sostenible

Gastos e inversiones ambientales

Sistemas de Gestión Ambiental

Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno

- *Evaluación Estratégica del ruido. Mapas estratégicos de Ruido. Fase II*
- *La gestión del planeamiento y el uso del territorio: Servidumbres acústicas*
- *Sistemas de monitorado de ruido y sendas de vuelo*
- *Mejora continua*

La gestión energética eficiente de nuestras instalaciones

- *Plan Director de Ahorro y Eficiencia Energética*
- *Estrategia de Implantación de Energías Renovables*
- *Gestor energético en aeropuertos*
- *Sistemas de Gestión Energética*
- *Consumo de energía*
- *Iniciativas de ahorro en los aeropuertos*
- *Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea*
- *Producción de energías renovables*

Prevención de la contaminación atmosférica

- *Cálculo y gestión de huella de carbono*
- *Seguimiento y evaluación de los niveles de calidad del aire*

Gestión de residuos

- *La valorización como medida principal en la gestión de residuos no peligrosos*
- *Gestión sostenible de los residuos peligrosos generados*
- *Iniciativas encaminadas a reducir la generación de residuos y su valorización*
- *Preferencia al uso del papel reciclado*

Gestión del agua

- *Nuestro consumo*
- *Iniciativas de optimización del consumo de agua*

La actividad aeroportuaria y su entorno

- *Integrando la variable ambiental en nuestra actividad de forma estratégica*
- *Preservando la biodiversidad y el medio natural*
- *La cetrería declarada Patrimonio intangible de la Humanidad*
- *Preservación del Patrimonio Cultural*

Aena colabora en divulgar el respeto al medio ambiente

Hacia un transporte aéreo sostenible

Como empresa líder en servicios de transporte aéreo, es un factor clave la búsqueda de la sostenibilidad en aspectos tales como la compatibilización de las operaciones aéreas y del desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la minimización del impacto acústico, así como todo lo relacionado con el impulso de estrategias y planes de actuación que permitan aumentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables, todo ello en sintonía con sus objetivos estratégicos y su Política Medioambiental y Energética. *Acceder a los Principios Medioambientales y Energéticos de Aena: www.aena.es*

Gastos e inversiones ambientales

Las inversiones ambientales* realizadas por Aena durante el 2012 han ascendido a un total de 56,754 millones de euros, mientras que los gastos ambientales alcanzaron la cifra de 10,743 millones de euros.

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

- Reparaciones y conservación: 8.953.000 €
- Servicios profesionales independientes: 1.752.000 €
- Otros servicios externos: 38.000 €

Indicador	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Inversiones Ambientales* (miles de euros)	155.529	27.633	56.754
Gastos ambientales (miles de euros)	14.790	11.109	10.743

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

Sistemas de gestión ambiental

Aena integra la gestión ambiental en el desarrollo de sus actividades y la prestación de servicios, mediante la implantación de los sistemas de gestión ambiental conforme a la Norma UNE-EN-ISO 14001 en el 100% de sus aeropuertos y centros de navegación aérea, permitiendo definir periódicamente objetivos y metas medioambientales, así como controlar y evaluar de forma sistemática su grado de cumplimiento asegurando la mejora continua y la prevención de la contaminación.

Asimismo, durante el año 2012 destacar la certificación EMAS obtenida por el Aeropuerto de Menorca. Este es el segundo aeropuerto de la red de Aena en recibir esta certificación voluntaria, junto al de Tenerife Sur, resultado de una gestión transparente y eficiente del sistema ambiental, facilitando y potenciando el desarrollo sostenible de sus actividades.

En base a este compromiso permanente en la búsqueda de la mejora continua de la calidad de los servicios prestados, el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol hizo entrega del *Premio a la Gestión Ambiental de las empresas con potencial afección ambiental* que desarrollan su actividad en el aeropuerto, mientras que el aeropuerto de Madrid-Barajas organizó el *"III Concurso Ambiental de Empresas"*. Ambos premios promovidos con el objetivo de fomentar prácticas ambientales sostenibles al tiempo de reconocer la gestión medioambiental de las empresas que operan en el mismo.



El Aeropuerto de Menorca obtuvo la certificación EMAS en 2012.

Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno

La necesidad de evaluar la exposición acústica que genera el tráfico aéreo, al objeto de analizar y seleccionar posteriormente las medidas preventivas y correctoras que pueden contribuir a su minimización, son algunas de las prioridades que Aena Aeropuertos recoge en su política de medioambiental y energética.

La implementación de estas medidas, en función de las características de cada aeropuerto, responde a un proceso de mejora continua recogido en la Resolución A-31/7 de la 33ª Asamblea de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), por la que se introduce el concepto de “enfoque equilibrado” en la gestión del ruido de origen aeroportuario.

Este concepto consiste básicamente en identificar los problemas en relación con el ruido en un aeropuerto y analizar las medidas disponibles para su reducción a través de cuatro elementos principales:

- La reducción del ruido en la fuente.
- Los procedimientos operacionales de atenuación del ruido.

- La gestión y ordenación del territorio.
- La introducción de restricciones operativas.

Evaluación Estratégica del Ruido. Mapas Estratégicos de Ruido. Fase II

Los Mapas Estratégicos de Ruido son una herramienta diseñada para poder evaluar globalmente la exposición al ruido en una zona determinada, debido a la existencia de distintas fuentes sonoras, con el objetivo de poder realizar un diagnóstico de la exposición acústica global y comparable en todo el ámbito de la Unión Europea.

Durante el año 2012 Aena Aeropuertos comenzó con la segunda fase de elaboración y revisión de los Mapas Estratégicos de Ruido de grandes aeropuertos (aquellos con más de 50.000 operaciones/año, contabilizando tanto los despegues como los aterrizajes, y excluyendo los que se efectúan únicamente a

efectos de formación en aeronaves ligeras). De acuerdo con este requisito, quedaron finalizados los Mapas correspondientes a los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Madrid-Barajas y Palma de Mallorca, y se dio inicio a la elaboración de los aeropuertos de Alicante, Bilbao, Gran Canaria, Ibiza, Málaga, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia.

La gestión del planeamiento y el uso del territorio: Servidumbres acústicas

En aplicación de la Ley 5/2010 y tras el procedimiento de información pública llevado a cabo durante el año 2011, durante el año 2012 se publicó el Real Decreto 769/2012, de 27 de abril por el que se obtuvo la aprobación de la propuesta de delimitación de las Servidumbres Acústicas, y el correspondiente Plan de Acción del aeropuerto de Palma de Mallorca. Estas Servidumbres pretenden compatibilizar el funcionamiento o desarrollo de esta infraestructura de transporte, con los usos del suelo, actividades, instalaciones o edificaciones implantadas, o que puedan implantarse, en la zona de exposición acústica que origina la misma.

Asimismo, durante el año 2012 se ha procedido a la constitución de las Comisiones para las Servidumbres Acústicas y Planes de Acción de los aeropuertos de Alicante, Sevilla y Valencia, cuya misión incluye informar previa y preceptivamente del establecimiento de éstas, así como velar por su cumplimiento.

Sistemas de Monitorado de ruido y sendas de vuelos

A lo largo del año 2012 se continuó con la implantación de mejoras internas en el Sistema Corporativo de Monitorado de Ruido y Sendas de vuelo (SCMRS) para los aeropuertos de Alicante, Málaga y Palma de Mallorca, mediante la incorporación de una herramienta denominada "EARTH", que permite mejorar la visualización de las trayectorias utilizadas en las operaciones de despegue y aterrizaje en estos aeropuertos. Del mismo modo, es de especial relevancia mencionar la incorporación de un nuevo Terminal de Monitorado de Ruido (TMR) en el municipio de Cártama, correspondiente al Sistema de Monitorado del Aeropuerto de Málaga, al objeto de proporcionar una mayor información sobre la calidad acústica en el citado municipio.

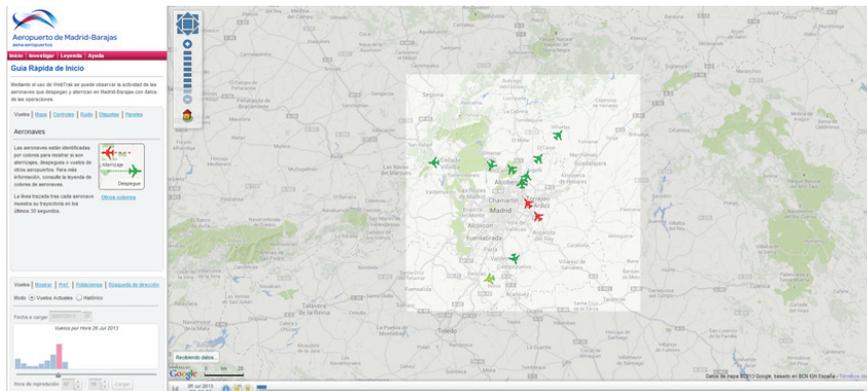
Estos sistemas, unidos a los ya instalados en los aeropuertos de Barcelona, Madrid-Barajas y Valencia, son capaces de detectar, medir y asociar el ruido generado por las aeronaves al sobrevolar los diferentes TMR instalados en zonas estratégicas del entorno aeroportuario. Tienen como finalidad obtener información completa, fiable y permanente del nivel de cumplimiento de los

ASPECTO CLAVE

Aena cuenta con sistemas de monitorado de ruido en seis de sus aeropuertos.

procedimientos operativos que se realizan en un aeropuerto, así como disponer de un mejor conocimiento del ruido y trayectorias de aeronaves para adoptar medidas encaminadas a minimizar las posibles molestias que se producen por exceso de nivel sonoro en los municipios del entorno.

Así mismo, los aeropuertos de Alicante, Málaga y Palma de Mallorca pusieron a disposición de vecinos, ayuntamientos y usuarios el llamado 'Mapa Interactivo del Ruido' denominado WebTrak (versión 4.0) que permite visualizar y obtener información precisa sobre las trayectorias de las aeronaves y el nivel de ruido asociado a los Terminales de Monitorado de Ruido instalados en su entorno. Siguiendo con el objetivo de mejora continua, también se procedió a renovar y optimizar esta herramienta implementada durante el año 2010, en los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Madrid-Barajas



Mapa interactivo del ruido (Webtrak) del Aeropuerto de Madrid-Barajas

y Valencia. Por ello, durante el año 2012 se instaló la citada versión 4.0 en estos aeropuertos, al objeto de hacerla mucho más accesible y dinámica, no sólo en lo que a datos se refiere, sino también en las nuevas funcionalidades implementadas para el público en general.

Acceder al "Mapa Interactivo del Ruido" e informes acústicos de los aeropuertos: www.aena-aeropuertos.es

Información sobre Planes de Aislamiento Acústico en capítulo "Nuestras comunidades".

Mejora continua

Del mismo modo, y con el objetivo de la mejora acústica del entorno, se ha procedido con el análisis y gestión de procedimientos de atenuación de ruido, así como la utilización de pistas y rutas preferentes, que evitan el sobrevuelo de núcleos urbanos, el establecimiento de la tasa de ruido en aterrizaje, el desplazamiento de umbrales y en fomentar la navegación de área de precisión (P-RNAV).

Además, se continúa trabajando para establecer restricciones operativas sobre las pruebas de motores, los vuelos de entrenamiento, el uso de la potencia reversa o el de unidades auxiliares de energía (APU) y por medio del establecimiento de sistemas de cuota de ruido.

Gestión energética eficiente de nuestras instalaciones

Plan Director de Ahorro y Eficiencia Energética

En 2012, Aena Aeropuertos desarrolló un Plan Director de Ahorro y Eficiencia Energética (PDAEE) cuya finalidad consiste en establecer objetivos, programas y actuaciones para aumentar la sostenibilidad ambiental y la eficiencia energética en los aeropuertos de la red. Como parte de este plan, se han elaborado unos cuadros de mando para facilitar el seguimiento de la implantación del mismo y cuantificar el grado de avance y consecución de los objetivos definidos.

Estrategia de implantación de energías renovables

Aena Aeropuertos ha definido una estrategia de implantación de energías renovables para todos los aeropuertos de su red, en función

de las modalidades de generación energética y las posibilidades de explotación de sus instalaciones. De igual forma, la citada estrategia se actualiza en función de las tendencias de los mercados y sectores tecnológicos participantes. Así, en 2012 la estrategia de energías renovables se ha fundamentado en el modelo de autoconsumo, donde los aeropuertos puedan autogenerar su propia energía e inyectarla en sus instalaciones y consumidores. Para ello se han desarrollado estudios de paridad de red y posibilidades de instalaciones de energías renovables en aeropuertos.

Además, se han estudiado ciertos escenarios de despliegue de instalaciones de energías renovables en autoconsumo, en los aeropuertos donde las condiciones climáticas y los consumos energéticos son los adecuados, fundamentalmente con tecnología fotovoltaica. También se ha analizado la inclusión de ciertos proyectos de innovación y desarrollo con tecnologías de generación, distribuida en autoconsumo, con energía minieólica y biomasa.

Sistemas de Gestión Energética

Continuando con el compromiso de mejora continua en la eficiencia energética, como pieza clave para reducir las emisiones de CO₂, definido en nuestra Política Medioambiental y Energética, Aena Aeropuertos ha implementado sistemas de gestión energética (SGE) en los aeropuertos de Bilbao, Lanzarote, Reus y Zaragoza, certificados conforme a la norma UNE-EN ISO 50001:2011, así como en el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE) del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

Consumo de energía

Consumo eléctrico (GJ)			
Indicador	2010*	2011*	2012**
Consumo eléctrico procedente de red	2.545.596	3.024.324	3.665.124

(*) Los datos de 2010 y 2011 incluyen el 98% de los aeropuertos y el 100% de las instalaciones de navegación aérea.

(**) Los datos de 2012 incluyen el 100% de los aeropuertos y de las instalaciones de navegación aérea.

Consumo directo de energía en Aena desglosado por fuentes primarias (GJ)			
Indicador	2010*	2011*	2012**
Gasolina	6.289	8.005	4.770
Gasoil	216.423	187.548	175.893
Gas	205.558	168.395	143.116

(*) Los datos de 2010 y 2011 incluyen el 98% de los aeropuertos y el 100% de las instalaciones de navegación aérea.

(**) Los datos de 2012 incluyen el 100% de los aeropuertos y de las instalaciones de navegación aérea.

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (GJ)										
2010*	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 7.730.996									
	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
	3.299.009	117.313	694.025	0	58.808	0	48.396	0	387.510	3.125.934
2011*	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 9.184.897									
	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
	3.919.425	139.375	824.545	0	69.868	0	57.497	0	460.385	3.713.802
2012**	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 11.131.012									
	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
	4.749.881	168.907	999.251	0	84.672	0	69.680	0	557.932	4.500.689

Datos calculados a partir del consumo eléctrico procedente de la red según el *Energy Balance Sheet, Energy Protocol*.

(*) Los datos de 2010 y 2011 incluyen el 98% de los aeropuertos y el 100% de las instalaciones de navegación aérea.

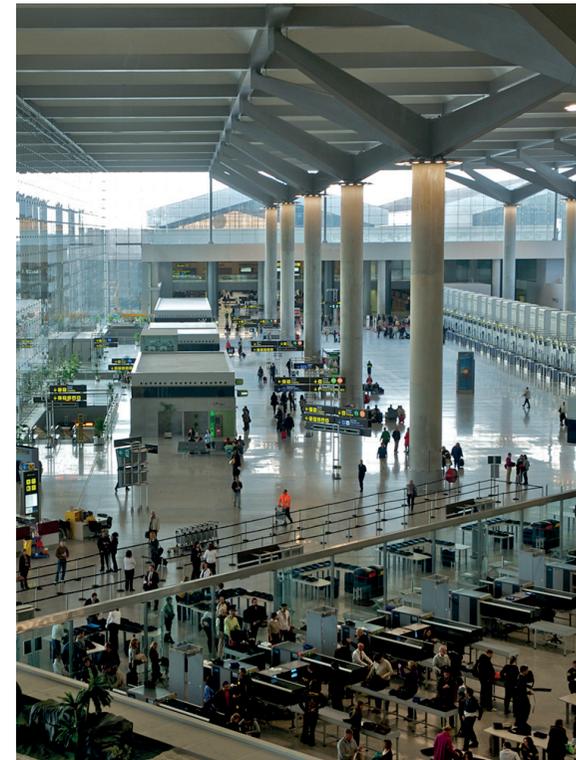
(**) Los datos de 2012 incluyen el 100% de los aeropuertos y de las instalaciones de navegación aérea.

Iniciativas de ahorro energético en los aeropuertos

En la práctica totalidad de los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos se están tomando medidas para reducir el consumo y fomentar un uso más eficiente de la energía. Así, junto con las ya existentes, durante el 2012 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

Mejora del control de los consumos de energía eléctrica:

- Incremento del número de puntos de medida de energía en los aeropuertos de Almería, Ibiza y El Hierro.
- Instalación de contadores adicionales y de un servicio de telecontrol de energía eléctrica, en el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.
- Instalación de un contador de horas para el control de consumo de las torres Mega de iluminación de plataforma en el aeropuerto de Girona-Costa Brava.
- Optimización del sistema SCADA para el control y registro del consumo energético en el aeropuerto de Reus.
- Control individual de la climatización en despachos y oficinas de Aena con campaña de medida de temperatura y corrección de temperaturas y prácticas de usuarios, en el aeropuerto de Son Bonet.
- Estudio del consumo de las torres Mega de iluminación en plataforma para realizar un análisis de medidas a adoptar, en el aeropuerto de Vitoria.
- Campaña de medición de los sistemas de iluminación con un analizador de redes portátil en el aeropuerto de Zaragoza.
- Estudios de consumo energético en el aeropuerto de Lanzarote.



El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha reformado el alumbrado del interior de los edificios.

Medidas de eficiencia en el uso de instalaciones interiores:*Iluminación*

- Establecimiento de programación de suministro de luz por franjas horarias en edificios terminales de los aeropuertos de Almería, Santander, Reus y Badajoz.
- Sustitución de lámparas dicroicas de 50W por lámparas de bajo consumo de 11W, en el aeropuerto de Jerez de la Frontera.
- Cambio de luminarias en los edificios terminales y otras dependencias de los aeropuertos de Girona-Costa Brava, Asturias y El Hierro.
- Reemplazo de equipos de iluminación por tecnología LED, en los aeropuertos de Menorca, Jerez de la Frontera, Madrid-Barajas, La Gomera y helipuerto de Ceuta.
- Reforma del alumbrado interior de edificios con criterios de ahorro y eficiencia energética, en el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.
- Reducción del consumo de luz con aporte de luz natural, en el aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Apagado de luces en zonas no ocupadas del edificio de oficinas y edificio de control, con campaña de sensibilización a usuarios, en el aeropuerto de Son Bonet.
- Aprovechamiento de la luz natural a través de la instalación de 44 tragaluces tubulares en Terminales 2 y 3 e incorporación de nuevas medidas de ahorro energético en el sistema automático de transporte de equipajes del aeropuerto en el aeropuerto de Madrid-Barajas

Climatización y Agua Caliente Sanitaria (ACS)

- Aumento de la temperatura de consigna del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) en 2°C, en el aeropuerto de Santander.

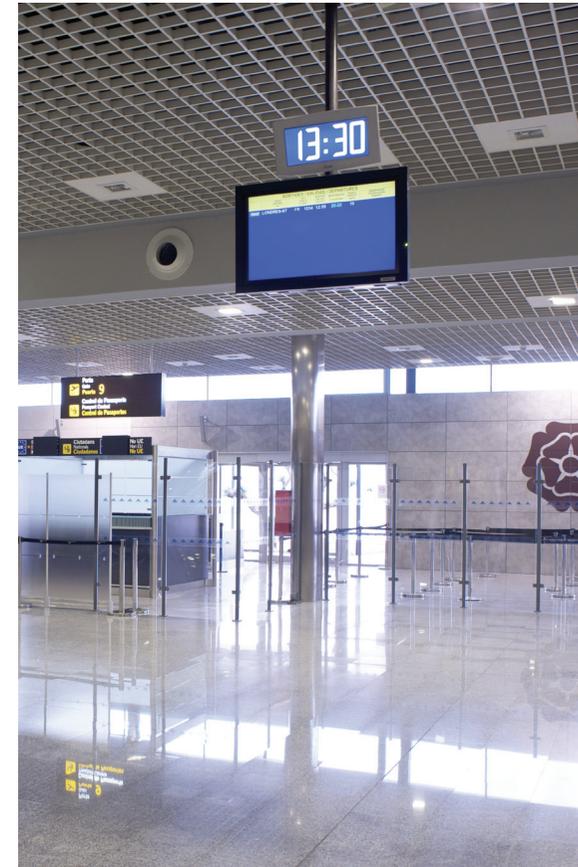
ASPECTO CLAVE

El consumo de gas natural del aeropuerto de Barcelona- El Prat se vio reducido en un 10% con respecto al año 2011.

- Ajuste de la temperatura en los calentadores de ACS, para reducir del consumo de electricidad en el aeropuerto de Valladolid.
- Instalación de sistema de eficiencia energética en enfriadoras del edificio terminal en el aeropuerto de Girona-Costa Brava.
- Definición, ajuste e implementación del plan de eficiencia en el sistema de climatización en función de la actividad en el edificio terminal del aeropuerto de Almería
- Racionalización de los horarios y puntos de funcionamiento de las máquinas de climatización en los aeropuertos de Ibiza, Reus, Badajoz y El Hierro.
- Aislamiento de conductos de aire acondicionado en el aeropuerto de Menorca.

Otros

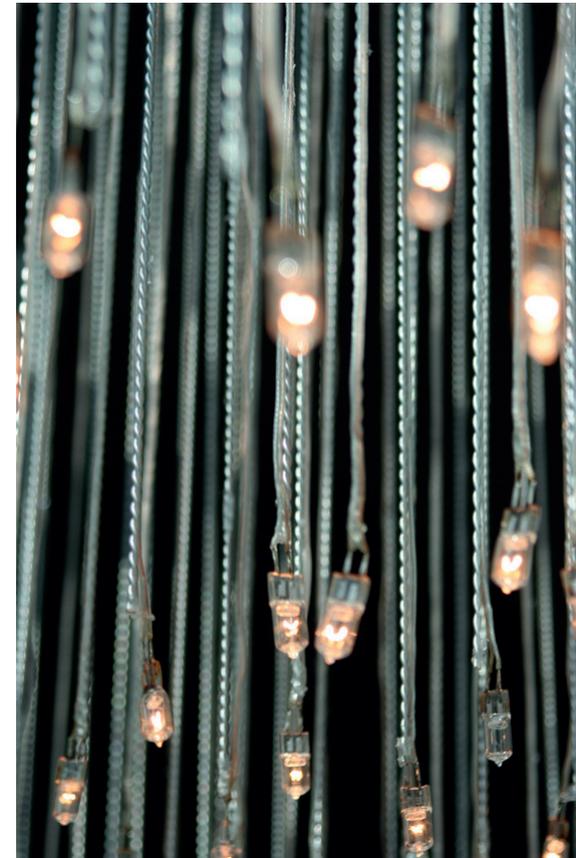
- Programación para que los sistemas de ofimática (PCs) queden totalmente apagados durante el horario no laboral en función del puesto de usuario, en el aeropuerto de Santander.
- Ajuste del apagado y encendido de los monitores de los sistemas de información al público, en los aeropuertos de Santander y Reus.
- Hacer partícipes a las empresas del edificio terminal en acciones de reducción del consumo de energía eléctrica durante las horas de menor funcionamiento, en el aeropuerto de Asturias.
- Optimización del consumo energético y mantenimiento de los equipos de seguridad en el SIEB (Sistema de Inspección Equipajes en Bodega), según actividad, en el aeropuerto de Almería.



El ajuste del encendido y apagado de los monitores de información es una de las medidas de eficiencia en el interior de las terminales.

Medidas de eficiencia en el uso de instalaciones exteriores:

- Implantación de nuevas tecnologías LED para alumbrado exterior, en los aeropuertos de Madrid-Barajas, Valencia, San Sebastián y helipuerto de Ceuta.
- Disminución del número de farolas encendidas en zona de urbanización, reducción de luminarias y eliminación del 33% de los fluorescentes en el parking público del aeropuerto de Salamanca.
- Sustitución del borde de rodaje por eje con borde reflectante, en el aeropuerto de Valencia.
- Regulación de la iluminación de aparcamientos, en el helipuerto de Ceuta.
- Desconexión de puertas de la plataforma Sur (T1) y de los ejes de las calles de rodaje en el aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Reorganización del control del alumbrado exterior (urbanización y viales) en el aeropuerto de Ibiza.
- Implantación de un procedimiento específico de utilización de las torres Mega en los aeropuertos de Girona-Costa Brava, Badajoz y Menorca.
- Cierre de zonas de aparcamiento hábiles en función de la demanda real, disminuyendo el consumo en iluminación en el aeropuerto de Menorca.
- Instalación de sondas de iluminación exterior en torre de control y Servicio de Extinción de Incendios (SEI) en el aeropuerto de Reus.
- Sustitución de luminarias en las marquesinas del lado tierra y aire del edificio terminal del aeropuerto de Zaragoza.
- Instalación de balizas de obstáculos tipo LED en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.



La tecnología LED se ha empleado para el alumbrado exterior en cuatro aeropuertos de la red.

Control de los límites de temperatura en terminales de pasajeros y edificios de oficinas:

- Optimización en los horarios de explotación y temperaturas de referencia de las distintas zonas, según temporada, en los aeropuertos de Almería y Santander.
- Instalación de nuevos equipos para optimizar la eficiencia y el gasto en climatización, así como ajustes de temperatura en la producción de climatización y en las unidades de tratamiento de aire del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.
- Uso de ventilación natural en el Terminal 3 del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.

Optimización del consumo de combustibles:

- Sustitución de vehículos por otros más eficientes, en los aeropuertos de Santander y Tenerife Sur.
- Fomento del uso del vehículo eléctrico e impartición de instrucciones de buen uso y rendimiento de los mismos en el Aeropuerto de Lanzarote y maximización del uso de los vehículos eléctricos disponibles en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Elaboración e implantación de una guía con instrucciones para una conducción eficiente, en el Aeropuerto de Tenerife Sur.
- Dentro de lo que permiten las normas de seguridad operativa, optimización del número de veces que se realiza reconocimiento visual de obstáculos en pista, así como reducción del número de pruebas con vehículos SEI en plataforma y pista, en el aeropuerto de Valladolid.
- Segregación de consumo de combustibles por tipo de uso y definición de indicadores de seguimiento en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.



Coches eléctricos en la plataforma del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

- Mejora del sistema de control de registro del consumo de combustibles en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Cambio de quemadores en las calderas de ACS y calefacción en el Aeropuerto de Zaragoza.

Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea

Durante el año 2012, en la Dirección de Navegación Aérea se han continuado aplicando las medidas de reducción del consumo eléctrico desarrolladas en años anteriores, lo que ha permitido una reducción global del consumo del 2%, destacando la reducción del 12,5 % que se ha producido en la Dirección Regional Sur.

ASPECTO CLAVE

Aena Aeropuertos tiene como objetivo reducir el consumo energético por unidad de superficie respecto al año 2009. Tomando dicho año como referencia histórica, en el período 2009-2012 el porcentaje de reducción conseguido ha sido del 10%.

PROYECTO OPTA (*OPTIMIZED PROFILE DESCENT APPROACHES*)

Con este proyecto se ha tratado de facilitar el mayor número posible de “aterrizajes verdes” o aproximaciones de descenso continuo (CDA), que minimizan las emisiones y el consumo de combustible. Su principal objetivo ha sido permitir un descenso óptimo de las aeronaves en función de la altitud y de la velocidad, maximizando la posibilidad de emplear maniobras de descenso continuo a corto plazo en aeropuertos de alta densidad de tráfico. Durante dos años el Aeropuerto de Palma de Mallorca ha sido el escenario operacional seleccionado para el desarrollo del proyecto.

Los procedimientos CDA consisten en maniobras que difieren de las aproximaciones convencionales, al hacer que las aeronaves permanezcan a mayor altitud durante más tiempo y desciendan de forma continua, evitando los segmentos escalonados de vuelo que se producen durante un aterrizaje convencional. El Proyecto OPTA ha contado con la participación de CRIDA (Centro de Referencia de Investigación, Desarrollo e Innovación ATM), de la empresa pública de ingeniería INECO y de las compañías Boeing y Air Europa, además de la propia Aena.

Producción de energías renovables

A las instalaciones de energías renovables existentes en centros de Aena, a lo largo del 2012 se han sumado otras iniciativas, como la instalación de un bombeo solar para el llenado del aljibe en el Aeropuerto de Córdoba; el estudio de implantación de energía renovable en el edificio terminal, zona urbanización y balizamiento en el Aeropuerto de Asturias; y la instalación de nuevas mangas de viento balizadas con energía solar en el Aeropuerto de La Gomera.

Ahorro de CO ₂ equivalente gracias a iniciativas de Aena (2012)		
Instalación*	kWh generados	T CO ₂ eq evitadas**
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.257.912	756,40
Aerogenerador del ACC Canarias	1.870.612	626,66
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	1.797.200	602,06
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	73.484	24,62
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	29.664	9,94
Captadores solares del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol	12.494	4,19
TOTAL		2.023,86

(*) La instalación de captadores solares del Aeropuerto de Palma de Mallorca permaneció fuera de servicio durante 2012. Durante el 2012, la energía producida en la planta de cogeneración ubicada en el Aeropuerto de Madrid-Barajas fue inyectada íntegramente a la red

(**) 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 correspondiente al 2011 recogido en la página web de UNESA (0,335 kg CO₂/kWh).



Paneles solares en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.

Prevención de la contaminación atmosférica

Cálculo y gestión de huella de carbono

En 2012, Aena Aeropuertos obtuvo la certificación Airport Carbon Accreditation de los aeropuertos de Madrid-Barajas (nivel 2), Barcelona-El Prat y Lanzarote (ambos, nivel 1). Promovido por el Consejo Internacional de Aeropuertos de Europa (ACI EUROPE), asociación profesional de operadores aeroportuarios europeos, el programa Airport Carbon Accreditation premia los esfuerzos de los aeropuertos en la gestión y reducción de sus emisiones de carbono. Para entrar a formar parte del programa, los aeropuertos deben presentar evidencias de determinadas actuaciones, que son auditadas y verificadas por un organismo externo independiente. Obtener el nivel 2 de acreditación significa que el aeropuerto tiene un sistema para evaluar sus emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) y que ha puesto en marcha medidas para reducirlas. Así mismo, obtener el nivel 1 de acreditación, indica que el aeropuerto ha realizado un esfuerzo para evaluar sus emisiones directas sobre las que tiene el control o la propiedad de GEI.

Adicionalmente, en 2012, se procedió al cálculo de las huellas de carbono de los aeropuertos de Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol y a su verificación externa, conforme a los requisitos establecidos en la norma UNE ISO 14064, con vistas a obtener la certificación Airport Carbon Accreditation.

Acceder a la página web del programa Airport Carbon Accreditation:
www.airportcarbonaccreditation.org



EL CONSEJO INTERNACIONAL DE AEROPUERTOS ENTREGÓ LA *AIRPORT CARBON ACCREDITATION* A LOS AEROPUERTOS DE MADRID-BARAJAS, BARCELONA-EL PRAT Y LANZAROTE.

Los citados aeropuertos recibieron la certificación europea *Airport Carbon Accreditation*, en el transcurso de la XXII Asamblea Anual del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), celebrada en junio de 2012, en Madrid.

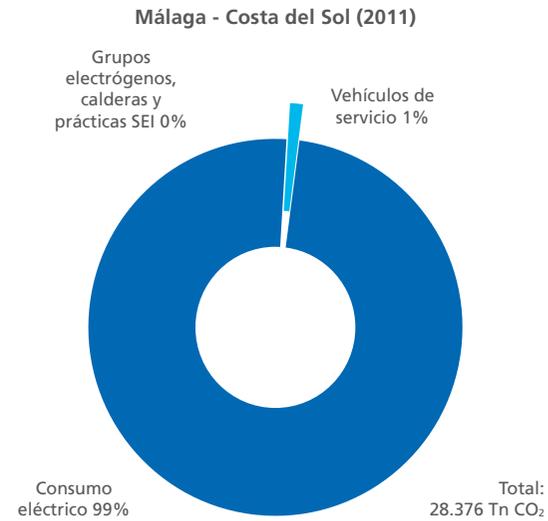
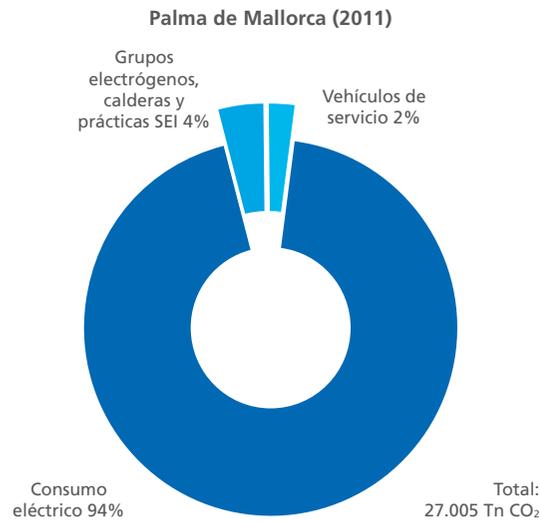
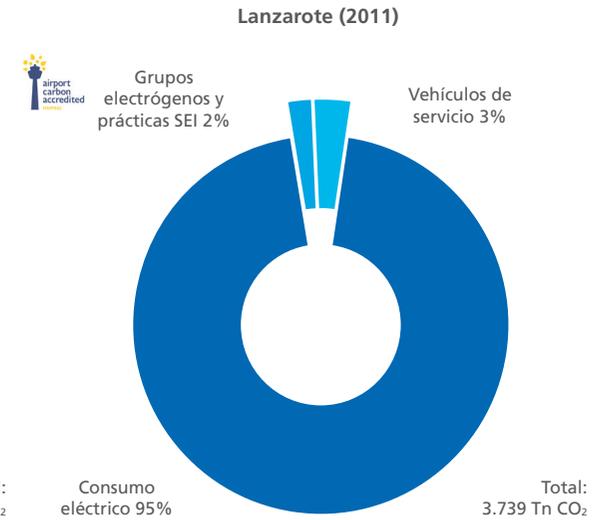
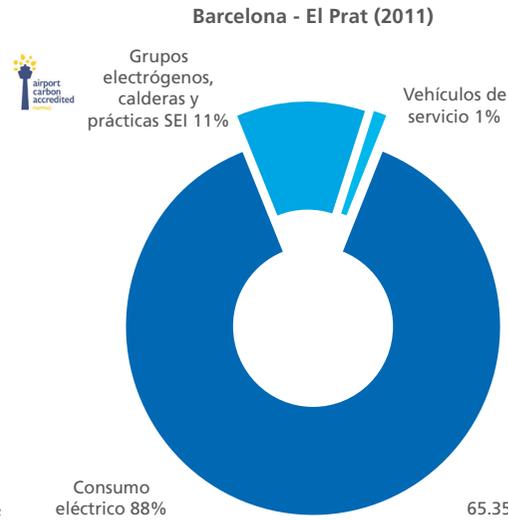
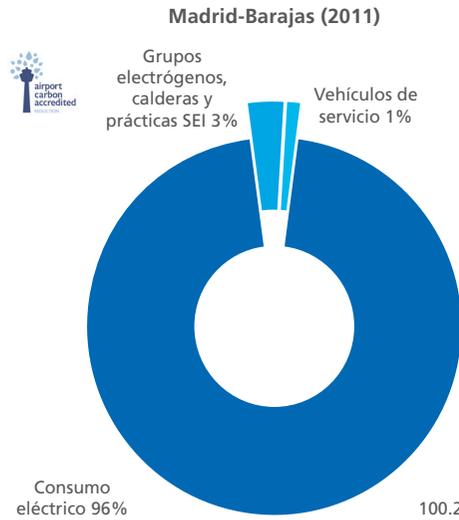
Así, Madrid-Barajas se ha convertido en el primer aeropuerto español en conseguir el Nivel 2 del programa *Airport Carbon Accreditation*, una acreditación que reconoce al aeropuerto sus esfuerzos para gestionar y reducir sus emisiones de CO₂. De otra parte, los aeropuertos de Barcelona-El Prat y Lanzarote han dado un paso más hacia la sostenibilidad medioambiental al obtener la verificación favorable de las emisiones de efecto invernadero producidas por su actividad, también conocidas como "Huella de Carbono".



ASPECTO CLAVE

Gracias a las medidas adoptadas en el sistema automatizado de maletas, así como a las medidas de eficiencia implantadas en baja tensión, el aeropuerto de Madrid- Barajas obtuvo un ahorro energético de 3.210.300 kWh.

HUELLAS DE CARBONO



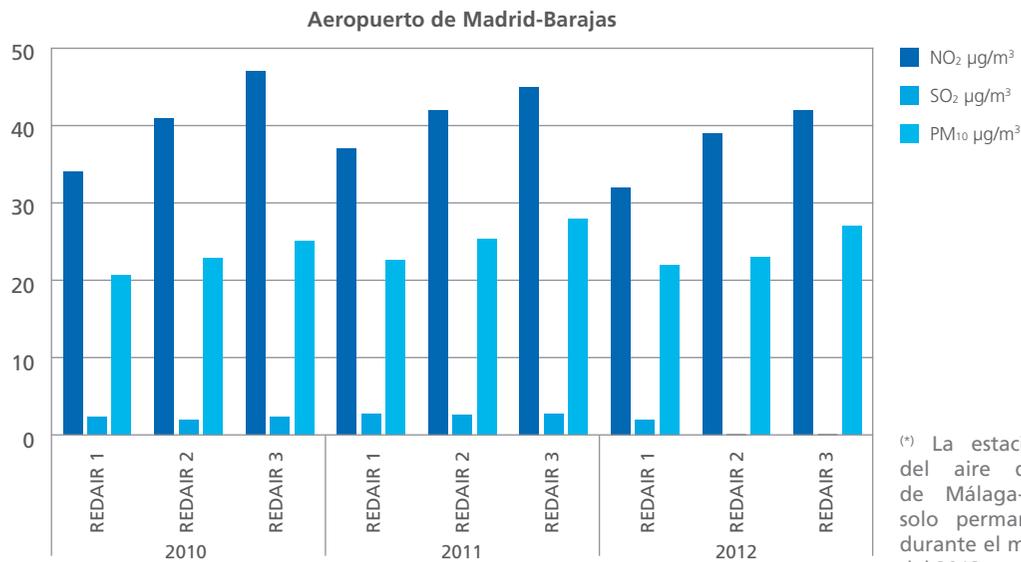
Seguimiento y evaluación de los niveles de calidad del aire

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

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

Acceder a datos de contaminación atmosférica de los aeropuertos: www.aena-aeropuertos.es

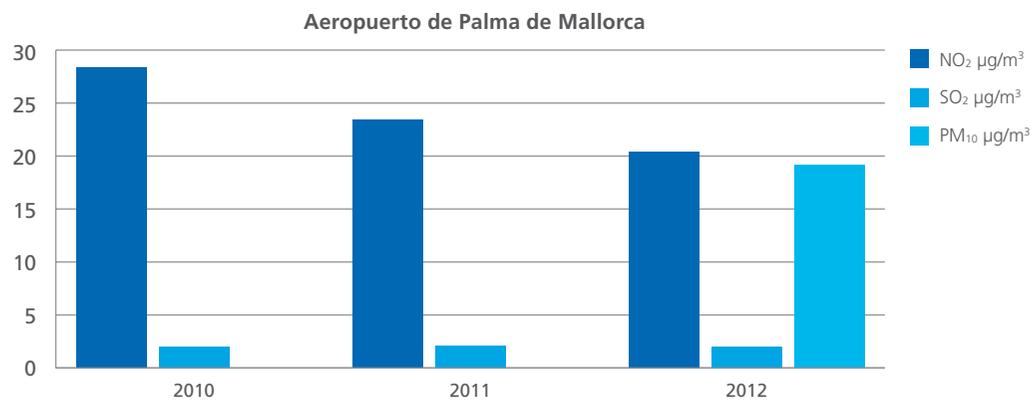
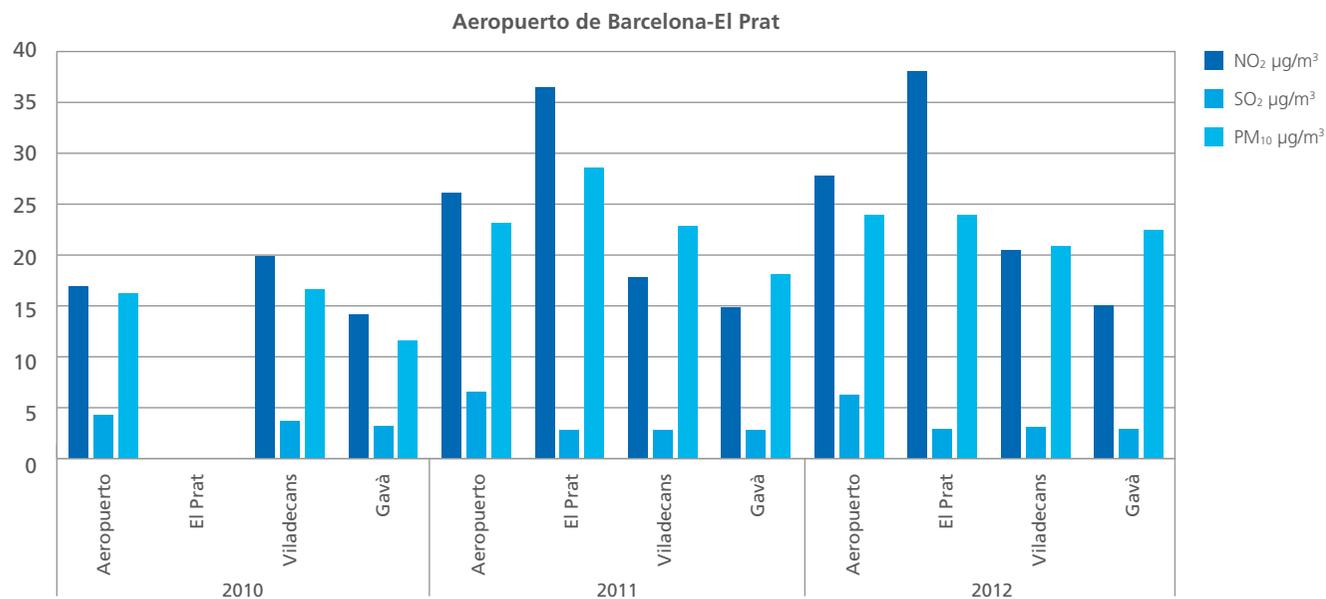
VALORES REGISTRADOS DE CALIDAD DEL AIRE*



(*) La estación de calidad del aire del aeropuerto de Málaga-Costa del Sol solo permaneció operativa durante el mes de diciembre del 2012



Aena controla y vigila los niveles de contaminación atmosférica



Gestión de residuos

Cuantificar los volúmenes de residuos generados en los aeropuertos nos permite conocer la evolución en la producción y recogida selectiva de residuos. En base a ello, Aena lleva a cabo en sus aeropuertos, diversas actuaciones para la selección, reducción y reutilización de todo tipo de residuos al objeto de minimizar su generación.

Con el objetivo de aumentar la recogida selectiva de residuos en los aeropuertos, Aena dispone de un convenio general con ECOEMBES y ECOVIDRIO, así como con ERP para la recogida de RAEEs, pilas y baterías en todos los centro de Aena. Adicionalmente, destacar el convenio de colaboración con la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB) para la prestación del servicio de recogida selectiva, traslado, almacenamiento y gestión de residuos en el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.



Planta de transferencia del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

RESIDUOS URBANOS Y NO PELIGROSOS (toneladas)			
Tipo de residuo	2010 ¹	2011 ²	2012 ³
Basura orgánica y otros residuos urbanos sin segregar	28.006	31.061	28.308
Papel y cartón	5.080	5.608	5.186
Lodos de depuradora	935	818	752,4
Envases (latas, plásticos, bricks, etc)	1.884	2.585	2.714
Restos de jardinería	1.889	1.243	1.385
Madera y palés	346	398	279
Chatarra	314	287	244
Vidrio	656	594	419
Plástico	85	94	80
Neumáticos	16	21	33
Tóner y cartuchos de tinta	2	4	4
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) ⁴	66	81	85
Residuos de demolición y construcción	985	3.293	637
TOTAL	40.264	46.087	40.126

⁽¹⁾ Los datos incluyen al 91,5% de los aeropuertos

⁽²⁾ Los datos incluyen al 97,8% de los aeropuertos

⁽³⁾ Los datos incluyen al 100% de los aeropuertos y a dos helipuertos

⁽⁴⁾ En la presente edición de la Memoria RC 2012 se incluye entre los tipos de residuos no peligrosos los “Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)” por lo que el total de residuos de otros años se ha visto incrementado con respecto a las anteriores versiones

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. En este último caso, destacar el Aeropuerto de Bilbao, el cual



El plástico figura entre los materiales que se reciclan en los aeropuertos.

RESIDUOS PELIGROSOS (toneladas)			
Tipo de residuos	2010 ⁵	2011 ⁶	2012 ⁷
Lodos de separadores de hidrocarburos	145	133	54
Fluorescentes y lámparas con mercurio	18	18	17
Baterías usadas	50	30	54
Aceites usados	25	36	15
Filtros usados	3	2	2
Material impregnado con sustancias peligrosas	30	30	31
Envases vacíos que han contenido sustancias peligrosas	9	10	13
TOTAL	280	259	187

⁽⁵⁾ Los datos incluyen al 97,9% de los aeropuertos

⁽⁶⁾ Los datos incluyen al 95,7% de los aeropuertos

⁽⁷⁾ Los datos incluyen al 100% de los aeropuertos y a dos helipuertos

puso en marcha a principios de 2012 la nueva planta de compostaje donde los residuos de cafeterías y restaurantes de la terminal son transformados en abono para las zonas verdes del aeropuerto. Asimismo los restos de poda son transformados en compost en los aeropuertos de Sabadell y Valladolid.

Durante el 2012 se detecta un descenso tanto en el volumen de residuos peligrosos como no peligrosos generados, gracias a las iniciativas desarrolladas por Aena así como a la disminución en el número de obras ejecutadas durante ese año.

ASPECTOS CLAVE

- Durante el 2012, se redujo en un 12,9 % la generación de residuos no peligrosos en los aeropuertos
- El porcentaje de residuos reciclados en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat se sitúa en el 30% del total.

SISTEMA NEUMÁTICO DE RECOGIDA DE RESIDUOS EN LOS AEROPUERTOS

La instalación de los sistemas neumáticos de recogida de residuos en los aeropuertos de Barcelona-El Prat y Alicante supone un gran avance de cara a sus respectivos planes de gestión de residuos. Mediante un proceso de succión, y de manera automática, este sistema permite el transporte de los residuos urbanos producidos en las instalaciones aeroportuarias hasta la central del sistema, situada en la planta de transferencia. El Aeropuerto de Alicante dispone de una planta de transferencia, que sirve como depósito de residuos de diversa índole, en condiciones óptimas de prevención de la contaminación, hasta su retirada por gestores autorizados. Los residuos, segregados en origen en fracciones de envases ligeros, papel y mezcla (orgánica y resto), una vez llegan a la central se depositan y compactan en contenedores diferenciados. El aire usado en el proceso es "lavado y silenciado" mediante unos filtros, antes de devolverlo a la atmósfera para cumplir con los requerimientos ambientales correspondientes. Como complemento, la nave central del sistema dispone de una instalación fotovoltaica de 30 kW, que se incluye en el sistema eléctrico del aeropuerto.

Iniciativas encaminadas a reducir la generación de residuos y su valorización

Entre las iniciativas ejecutadas durante el año 2012, se suman a las ya existentes las siguientes:

Reducción de residuos

- Aeropuerto de Madrid-Barajas: Establecimiento de un programa de medidas de reducción de generación y gestión de residuos peligrosos
- Aeropuerto de Valladolid: Reutilización del material de fresado del aglomerado.
- Aeropuerto de Asturias: En ejecución la adecuación de la superficie para el almacenamiento de los depósitos de combustible de las compañías aéreas
- Aeropuerto de Bilbao: Construcción de una plataforma de prácticas para el SEI que evita la contaminación de suelos.
- Aeropuerto de Tenerife Norte: Reducción del 5% en la generación de residuos de tóner en 2012 respecto a 2011 realizando un seguimiento y medición.
- Aeropuerto de Lanzarote: Disminución de la cantidad de envases de plástico asociados al consumo de agua y al suministro de agua embotellada en el Bloque

Mejora de la recogida selectiva de residuos

- Aeropuertos de Granada y Gran Canaria: instalación de contenedores para la recogida selectiva de vidrio o de envases ligeros.
- Aeropuerto de Lanzarote: reubicación papeleras para recogida selectiva
- Aeropuertos de Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Santander y Valencia: adecuación y optimización del uso de los puntos de recogida selectiva o ecopuntos.



Reciclaje residuos Málaga. Punto de recogida selectiva de residuos en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.

Mejora de la recogida selectiva de residuos

- Aeropuerto de Asturias: Instalación de papeleras compartimentadas en oficinas.
- Aeropuerto de Barcelona-El Prat: establecimiento de rutas de inspección, comunicaciones a concesionarios e instalación de nuevos puntos de recogida de envases en restauración.
- Aeropuertos de Reus y Lanzarote: campaña de sensibilización para la correcta segregación de residuos, con envío de correo a los usuarios del punto limpio y folletos sobre ubicación de papeleras selectivas en terminales

Preferencia al uso del papel reciclado

Las distintas actuaciones implantadas por Aena vinculadas con el consumo responsable de papel en sus instalaciones abarca, desde campañas de sensibilización ambiental como las realizadas en los aeropuertos de Córdoba, Vitoria, Gran Canaria y Palma de Mallorca, a la retirada de la edición en papel de informes, partes o facturas de gestión que se publican en formato digital, o el establecimiento de criterios ambientales en las compras de material de oficina y el uso de papel con marcado FSC y TCF.

Así durante el año 2012, el consumo total de papel en los aeropuertos de la red de Aena fue de 83,9¹ toneladas, lo cual supone un incremento del 11,6 % con respecto al consumo del año anterior. No obstante, respecto a lo anterior, destacar que el uso de papel ecológico o reciclado constituye un 61 % con respecto del total consumido, yendo el consumo de este tipo de papel en continuo ascenso con respecto a otros años.



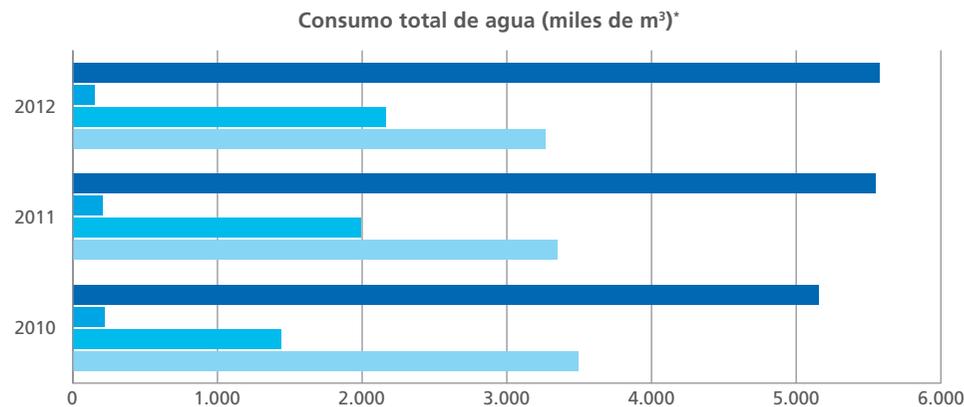
El papel reciclado consumido supone un 61 % respecto del total.

¹ El dato corresponde al 80,4 % de los aeropuertos y un helipuerto, ya que el resto no cuenta con el dato cuantificado o porque las compras no son anuales. No obstante se ha indicado a los aeropuertos que esa información vaya siendo incluida entre sus datos ambientales de para el próximo ejercicio y se ha obtenido una mejoría con respecto al año anterior en este sentido.

Gestión del agua

Nuestro consumo

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



(* Los datos proporcionados incluyen al 96% de los aeropuertos en el 2010, 97,8% en el 2011, 100% en 2012 y al 100% de los centros de NA en el periodo 2010-2012.

ASPECTO CLAVE

El 8% del agua total utilizada en los aeropuertos procede de agua depurada y reutilizada.

Consumo total de agua (miles de m ³)			
	2010	2011	2012
Total	5.154,69	5.549,63	5.577,53
■ Agua desalada	216,94	206,35	151,66
■ Agua extraída de pozos	1.440,90	1.993,86	2.160,84
■ Agua de red	3.496,85	3.349,42	3.265,03

En lo que se refiere al desglose por fuentes, el volumen de agua extraída de pozos durante el 2012 se ha visto incrementado con respecto a años anteriores. A este respecto destacar que durante este año, se han sumado los datos recopilados de los helipuertos de Ceuta y Algeciras aumentando el alcance de la información proporcionada.

En lo que respecta al consumo total de agua durante el 2012, se ha incrementado ligeramente con respecto al año anterior. No obstante, en las instalaciones de navegación aérea, el consumo de agua se ha visto reducido en un 26%, con respecto al 2011, gracias a las distintas políticas de ahorro en el consumo de agua aplicadas en las distintas Direcciones Regionales.

En cuanto al volumen de agua depurada utilizada en las instalaciones de Aena Aeropuertos durante el 2012, ésta supone un total de 439.000 m³, destinada principalmente a labores de riego de zonas verdes y compactación de caminos. Destacar la depuradora de aguas residuales del Aeropuerto de Fuerteventura, la cual dispone de un sistema de macrofitas para la depuración de las aguas y de un sistema físico-químico que permite el tratamiento de las aguas de las sentinas procedentes de los aviones. El total de agua depurada en este aeropuerto fue de 121.776 m³ durante el 2012, siendo destinada al riego de las instalaciones.

MÁLAGA-COSTA DEL SOL COMO EJEMPLO DE USO EFICIENTE DEL AGUA

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol participó durante el año 2012 en la iniciativa europea *European Water Stewardship*, un estudio piloto sobre la eficiente administración de los recursos hídricos. La infraestructura malagueña intervino como ejemplo de aeropuerto del sur de Europa, aportando su experiencia dirigida al buen uso del agua en sus instalaciones, compartiendo proyecto con otros aeropuertos europeos como los de Bruselas y Landvetter de Göteborg. La participación del aeropuerto malagueño se enmarca dentro de un proyecto auspiciado por la *European Water Partnership*, en asociación con empresas privadas y grupos sociales y con el apoyo de autoridades europeas, que se incorpora a las iniciativas promovidas por la Comisión Europea para la consecución de una Europa eficiente en recursos.

Iniciativas de optimización del consumo de agua

Junto con las iniciativas ya implantadas en Aena, descritas en versiones anteriores de esta memoria, destacar las siguientes actuaciones ejecutadas durante el 2012 en diversos aeropuertos e instalaciones de navegación aérea.

Control de consumos

Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol: estudio para sectorización de consumos, mediante el desarrollo de mapa de contadores de consumo de agua e instalación de contadores. Asimismo este aeropuerto participó en un Estudio piloto en Aeropuertos Europeos, para establecer un estándar de gestión integrada del agua.

Aeropuerto de Reus: sectorización de consumos por instalación de contadores, en la plataforma de pruebas del SEI.

Aeropuerto de Menorca: sectorización del control de consumos de agua con colocación de contadores e instalación del módulo SIGRA para el control de fugas.

Aeropuerto de La Gomera: instalación nuevos contadores.

Aeropuerto de FGL Granada-Jaén: cambio en la programación de llenado y vaciado del aljibe de agua de reserva.

ACC, oficinas e instalaciones de Navegación Aérea: medidas de ahorro del consumo de agua, encaminadas a la detección y reparación de fugas, reducción de tiempos en grifos con cierre automático, etc.

Optimización agua riego

Aeropuerto de Madrid-Barajas: instalación de una nueva red de riego para minimizar fugas

Aeropuerto de Lanzarote: implantar un proceso de recuperación de agua que depositan los pasajeros en los filtros de seguridad para su reutilización como agua de riego de plantas de interior.

ACC de Sevilla: mejora en la sistemática de riego y reforma de la captación, consistentes en un nuevo pozo y reparación de fugas en aljibes y red de riego.

Reducción agua potable

Aeropuerto de Almería: reducción del consumo total de agua mediante mejoras en las mediciones, seguimiento del Plan Integral de Mantenimiento para instalaciones de agua y adecuación de redes.

Aeropuerto de Ibiza: inicio obras para realizar conexión entre distintas redes de suministro de agua del Aeropuerto para facilitar la utilización de agua de lluvia y para la instalación de un nuevo grupo de presión para trasvasar el agua de lluvia entre depósitos.

Aeropuerto de Menorca: reorganización de las redes de agua para aumentar las zonas ajardinadas regadas con agua depurada.

Aeropuerto de La Gomera: sustitución de tuberías antiguas de fibrocemento para evitar fugas en Menorca. Mejora del control de fugas sobre la instalación de agua potable.

Aeropuerto de Palma de Mallorca: cierre de fuentes ornamentales y reducción en el consumo de agua en riego y servicio de extinción de incendios.

Aeropuerto de Sabadell: prevención y mejora de fugas en la red mediante realización de nuevas acometidas de agua potable a edificios.

Aeropuerto de Son Bonet: remodelación de los tramos de red donde se detecten fugas.

Aeropuerto de Asturias: campaña de sensibilización mediante la colocación de carteles en baños del Edificio Terminal.

Aeropuerto de Fuerteventura: implantación de un plan de control y supervisión del consumo y pérdidas de agua en todas las redes generales de los edificios.



Aena lleva a cabo en sus centros medidas para racionalizar el consumo de agua.

ASPECTO CLAVE

Gracias a las iniciativas llevadas a cabo en la Dirección Regional Sur se ha conseguido una reducción gradual del consumo de agua de pozo en el ACC de Sevilla, pasando de 20.000 m³ (año 2010), a 12.000 m³ (año 2011) y a 8.300 m³ (año 2012).

La actividad aeroportuaria y su entorno

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

Integrando la variable ambiental en nuestra actividad de forma estratégica

Con la entrada en vigor de la ley de Evaluación Ambiental Estratégica (EAE), Aena inició simultáneamente la redacción

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

Actualmente se encuentran aprobadas las memorias ambientales de 10 Planes Directores, mientras que en el año 2012 se continuó trabajando en el procedimiento de EAE correspondiente a diversos planes pendientes de aprobación.

Acceder a las Declaraciones de Impacto Ambiental y Memorias Ambientales de Planes Directores, así como informes de cumplimiento de las mismas: www.aena-aeropuertos.es

Preservando la biodiversidad y el medio natural

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

Entre las principales actuaciones de protección y conservación de la biodiversidad sobre el entorno natural debido a las actuaciones de ampliación de los aeropuertos e instalaciones de navegación

aérea durante el año 2012, destacar las repoblaciones forestales o los diversos trasplantes de ejemplares arbóreos que se vieron afectados por las obras de ampliación, tanto a zonas del interior del recinto aeroportuario como a otras áreas anexas al mismo que bajo convenio acogieron las plantaciones convenientemente. A este respecto destacar las restauraciones ambientales realizadas en 66 ha de Coslada, Santos de la Humosa y Valdetorres de Jarama, así como la repoblación forestal realizada en más de 256.000 m² en diferentes parcelas de Altos de Jarama y Miramadrid, todo ello como parte de las medidas a realizar tras la ampliación del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

Asimismo destacar la iniciativa implantada en el Aeropuerto de Ibiza, donde se han transformado las cubiertas convencionales, ubicadas en su bloque técnico y en parte de las cubiertas del edificio terminal, en 4.000 m² de cubiertas vegetales las cuales son regadas con agua depurada o de lluvia.

CONTROL DE FAUNA EN MADRID-BARAJAS

El Aeropuerto de Madrid-Barajas, en colaboración con Agentes Forestales de la CAM, ha puesto en marcha un año más la campaña para compatibilizar la presencia de avifauna con la seguridad aérea. La operación, que se realiza de acuerdo a las normas de OACI ha detectado hasta once nidos de cigüeña en las cercanías, cuyos huevos y pollos han sido trasladados al Centro de Recuperación de Fauna Silvestre de la Comunidad de Madrid.

Se trata de medidas preventivas que se llevan a cabo tanto dentro como fuera del aeropuerto con el objetivo de conservar y preservar las especies y al mismo tiempo no interfieran en la Seguridad Aérea. El Centro de Recuperación de Fauna 'CRAS Madrid-Viñuelas', construido y financiado por Aena, está localizado en el monte de Soto de Viñuelas y ha sido desarrollado junto con la CAM como punto de referencia de la recuperación de animales silvestres en la Comunidad. En este centro de la Comunidad de Madrid también se da acogida, cuidado y asistencia veterinaria de animales exóticos, con la finalidad de evitar su liberación al medio natural y los problemas que ello ocasiona a los ecosistemas y especies autóctonas

Superficie protegida (ha) existente en el interior del Sistema General Aeroportuario ^{(1) (2)}	
ENP - Espacios Naturales Protegidos por alguna figura estatal o autonómica	213,20
ZEPA - Zona de Especial Protección para las Aves según la Directiva 79/409CEE, de 2 de abril	167,62
LIC - Lugar de Importancia Comunitaria de acuerdo a la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	318,63
HIC - Hábitats de Importancia Comunitaria según la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	737,81 ⁽³⁾
IBA - Área de importancia para las aves declaradas por Birdlife/Seo	1.567,65
Reserva de la Biosfera	1.059,46
RAMSAR - Humedales de Importancia Internacional especialmente como hábitat de aves acuáticas	5,75
ZEPIM - Zonas especialmente protegidas de importancia para el Mediterráneo	2,96

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

⁽¹⁾ Se han considerado los datos relativos a ZEPA propuestos en noviembre 2010 y LIC propuestos en octubre 2010, según la página web del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino

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

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

La cetrería declarada Patrimonio Intangible de la Humanidad

Hace más de cuarenta años que la cetrería se está aplicando en los aeropuertos españoles para prevenir y corregir los riesgos que pueden suponer las aves para el tráfico aéreo. La cetrería es la actividad tradicional de mantener y entrenar halcones para capturar presas en su medio natural y, es también, el método más eficaz para evitar posibles incidentes con aves en los aeropuertos o en sus proximidades.

El protagonismo de los halcones en los aeropuertos comenzó en 1968, en Torrejón de Ardoz, donde se aplicó por primera vez el método del naturalista Félix Rodríguez de la Fuente y, tras un entrenamiento de cuatro meses, los halcones volaron por primera vez sobre la base aérea. Dos años después, Madrid-Barajas se convertía en el primer aeropuerto civil en abrir sus pistas a los halcones, de manera que a finales de 1970 empezó a regularse la protección de las aves de presa y los cetreros iniciaron sus experiencias para criar halcones. El Aeropuerto de Vigo fue el primero en incorporar este servicio de control de fauna en 1989 y tras la experiencia positiva, otros aeropuertos costeros adoptaron servicios similares, entre ellos Málaga, Tenerife Sur, Ibiza, Menorca y Gran Canaria

Actualmente el servicio de control de fauna de Aena se lleva a cabo en 32 aeropuertos así como en 8 de los 12 aeropuertos que gestiona Aena Internacional en México.



La cetrería en los aeropuertos es fundamental para evitar incidentes con aves en los aeropuertos.

Preservación del Patrimonio Cultural

El territorio donde se asientan los aeropuertos, coincide en ocasiones con el terreno donde es posible encontrar diversos elementos que forman parte del Patrimonio Cultural, los cuales se encuentran recogidos en la siguiente tabla:

Relación de elementos de Patrimonio Cultural presentes en los aeropuertos de la red de Aena	
Aeropuerto	Elementos Patrimonio Cultural
Menorca	32 elementos del patrimonio cultural
Ibiza	9 bienes patrimoniales y 1 elemento etnográfico
Madrid-Barajas	27 yacimientos arqueológicos y 17 yacimientos paleontológicos
Málaga-Costa del Sol	7 yacimientos arqueológicos
Vigo	4 elementos etnográficos
La Palma	2 elementos etnográficos
FGL Granada- Jaén	2 elementos etnográficos
Santiago	Tramo del Camino de Santiago Francés y 2 yacimientos
Son Bonet	2 elementos etnográficos
Santander	1 yacimiento con varios niveles de ocupación.
Reus	3 yacimientos: 1 neolítico, 1 romano y 1 ibérico.
Sabadell	1 yacimiento neolítico.
Valencia:	6 hallazgos con restos de material romano, y 10 construcciones relacionadas con la guerra civil (bunkers, nidos de ametralladora).
Fuerteventura	2 estructuras relacionadas con la II Guerra Mundial. 2 estructuras murarias. 2 restos etnográficos
A Coruña:	12 elementos patrimonio cultural.



Restos arqueológicos en el Aeropuerto de Menorca.

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

En este sentido, derivado de la ejecución de proyectos, cabe destacar las siguientes actuaciones realizadas en 2012 en el Aeropuerto de A Coruña:

- Desmontaje de tres hórreos en O Curro y traslado de sus elementos a su lugar de ubicación definitiva.
- Desmontaje del pazo de Culleredo y reconstrucción del mismo en su nueva ubicación.
- Montaje en nueva ubicación de Casas de Ferrer y Casa Grande dos Carunchos.
- Traslado del Cruceiro de Santo Estevo

Asimismo, la vigilancia de las obras en los aeropuertos ha permitido la localización de los siguientes elementos de interés durante ese año:

- Aeropuerto de Granada: una era y un molino
- Aeropuerto de Son Bonet: dos elementos etnográficos
- Aeropuerto de La Palma: una era y elementos relacionados con el secado y el almacenamiento de altramuces



Restos arqueológicos en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.

- Aeropuerto de Ibiza: elemento etnográfico en la zona denominada El Bosque
- Aeropuerto de Vigo: dos hórreos y dos molinos de agua.
- Aeropuerto de Santiago: Tramo del Camino de Santiago francés y dos yacimientos: A Medorra y Torre Blanca

Además de los trabajos señalados anteriormente, en 2012, al objeto de cumplir los trámites correspondientes de las Evaluaciones Ambientales Estratégicas de los Planes Directores se han llevado a cabo las prospecciones arqueológicas superficiales del sistema general aeroportuario de los aeropuertos de Pamplona, Santander, Zaragoza, Almería, Asturias, Tenerife Norte y El Hierro.

Aena promueve el respeto al medio ambiente

Durante el año 2012 Aena ha llevado a cabo, diferentes iniciativas enfocadas a promover y colaborar las actuaciones relativas a la protección y respeto al medio ambiente. Entre ellas destacar las siguientes:

- Junto con la Fundación Aena, diferentes aeropuertos de la red acogieron la **exposición Travel it!**, con el fin de compartir con el viajero, la importancia de los aeropuertos como centros de actividad que impulsan la economía, el desarrollo social y la cultura, asentados en un entorno vivo con el que interactúan continuamente. Para destacar la vocación ambiental de Aena Aeropuertos, se incidió en aspectos concretos como la calidad del aire, la eficiencia energética, el consumo responsable de agua, la gestión de residuos o las acciones contra la contaminación acústica. Travel it! se inauguró a mediados del mes de diciembre de 2011 en la T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas, pudiendo ser visitada hasta el 30 de enero de 2012. Posteriormente, se exhibió en los aeropuertos de Alicante, Valencia, Málaga-Costa del Sol y Palma de Mallorca.
- Diversos aeropuertos disponen de **visitas guiadas** dirigidas a todo tipo de público a través de instalaciones dedicadas a difundir el medio ambiente entre los usuarios. En particular, el **Aeropuerto de Madrid-Barajas dispone del Área Expoambiente** situada en la T2, formada por el Avión Expoambiente y la Sala Expoambiente, en las cuales se divulga la labor que realiza el Aeropuerto en su lucha a favor del medioambiente a partir de audiovisuales y juegos interactivos. Asimismo se muestran los restos arqueológicos encontrados en las obras de ampliación del Aeropuerto.



Aena trabaja para promover el respeto al medio ambiente.

- A lo largo de la celebración de la 12ª edición del **Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA)**, considerado el punto de encuentro del sector ambiental en España, Aena Aeropuertos participó en calidad del patrocinador, llevando a cabo una Sala Dinámica donde bajo el título de “La sostenibilidad en el transporte aéreo: Retos y oportunidades” se repasaron las conclusiones y los hitos más relevantes en este área. Asimismo distintos representantes de nuestra organización formaron parte activa de los distintos comités, grupos de trabajo y sesiones técnicas desarrolladas a lo largo del congreso, como la relativa a la “Huella de Carbono” o “Proyectos estratégicos en infraestructuras y sostenibilidad”.
- Entre las exposiciones presentadas en los aeropuertos con el fin de promover la difusión de la cultura y el respeto al medio ambiente, destacar la **exposición “Las aves, viajeros sin fronteras”**, promovida por la Fundación Aena, la cual pretendía fomentar en los usuarios del aeropuerto, especialmente en los niños y jóvenes, el interés por la ornitología, por el medio ambiente y por su conservación. La exposición, que fue instalada en los aeropuertos de Reus, Barcelona y Girona Costa-Brava, ofrece información sobre las migraciones de las aves y los sistemas de anillado, y permite visualizar las aves migratorias más características de la península mediante unos visores tridimensionales. Además, varias vitrinas exponen una colección de nidos naturales clasificados por tipos de aves y los materiales que han empleado para su construcción.
- Asimismo, el Aeropuerto de Lanzarote acogió la **exposición denominada “Jardines de la Sal”** compuesta por 66 láminas con fotografías de gran formato y textos explicativos, elaborados por José María Barreto Caamaño, sobre la importancia y el valor patrimonial de las salinas y 12 cuadros de moluscos. Además, en su sala de exposiciones, tuvo lugar la exposición del **proyecto MARPROF “Los tesoros profundos del Atlántico”**, compuesta por diversos paneles divulgativos en los que se da a conocer la riqueza y la calidad de los peces y mariscos que habitan en los fondos marinos de Canarias.
- **Proyecto Aeropuertos Verdes:** durante el primer semestre de 2012 concluyó la I Edición del proyecto Aeropuertos Verdes, promovido por la Fundación Aena cuyo objetivo era sensibilizar a los alumnos de Primaria sobre la importancia de los aeropuertos y su contribución para minimizar el impacto de su actividad sobre el medio ambiente. A través de un taller práctico realizado en el propio aeropuerto, así como una visita a sus instalaciones, participaron un total de 3.575 alumnos, de 36 colegios situados en los municipios colindantes con los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Gran Canaria, Málaga-Costa del Sol, Santiago y Madrid-Barajas. En el mes de octubre del 2012, comenzó una II edición, finalizada en los primeros meses de 2013, con la participación de alrededor de 5.000 alumnos, de 8 a 12 años de edad, pertenecientes a 40 centros escolares de las ciudades de Barcelona, Palma, Alicante, Valencia, Madrid, A Coruña y Lanzarote.



Nuestras Comunidades

Aena trabaja día a día para que sus actividades y servicios contribuyan al desarrollo sostenible, no sólo favoreciendo a sus clientes directos sino, de una forma más general, a toda la sociedad y a las comunidades en las que opera.

En la dimensión más social de la sostenibilidad, Aena persigue la inclusión de los colectivos más desfavorecidos, el desarrollo de la cooperación internacional, la promoción de la igualdad, el fomento de la educación, solidaridad, etc. Unos valores que, una vez integrados en su cadena de valor e incorporados en su gestión empresarial del día a día, benefician no solo a las grandes comunidades, sino también a aquellos colectivos con necesidades más específicas.

Contenidos del capítulo:

Marco estructurado de relaciones estratégicas

- *Convenios y patrocinios*
- *Colaboraciones institucionales*
- *Cooperación Internacional*

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

Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos

La integración de valores

- *Educación y nuestros clientes más pequeños*
- *Solidaridad*

Marco estructurado de relaciones estratégicas

Para Aena, el marco de relaciones con los actores sociales constituye una función más de la empresa, y se integra plenamente en su estrategia empresarial.

Convenios y patrocinios

Aena, por tener la característica de gestionar y facilitar unos servicios públicos seguros y de calidad a toda la comunidad, tiene

una especial responsabilidad que no se despliega exclusivamente ante las administraciones públicas y sus clientes más directos, sino también ante una serie de partes interesadas con las que establece distintos tipos de alianzas, formalizadas mediante convenios y acuerdos.

Durante el 2012, el Gabinete de la Presidencia tramitó la firma de 23 convenios, acuerdos y patrocinios de Aena EPE y Aena Aeropuertos.

Ámbito	Nº Convenios	Contenidos
Beneficio Social	3	Cooperaciones formativas con universidades y otros organismos
	3	Realización de actividades culturales con fundaciones
	1	Actividades ambientales con asociaciones de personas con discapacidad.
	1	Asociaciones profesionales
Otros (convenios de Aena no encuadrados en los apartados previos)	15	Edición de libros y material sobre diferentes contenidos, además de acuerdos suscritos con Administraciones Públicas (Ministerios, Ayuntamientos y CC.AA.), diversos organismos y empresas, tanto españoles como internacionales, tocando múltiples actividades y contenidos.

Colaboraciones institucionales

Aena trabaja a diario por mantener una estrecha relación con sus grupos de interés y hacerla sostenible en el tiempo, participando activamente y al más alto nivel con muchas de las principales instituciones nacionales e internacionales con las que colabora.

Esta relación se materializa fundamentalmente en el intercambio de ideas, experiencias y conocimiento con beneficios comunes. Se apoya en distintos tipos de **alianzas con diferentes instituciones nacionales e internacionales que persiguen promover una gestión cada vez más responsable e integrada** orientada hacia a la sociedad a la que sirven.

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL, ASUNTOS PARLAMENTARIOS Y DEFENSOR DEL PUEBLO

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

Actuaciones desarrolladas en 2012:

- 599 tramitaciones parlamentarias no presenciales (Proposiciones de Ley y Proposiciones No de Ley, Mociones, Preguntas Escritas, Peticiones de Documentación y Solicitudes de Datos e Informes), sobre un total de 630 contando las presenciales (Comparecencias, Preguntas Orales e Interpelaciones)
- Soporte informativo y documental para apoyar 7 Comparecencias (Ministerio de

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

Fomento y Presidencia de Aena) ante el Parlamento, y para responder 14 preguntas orales y 6 interpelaciones.

- Respuesta a 23 peticiones de información de la Oficina del Defensor del Pueblo, con Quejas relacionadas con diferentes temas (por ejemplo, el paro de los controladores aéreos de diciembre de 2010, tarifas aeroportuarias, etc.). Durante este año, el Defensor del Pueblo no ha formulado ninguna recomendación o sugerencia al Grupo Aena.

CONTRIBUIR A LA FAVORECER EL DESARROLLO SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA COMUNIDAD

La dimensión social y ambiental contribuye a la planificación estratégica de muchos aeropuertos que entablan relaciones de colaboración con diferentes instituciones y organismos para llevar a cabo proyectos conjuntos que contribuyan a los grandes objetivos de estas dimensiones en las comunidades en la que Aena desarrolla sus actividades.

Colaboración para la mejora de la comunidad		
Aeropuerto	Dimensión	Colaboración
Madrid-Barajas	Social	Colaboración con la Consejería de Bienestar Social y Familia de la Comunidad de Madrid dentro del programa "Comunidad y Bienestar Social", que promueve favorecer encuentros institucionales que incidan en actuaciones en beneficio de colectivos que trabajan con personas con discapacidad, en exclusión social..
Barcelona-El Prat	Social	Colaboración con numerosas entidades sociales para facilitar cobertura logística a sus proyectos. La subasta de los objetivos perdidos supone una contribución económica importante a ONG, Fundaciones; y otras asociaciones del tercer sector que encuentran en esta iniciativa de Aena una buena oportunidad de mantener sus objetivos sociales. Trinijove, Casal Jove, Solidaridad Internacional, Intermon... entre otras entidades se han beneficiado de esta iniciativa social
Alicante	Ambiental	Se ha consolidado la colaboración con el Centro Iberoamericano de la Biodiversidad de la Universidad de Alicante en campaña preventiva contra diferentes plagas de mosquitos.
Granada/Jaén	Social	Colaboración con el departamento de investigación Social de la Universidad de Granada para la identificación de nuevos proyectos para el sector turístico del sureste de Andalucía. Grupo de trabajo con diferentes instituciones municipales, autonómicas, empresariales y asociativas.

Colaboración para la mejora de la comunidad		
Aeropuerto	Dimensión	Colaboración
Ibiza	Social	<p>Se ha ampliado y mejorado el convenio de colaboración con distintas entidades sociales públicas y privadas para la promoción de entidades con discapacidad; instituciones que investigan y promueven empleo en sector turístico, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación Española Contra el Cáncer Ibiza y Formentera • Departamento de Investigación Social de la Universidad de las Islas Baleares • SOIB (Servicio de Ocupación de las Islas Baleares) • Inserción Laboral de Cruz Roja en Ibiza • Inserción Laboral de Caritas Diocesana • Instituto Isidoro Macabich • CAEB (Confederación Asociaciones Empresariales de Balears) • ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) en Ibiza • DisJob (Portal de Empleo para personas con Discapacidad).
Málaga-Costa del Sol	Ambiental	<p>Colaboración con la Federación de Empresarios de Málaga, la Universidad de Málaga y la Fundación Vida Saludable para la promoción de hábitos saludables, conducción eficiente y ahorro energético mediante campañas de sensibilización en las empresas del entorno y con la difusión de un estudio de impacto de estas iniciativas.</p>
Palma Mallorca	Ambiental	<p>Colaboración con distintas entidades medioambientales de la isla, junto con el Govern Balear para promocionar los valores y el cuidado del entorno en la isla para la campaña estacional y vacacional 2012.</p>
Tenerife Sur	Social	<p>Se mantiene la colaboración con la Dirección General de Consumo y Comercio (Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias) para llevar a cabo una campaña informativa y de alerta a los turistas de los posibles fraudes.</p>
Tenerife Norte	Ambiental	<p>Aena y la entidad Fundación Loro Parque mantienen el convenio de colaboración, destinado al desarrollo de fines sociales de docencia, investigación, conservación y defensa de la naturaleza, en especial de su Flora y Fauna y mundo marino.</p>
La Palma	Social	<p>Ampliación y consolidación del acuerdo con los Institutos de educación secundaria de la isla para la realización de prácticas de los alumnos de formación profesional.</p>

Colaboración para la mejora de la comunidad		
Aeropuerto	Dimensión	Colaboración
Sevilla	Social	Con la iniciativa de promocionar distintas acciones formativas, se ha confirmado el desarrollo de un convenio de Colaboración con la Universidad de Sevilla - Ingeniería Aeronáutica.
A Coruña	Social	Acuerdos con distintas entidades sociales del entorno para la donación de los objetivos perdidos del Aeropuerto, que permiten mediante acciones solidarias de subastas mercadillos, etc... que las diferentes asociaciones, ONG y fundaciones se benefician de estas iniciativas (Entreculturas, Mundo Cooperante, Cáritas, Unicef)

EL BENCHMARKING Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA CONTINUA

Aena mantiene su participación en distintas instituciones relevantes del ámbito de la responsabilidad corporativa, como Forética, el Club de Excelencia en Sostenibilidad, el Club de Excelencia en Gestión, la Asociación Española para la Calidad, Aenor, etc. como herramienta para el intercambio de experiencias y conocimiento.

Cooperación Internacional

- **Marco de referencia en la actuación de Aena en materia de cooperación internacional**

Aena toma como referencia el compromiso plasmado en su Política de cooperación internacional (aprobada el 15 de

diciembre de 2003) y las directrices del IV Plan Director de la Cooperación Española 2013-2016, que recoge un nuevo compromiso con la lucha contra la pobreza (como causa y efecto de negación de los derechos fundamentales), con todos los medios al alcance del conjunto de todas las políticas públicas, destacando la importancia del transporte, particularmente al modo aéreo, para el desarrollo económico y social de los pueblos y las naciones.

- **Objetivo esencial de la cooperación internacional**

El objetivo de las actividades de cooperación internacional es fortalecer institucionalmente la aviación civil mediante la transferencia de conocimientos, tecnología e innovación, en la convicción de estar coadyuvando a la modernización de infraestructuras y servicios, y a la formación de sus profesionales, para contribuir a consolidar y profesionalizar el sector aeronáutico de Iberoamérica, con el fin último de contribuir al desarrollo de estos países iberoamericanos mediante el progreso económico.

• **Relaciones con los grupos de interés**

Aena colabora estrechamente con distintos organismos internacionales e instituciones aeroportuarias y de aviación civil de otros países (gestores aeroportuarios prestadores de servicios de navegación aérea, autoridades, entes reguladores, etc.) con el fin de contribuir al desarrollo del transporte aéreo a nivel internacional y a la difusión de la imagen de Aena, del sector aeronáutico español y de la marca España.

Grupos de interés en el ámbito de cooperación internacional
• Organismos internacionales: Organización de Aviación Civil Internacional (OACI);
• Instituciones nacionales: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), Fundación CEDDET
• Aena Internacional (con quien se coordinan la planificación y organización de las actividades de cooperación, y otras unidades de Aena Aeropuertos)
• Aena E.P.E., la Dirección de Navegación Aérea (proyectos internacionales)
• Instituciones públicas de aviación civil, entes reguladores, operadoras de aeropuertos o prestadoras de servicios de navegación aérea, principalmente de Iberoamérica y países con vínculos con España
• Profesionales del sector aeronáutico de Iberoamérica y países vinculados a España

ASPECTO CLAVE

- La Política de Cooperación Internacional tiene como finalidad:
 - > Mejorar la responsabilidad social y corporativa de Aena.
 - > Contribuir activamente al progreso del transporte aéreo en países menos desarrollados, especialmente aquellos con vínculos históricos y culturales con España, a través de acciones de formación
 - > Contribuir a que el principal activo de la organización, sus empleados, se sientan orgullosos de trabajar en una empresa que manifiesta y asume compromisos de responsabilidad ética y social.

Actividades de cooperación técnica (Aena – OACI)	
<ul style="list-style-type: none"> • Seminarios en Centros de Formación de la AECID en Latinoamérica (Programa Iberoamericano de Formación Técnica Especializada (PIFTE) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) 	<p>“Sostenibilidad y Gestión Medioambiental de Infraestructuras de Transporte Aéreo. Cartagena de Indias (Colombia). ↑ Valoración: Excelente</p>
<ul style="list-style-type: none"> • X promoción de Becas de Cooperación Internacional Aena – OACI: Concesión de 6 becas anuales para el Máster en Sistemas Aeroportuarios de la E.T.S. de Ingenieros Aeronáuticos de la Universidad Politécnica de Madrid (beneficiarios procedentes de Brasil (2), Ecuador (1), Guatemala (1), México (1) y Cuba(1)). ↑ Valoración: Muy buena. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Adjudicación de 35 becas de 15 días de duración para cursar diferentes cursos del Máster en Sistemas Aeroportuarios de la E.T.S. de Ingenieros Aeronáuticos (ETSIA) de la Universidad Politécnica de Madrid. 	
<ul style="list-style-type: none"> • V Curso on-line sobre Planificación de Infraestructuras Aeroportuarias (organizado junto con la Fundación CEDDET, el ICEX y la E.T.S.I.A.) y II Curso on-line sobre “Navegación Aérea” ↑ Valoración: Excelente. 	

Adicionalmente, al amparo de los convenios de colaboración entre Aena y la Corporación de Aviación Cubana, S.A. (CACSA), **durante 2012 se han desplazado a España 53 profesionales de esta institución para cursar los diversos módulos del Máster en Sistemas Aeroportuarios** de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos (E.T.S.I.A.) de la Universidad Politécnica de Madrid, además de mantener encuentros profesionales y recibir apoyo experto en distintas áreas de trabajo; adicionalmente Aena ha contribuido a la rehabilitación y puesta a punto de diverso material donado (en buena parte vehículos contraincendios).

En 2012, un total de 208 profesionales procedentes de 20 países del sector aeroportuario/ navegación aérea/aviación civil, principalmente de Iberoamérica, se han beneficiado de distintas actividades del programa de cooperación internacional de Aena.
 En estos últimos 11 años, más de 2.000 personas se han beneficiado de los programas de cooperación internacional de Aena y Aena Aeropuertos, contribuyendo a difundir la excelente y sólida imagen que nuestra organización tiene a nivel internacional, particularmente en Iberoamérica.

- **Mecanismos de control y seguimiento**

Elemento de especial relevancia para Cooperación Internacional lo constituye la captación de las necesidades de capacitación de los grupos de interés. En este sentido, los beneficiarios de las actividades de cooperación internacional de Aena (asistentes a seminarios o a becas) completan un cuestionario en el que expresamente se les pide que propongan nuevas actividades, materias o temas de su interés para formación futura. La información obtenida por esta vía, junto las necesidades expresas y específicas manifestadas por parte de la Dirección de Cooperación Técnica de la OACI, el Grupo Aena y otras instituciones públicas internacionales implicadas, se toma como referencia para la planificación de actividades en los siguientes ejercicios.

La efectividad de este proceso de captación de necesidades y la respuesta y satisfacción de los distintos grupos de interés, se mide a través de los procedimientos de control y seguimiento, basado en unos indicadores de actividad relacionados directamente con los objetivos de calidad. En concreto:

- > Conseguir un alto nivel de calidad en los seminarios de cooperación técnica organizados: valoración superior a 8,5 (sobre 10) en el 100% de seminarios.
- > Conseguir un alto nivel de calidad en el programa anual de becas de cooperación: valoración superior a 9,15 (sobre 10) por parte de los becarios.

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

El desarrollo de la red aeroportuaria ha tenido efectos multiplicadores sobre otras redes de transporte, dado que ha potenciado indirectamente la construcción o mejora de rutas terrestres en las zonas cubiertas por el servicio aéreo. Al aumentar la conectividad y accesibilidad de aquél, ha densificado las intensidades de circulación en sus inmediaciones y en los ejes que, desde el aeropuerto, enlazan directamente la ciudad en la que está situado con otras principales.

Las rutas aéreas articulan con sus conexiones una red cuyos nodos son las ciudades donde se localizan los aeropuertos. La cuestión es seguir esta continuidad (accesibilidad) con el resto del territorio.

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



Accesos al Aeropuerto de A Coruña.

En este contexto, Aena colabora estrechamente con distintas instituciones a nivel estatal, autonómico y local, así como con representantes sectoriales:

- Comisión Técnica formada por representantes de las Secretarías Generales de Infraestructuras y de Transportes, Direcciones de Carreteras, Ferrocarriles y Aviación Civil, ADIF, AENA, Puertos del Estado y Autoridades Portuarias y Renfe Operadora. Dentro de ésta, se constituyen Grupos de Expertos o Comisión Sectoriales para abordar cuestiones específicas, la identificación de los principales problemas y potencialidades de desarrollo de la logística y la generación de propuestas de medidas, orientadas a la solución de los principales problemas y el aprovechamiento de las potencialidades, con el objetivo de establecer Programas de Actuación.
- Consejería de Obras públicas y Transportes del Gobierno de Canarias: planeamiento de accesos en Gran Canaria (acceso ferroviario, variante carretera GC-1), Tenerife Norte (carretera TF-5) y Tenerife Sur (acceso ferroviario y carretera TF-1).
- Relaciones con organismos locales (Ayuntamientos) para la integración en el planeamiento territorial.
- Compañías de autobuses (Alsa, etc. para la habilitación de dársenas), en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.

En línea con el marco de colaboraciones con organismos e instituciones del sector del transporte aéreo, es importante destacar también las actuaciones que se realizan en distintos aeropuertos para el fomento de la intermodalidad y la conservación del patrimonio. Aena colabora con diferentes instituciones para dar respuesta a la **política europea de desarrollo de las Redes Transeuropeas de Transporte**. De este modo se consigue que sus infraestructuras se integren con el resto de infraestructuras de otros medios de transporte, mejorando los accesos viarios a sus centros, facilitando la combinación del modo aéreo con la red ferroviaria y colaborando de forma positiva en los proyectos de planificación urbanística afectados por el entorno Aeroportuario.

La mejora de la conectividad y el bienestar del pasajero, una prioridad para Aena

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

¡EL VIAJE COMIENZA EN TU CASA!

Aena entiende que el viaje comienza en tu casa. Por ello, trabaja en acercar las nuevas tecnologías a sus grupos de interés. Los SIT (Sistemas de Transporte Inteligente), basados en la electrónica, la informática y las telecomunicaciones, son todas aquellas aplicaciones avanzadas que proporcionan servicios innovadores en relación con los diferentes modos de transporte y permiten a los usuarios estar mejor informados y hacer un uso más seguro, más coordinado y más “inteligente” de las redes de transporte.

Algunos ejemplos:

- Aeropuerto de Madrid-Barajas:
 - > Cerca de 100 puestos de acceso a internet repartidos entre la T1, T2, T3,T4 y su satélite T4S tanto en zonas públicas como en salas de embarque y llegada, identificados como e.point, bajo la denominación e.print se encuentran los terminales con impresoras.
 - > Torres identificadas como e.charge free, equipadas con cargadores gratuitos para teléfono móvil, PDA, smartphones, eBooks, etc. Estas torres funcionan como una consigna.
 - > Servicio de tecnología WiFi que el pasajero puede contratar por intervalos de tiempo.
- Aeropuerto de Alicante ha habilitado, a través de la empresa “Conecting to go” el alquiler (recogida y entrega) de tabletas y routers para los viajeros. En los mismos se incluye, entre otras, una guía turística de la zona.
- El Ministerio de Industria, Energía y Turismo en colaboración con Aena ha dispuesto en junio de 2012 una red WiFi gratuita en el Aeropuerto de El Hierro.

Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos

Durante el año 2012 Aena Aeropuertos ha continuado con la realización de actuaciones asociadas a los **Planes de Aislamiento Acústico (PAA)**, cuyo objeto es el de minimizar las molestias que ocasiona el ruido producido por las aeronaves en sus operaciones.

Así, durante dicho año, ha proseguido la ejecución de actuaciones de aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos de A Coruña, Alicante, Barcelona-El Prat, Bilbao, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Melilla, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Sabadell, Santiago de Compostela, Tenerife Norte, Valencia y Vigo, habiéndose llevado a cabo la creación de las Comisiones de Seguimiento Ambiental de los aeropuertos de Fuerteventura y Valencia, que al igual que las comisiones ya constituidas, velarán por el correcto cumplimiento y ejecución de sus correspondientes Planes de Aislamiento Acústico.

Desde el año 2000 hasta finales de 2012, el conjunto de estas actuaciones ha supuesto que Aena Aeropuertos haya destinado a esta actividad un importe superior a los 262 millones de euros.

- **Actuaciones singulares**

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

Indicador (*)	2010	2011	2012
Planes de aislamiento acústico aprobados	17	19	20
Censo de viviendas con derecho a solicitar aislamiento acústico	26.404	27.078	27.197
Viviendas en las que se han ejecutado actuaciones de aislamiento acústico	16.390	17.498	17.958

(*) Los datos anuales son acumulados (incluyen los de años anteriores)

La integración de valores

Educación y nuestros clientes más pequeños

Aena ofrece a la sociedad un servicio de calidad como un valor añadido a su planificación estratégica empresarial.

En el contexto de los grupos de interés la educación supone un valor importante en el desarrollo de actuaciones y servicios hacia el ciudadano para conocer, de manera significativa, el impacto que las actuaciones aeroportuarias tienen en el entorno.

Por ello, la política de Aena en esta materia se basa en:

- Promover la educación en el exterior, de tal forma que sus clientes, usuarios y la comunidad en general conozcan qué es un aeropuerto o un centro de control, cómo funcionan y en qué consisten sus principales actividades diarias.
- Impulsar entre sus empleados, como motor de la organización, la creatividad, el conocimiento y la innovación mediante actividades formativas y de divulgación.

Las actividades formativas internas realizadas en 2012 (ver *Capítulo Nuestras personas*), y un gran número de actividades formativas en colaboración con administraciones locales y autonómicas o universidades, realizando también numerosas visitas guiadas a muchos aeropuertos de Aena destinadas a estudiantes de diferentes edades.



Aena organiza visitas escolares a sus centros.

Algunas actuaciones:

- El Grupo Aena sigue manteniendo su compromiso con la formación de sus empleados, consolidando un total de 307.713 horas en 2012 en áreas tan diversas como: Competencias Directivas, Impacto Ambiental, Información, Comunicación e Idiomas, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad, Competencias Sociales, auditoría y Calidad, Explotación Operativa y RR.HH.
- “Embárcate en Familia, actuación del Proyecto “Parte de Todos” de Aena, desarrolla actividades dirigidas a los trabajadores y a sus familias favoreciendo un acercamiento entre los trabajadores de la empresa y la organización. En 2012, más de 300 personas han participado en estas actividades.
- En el Aeropuerto de Lanzarote todos los estudiantes de primaria (más de 4.000 alumnos visitan el aula medioambiental del Aeropuerto instalada en la antigua terminal del centro).
- En Cataluña, más de 6.500 alumnos de 294 centros de enseñanza pasaron durante 2012 por las instalaciones del Aeropuerto de Barcelona-El Prat en las visitas guiadas organizadas por Aena a través del programa Aerovisit; 1.235 pasaron por el Aeropuerto de Girona-Costa Brava, y 434 por el de Reus.
- Aeropuerto de Málaga – Costa del Sol: Más de 1.756 estudiantes escolares de segundo ciclo de Primaria participaron un año más en la actividad ‘Ven a conocer el Aeropuerto’. Con la ayuda de material pedagógico diseñado por profesores universitarios especialistas en didáctica y organización escolar, los estudiantes tienen la oportunidad de reproducir el itinerario del pasajero, al tiempo que profundizan más aún en la vida diaria del aeropuerto.
- Durante el 2012, se ha producido un incremento de las visitas escolares a los diferentes centros de la red de Aena de un 12% con respecto a 2011. Lo que indica que más de 41.000 alumnos han participado en esta actividad dirigida a los más pequeños; quienes han podido descubrir en sus instalaciones el proceso del mundo aeroportuario y participar en diversidad de concursos infantiles; así como actividades pensadas para ellos.

Solidaridad

Durante el año 2012 se consolidan las principales actuaciones de la dimensión social externa e interna del contexto de Responsabilidad Corporativa de Aena Aeropuertos. En este apartado la solidaridad es una ventana abierta a las entidades sociales y a los grupos de interés circunscritos en este contexto.

Se exponen distintas actividades realizadas en una doble dimensión externa e interna por Aena Aeropuertos durante el año 2012:

- DIMENSIÓN SOCIAL EXTERNA
 - > Colaboración con entidades que favorecen la inserción de personas con discapacidad
 - > Cesión de espacios solidarios
 - > Jornadas Solidarias

- DIMENSIÓN SOCIAL INTERNA
 - > La difusión de actividades sociales
 - > Nuestras personas jubiladas

Asimismo, al final del capítulo se incluye el “Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria”, que muestra algunos de los ejemplos más significativos de este tipo de actividades realizadas por Aena Aeropuertos.

- **Colaboración con entidades que favorecen la inserción de personas con discapacidad**

El Grupo Aena dentro de la Política de Discapacidad y de la coyuntura económica actual ha confirmado su compromiso con la solidaridad dando continuidad a los convenios que se describen en el cuadro adjunto. Los convenios descritos plantean una serie de actividades conjuntas con estas entidades que se materializan en actuaciones denominadas jornadas solidarias, jornadas culturales y mes social. Se describe el objetivo a realizar con cada entidad, la donación aportada y otras informaciones de detalle.

Entidad	Objeto	Donación	Firma
APMIB	Colaboración con esta entidad que promueve acciones y objetivos de personas con capacidades diferentes psíquicas, físicas o sensoriales. Participación en jornadas solidarias y en evento solidario del Aeropuerto Madrid-Barajas.	22.000 €	Renovado. Desde Julio de 1999
APSURIA	Apoyo a programas especializados con personas con capacidades diferentes psíquicas y sensoriales gravemente afectadas. Participación en evento solidario de Madrid-Barajas.	12.000 €	Renovado. Desde Julio de 2005

Entidad	Objeto	Donación	Firma
Fundación ESPAÑOLA TARTAMUDEZ	Apoyo a los programas específicos e esta Entidad. Participación en el Programa Proyectos Solidarios del Aeropuerto de Barcelona.	20.000 €	Renovado. Desde Marzo de 2007
DALES LA PALABRA	Colaboración con esta entidad que promueve los objetivos de participación con personas con capacidades diferentes auditivas. Participación en campañas solidarias. Jornadas de sensibilización. Asesoría en accesibilidad comunicación en centros aeroportuarios.	15.000 €	Renovado. Desde Junio de 2008
DANZA DOWN	Colaboración con entidad que promueve acciones con personas con discapacidad intelectual. Participación en evento solidario de Barajas, en el mes social para entidades patrocinadoras.	22.000 €	Renovado. Desde Junio de 2008
AFANIAS	Apoyo a entidad que promueve acciones, objetivos y programas con personas con discapacidad intelectual. Participación en jornadas solidarias, evento solidario de Barajas, mes social y muestra de artes escénicas: el arte para todos.	26.000 €	Renovado. Desde Diciembre de 2008
A TODA VELA	Colaboración con entidad que trabaja con personas con discapacidad intelectual en actuaciones de ocio con el modelo de inclusión social. Participación en programa en espacio solidario, jornadas solidarias y asesoría en accesibilidad en aeroportuarios.	11.000 €	Renovado. Desde Diciembre de 2008
FUDACE	Colaboración con esta entidad para apoyar su tarea de atención a personas con daños cerebrales. Apoyo logístico en la zona de Galicia, centro de referencia que atiende estas lesiones. Asesoría y múltiples recursos para personas con situaciones de discapacidad, física, sensorial y psíquica.	15.000 €	Firmado en Diciembre 2010. Efectivo 2011
ONCE	Cesión de espacios para venta de cupón en terminales de varios aeropuertos.	Convenio colaboración	Renovado. Desde Julio de 2005
CERMI	Colaboración en temas de accesibilidad y atención a los PMR (personas movilidad reducida).	Convenio colaboración	Renovado. Desde Marzo de 2005
TOTAL		138.000 €	

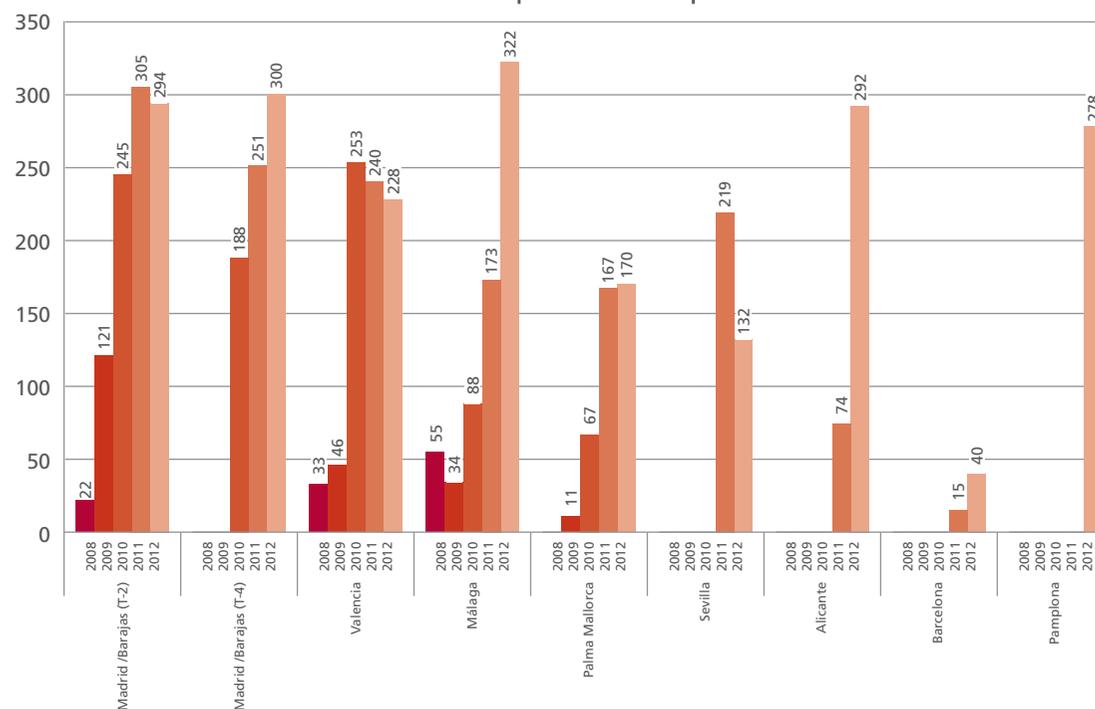
• Cesión de espacios solidarios

Aena cede a entidades sociales diferentes espacios en las terminales de los aeropuertos que les permiten difundir su actividad o realizar campañas concretas. Durante el año 2012 se incorpora el Aeropuerto de Pamplona a estas iniciativas con un porcentaje superior a la media de espacios del 76,20 % anual.

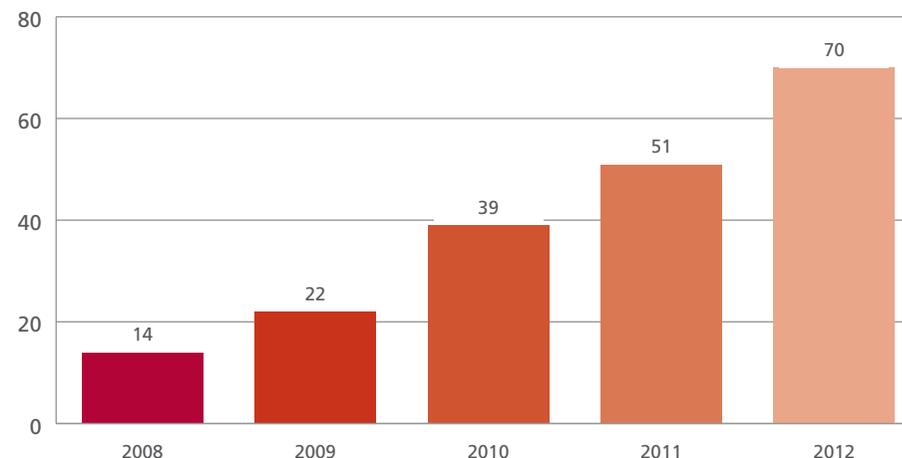
El proyecto Espacio Solidario se ha ido consolidando a lo largo de los últimos años, lo que ha permitido que haya sido utilizado en 2012 por 70 entidades durante 2.056 días, (lo que supone un incremento del 41,7% respecto al año anterior).

DIAS USOS			
CENTRO	2010	2011	2012
Barajas (T-2)	245	305	294
Barajas (T-4)	188	251	300
Valencia	253	240	228
Málaga	88	173	322
Mallorca	67	167	170
Sevilla		219	132
Alicante		74	292
Barcelona		15	40
Pamplona			278
Totales:	841	1.444	2.056

Grafico de días de uso de los espacios solidarios por años. Periodo 2008-2012

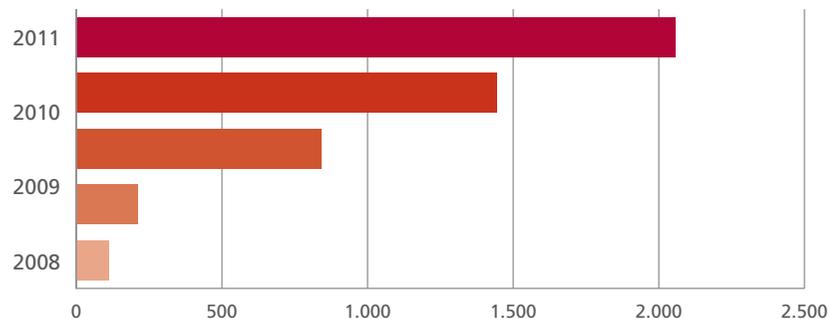


ENTIDADES POR AÑOS			
CENTRO	2010	2011	2012
Madrid /Barajas (T-2)	12	13	14
Madrid /Barajas (T-4)	13	10	13
Valencia	9	9	7
Málaga	3	5	5
Palma Mallorca	2	5	4
Sevilla		6	6
Alicante		2	6
Barcelona		1	8
Pamplona			7
Totales:	39	51	70



La confirmación en 2012 de la tendencia de crecimiento del proyecto Espacios Solidarios. El nº de entidades ha superado el 40% con respecto a 2011.

Totales	Entidades
2008	14
2009	22
2010	39
2011	51
2012	70



ASPECTO CLAVE

La dimensión social externa de Aena consolida su programa Espacios Solidarios establecido en los centros aeroportuarios desde 2008. En el último año el porcentaje de media de uso de los nueve centros actuales donde está implantado supera el 70 % de uso, siendo una actuación muy valorada por los grupos de interés identificados en la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Aena.

Asimismo, los días totales de uso de este programa también se ha incrementado en más de un 40%, superando los dos mil días de uso.

La importancia de la planificación de este tipo de actuaciones permite que cada vez más entidades soliciten el uso de los espacios solidarios con un año de antelación.

Uso de espacios solidarios / año	2010	2011	2012
Días totales año	841	1444	2056

• **Jornadas Solidarias**

Como en años anteriores, Aena celebra Jornadas Solidarias en las que se ofrece a diferentes entidades sociales la posibilidad de comercializar regalos solidarios y sensibilizar a los públicos de los aeropuertos sobre sus objetivos y proyectos.

Las entidades sociales con las que se llega a este tipo de acuerdos consiguen así ayuda para la financiación de sus actuaciones de cooperación e integración de colectivos en riesgos de exclusión social (en 2012 las entidades participantes recaudaron más de 10.000 € para sus fines solidarios).

Jornadas solidarias 2011: Entidades participantes		
CÁRITAS	Taller 99 - Empresa de Inserción Laboral iniciativa de Caritas-Madrid donde trabajan personas en riesgo de exclusión social: personas sin techo, parados larga duración, mujeres sin recursos, etc.	www.caritas.org
Fundación Vicente Ferrer	ONG que trabaja en cooperación al desarrollo y que potencia la venta de productos solidarios para financiar sus proyectos.	www.fundacionvicenteferrer.org
AFANIAS (Las Victorias)	Entidad que trabaja con personas con discapacidad. Tiene Colegio de educación especial, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, entre otros servicios. Participan 2 CEE: Plegar-3 y Las Victorias.	www.afanias.org
APAFAM	Entidad que trabaja con personas http://www.aena-aeropuertos.es/csee/Satellite/aeropuertos/es/Page/1213017924001//Informacion-general.html con discapacidad intelectual En la zona norte de Madrid. Cuenta con un Centro Especial de Empleo.	www.apafam.es

Jornadas solidarias 2011: Entidades participantes		
Fund. Juan XII	Fundación que trabaja con personas con discapacidad, entre otros colectivos. Cuenta con un Centro Especial de Empleo y una Empresa de Inserción Laboral.	www.fundacionjuanxxiii.org
APMIB	Entidad de padres de personas con discapacidad de IBERIA.	www.apmib.com
Fundación ADSIS	Fundación que trabaja en cooperación al desarrollo en países del sur y que potencia la venta de productos de Comercio.	www.fundacionadsis.org
PROYDE - Promoción y Desarrollo	ONG que trabaja en cooperación al desarrollo y que potencia la venta de productos de Comercio Justo.	www.proyde.org
SETEM	ONG que trabaja en Educación para el Desarrollo, potencia la venta de producto de Comercio Justo y realiza campañas de denuncia: Explotación infantil, derechos, etc.	www.setem.org
AGIL (Apoyo Global Iniciativas Locales)	ONG que trabaja en Proyectos de cooperación en Centroamérica.	www.agilnet.org

• **Dimensión social interna: atención a jubilados**

El Plan de Atención a Jubilados de Aena continuó en 2012 con la difusión de acciones favorecedoras destinadas a los empleados y empleadas jubilados para emprender actuaciones que promocionan asociaciones de jubilados en algunos centros de Aena Aeropuertos (Málaga, Jerez, Almería y Barcelona).

Más de 500 personas que pertenecieron a Aena se encuentra asociados a estas entidades para participar en numerosas actividades de ocio y tiempo libre, asesoramiento personal,

talleres de formación en habilidades de comunicación, artesanía, etc.

• **Difusión de las actividades**

Durante 2012 se continuó con la difusión entre los trabajadores de Aena y Aena Aeropuertos de actividades solidarias tanto en la revista interna "Aena Noticias", como en el boletín "Compromiso Aena". También se ha promocionado la difusión de estas actividades a través de notas de prensa conjuntas del Ministerio de Fomento y de Aena/ Aena Aeropuertos.

“Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria”

SEGUNDO EVENTO SOLIDARIO EN MADRID- BARAJAS

En noviembre de 2012 se celebró el segundo Evento Solidario en el Aeropuerto de Madrid-Barajas. Este evento pretende un *doble objetivo*:

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

Se coordinaron muchas actuaciones con distintas entidades autonómicas, municipales, empresas del aeropuerto, numerosas ONG, Fundaciones, entidades deportivas y del tercer sector. En definitiva, este evento se enmarcó dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa de Aena; y en concreto, se intentó dimensionar los aspectos más generales de la Política de Discapacidad

Las entidades participantes fueron: Afanias y Juan XXIII (con especial participación de sus Centro Especiales de Empleo, Afanias Alimentaria y Catering de la Fundación Juan



Las fuerzas de seguridad del estado participaron en la celebración de las jornadas solidarias del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

XXII), Apmib (Asociación de Padres y Madres de Discapacitados de Iberia), Apafam, Danza Down, Fundación Juan XXIII, Apsuria y Atenpace.

Se dimensionaron diferentes formas de promoción y difusión de sus actividades durante el transcurso del evento que consistieron en:

- Material audiovisual. En pantallas de TV vídeo informativo de su campaña o exposición fotográfica.
- Actividades artísticas: actuaciones musicales o de teatro.
- Discursos de responsable o portavoces de la entidad.
- Punto de información o de venta solidaria durante todo el evento.
- Catering del evento a través de sus centros especiales de empleo.
- Exposición de pinturas y esculturas, talleres, etc.

COLABORACIONES Y CAMPAÑAS

Durante el año 2012 se consolidaron actuaciones de colaboración con entidades con discapacidad ya habituales:

- **Muestra de teatro “Arte escénico para todos”.** Certamen teatral en que participaron 4 entidades, entre ellas el grupo de teatro Aena, y el grupo de personas con discapacidad intelectual de AFANIAS.
- **Gran Gala y actuación del ballet de la Asociación DANZA DOWN,** formada por personas con discapacidad intelectual.

Esta actuación solidaria se visibilizó con un vídeo denominado “un vuelo hacia la integración”. Se realizaron más de 10 presentaciones previas del vídeo a todas las entidades del Aeropuerto de Madrid-Barajas. Más de 3.000 personas participaron en esta actividad.

Como valor añadido, la Dirección General de la Guardia Civil del Aeropuerto ha iniciado una experiencia piloto para adaptar varios puestos de información para que sean desempeñados por personas con discapacidad intelectual, en colaboración con Afanias.

Además se continuó colaborando con las campañas:

- **“Pon tu móvil donde más se necesite”** campaña de colaboración con Entreculturas y Cruz Roja que persigue potenciar el reciclado de móviles en desuso y, a la vez, destinar el importe de lo obtenido por la venta de elementos reutilizados a proyectos sociales. Se recogieron 95 móviles durante 2012.
- **Campaña de recogida de tapones** a favor de AEFAT (Asociación de familias y pacientes de ATAXIA – TELANGIECTASIA) que trabajan para poder iniciar la investigación de esta enfermedad degenerativa que afecta a la capacidad de hablar y caminar. Y, también, del Comedor Social “Ventas”, cuyo objetivo es ofrecer cobertura a las necesidades básicas de la vida diaria, especialmente con comida, a familias en riesgo de exclusión social. Entre todos los centros de Madrid, se llegó a recoger más de una tonelada de tapones.
- **Campaña de recogida de ropa, juguetes, libros o cualquier objeto de segunda mano** en buen estado, susceptible

de poder ser vendido en la tienda “Mi desván” que la Federación de Enfermedades Raras tiene en Madrid para autofinanciarse.

JORNADAS CULTURALES

En 2012 y entorno al día del libro, 23 de abril se celebraron las jornadas culturales habituales en los centros del Grupo Aena en Madrid. Con el objetivo de acercar la cultura a la nuestra organización se ofreció la venta de libros directamente en los centros de: SS.CC de aeropuertos, SSCC de Navegación Aérea y Centro de Control de Torrejón. Más de 700 personas pasaron por los stands en los diferentes centros.

- También se realizó una visita guiada para trabajadores de Aena y sus familias a la Biblioteca Nacional a la que asistieron 25 personas.

ASPECTO CLAVE

Durante la campaña de recogida de ropa, juguetes, libros y demás productos, susceptibles de ser vendidos en la tienda de segunda mano que la Federación de Enfermedades Raras-FEDER tiene en Madrid, “Mi Desván”, se recogieron 1.950 unidades entre todos los centros del Grupo Aena en la Comunidad de Madrid.



Aena y la Cultura

Aena se compromete con la promoción de la cultura, a través de la Fundación Aena y el Centro de Documentación y Publicaciones de Aena:

- La Fundación Aena gestiona el patrimonio artístico de los aeropuertos.
- Sus objetivos primordiales son fomentar la cultura aeronáutica, gestionar el patrimonio histórico y artístico acumulado en los aeropuertos españoles y velar por su conservación y su divulgación en la sociedad.
- Desarrollando actividades, exposiciones y jornadas que fomenten el interés de la sociedad por la aeronáutica en general.

Contenidos del capítulo:

Aena se compromete con la promoción de la cultura

La Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica

- *La promoción de la cultura y el arte*
- *Los "Premios Fundación Aena"*
- *Exposiciones de la Fundación*
- *Jornadas*
- *Publicaciones 2012*
- *Actividades relacionadas con la defensa y preservación del Medio Ambiente*

El Centro de Documentación y Publicaciones de Aena

Aena se compromete con la promoción de la cultura

Aena considera la promoción de la cultura como un aspecto básico de su compromiso con sus grupos de interés, y entiende que debe ser dirigida de forma diferente en función del público al que está destinada. Para la divulgación de la cultura, Aena cuenta principalmente con la Fundación Aena y con el Centro de Documentación y Publicaciones (y como se muestra a lo largo de la Memoria RC, también con el apoyo a la cultura derivado de las actuaciones puntuales desarrolladas por las distintas unidades de Aena).

La Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica

La Fundación Aena¹ se crea a iniciativa de Aena con el objetivo de fomentar la cultura aeronáutica, gestionar el patrimonio histórico, cultural y artístico en sus centros en España, y velar por su conservación y difusión en la sociedad española.

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

Aena realiza una aportación económica a la Fundación, reflejo de su compromiso con la cultura y las artes. A pesar de la coyuntura económica, esta aportación se ha ido manteniendo a lo largo de los años.

Aportaciones de Aena a la Fundación Aena (miles de euros)		
2010	2011	2012
1.749	1.782	1.706,5

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

Los Premios de la Fundación Aena

En 2012 se convocaron y fallaron los **Premios Fundación Aena**, en su decimoséptima edición. El acto de entrega de los Premios tuvo lugar el 17 de julio de 2012, celebrándose por primera vez

en los salones del Palacio de Zurbano, perteneciente al Ministerio de Fomento y sede actual del Centro de Estudios Históricos de Obras Públicas y Urbanismo, ubicado en Madrid.



El Presidente de Aena, José Manuel Vargas, en el centro de la primera fila, junto a los ganadores de los Premios de la Fundación Aena 2012 y el resto representantes de la organización.

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

Tipo de Premio		Dotación (€)	Concedido a...	Reconocimiento por...
Juan de la Cierva		24.000	Declarado desierto	Se otorga a aquellos estudios, proyectos e investigaciones de carácter tecnológico relativos a aeronaves, su propulsión, equipos y sistemas; infraestructuras aeroportuarias o de navegación y circulación aérea, específicamente desarrolladas para su aplicación práctica.
Luis Azcárraga		12.000	Damián Rivas Rivas y Alfonso Valenzuela Romero	Por su estudio <i>Conflict Resolution In Converging Air Traffic Using Trajectory Patterns</i> .
Jose Ramón López Villares		3.000	Alberto Delgado Morales, en la Especialidad de Aeropuertos	Por su <i>Proyecto de Helipuerto de Asistencia Sanitaria en Palomares del Campo</i> .
		3.000	Manuel Santos Canedo, en la especialidad de Navegación Aérea	Por su proyecto <i>Diseño del TMA de Galicia con Navegación de Área basado en GNSS, selección de las aplicaciones PBN</i> .
Periodismo		12.000	Ana Carolina Espona Jiménez, Eduardo Laplaza García y Josep Lluís Asensio Richart	Por su programa audiovisual de <i>Personal autoritzat</i> , emitido en La 2 de TVE (Cataluña), y Canal 24 horas (nacional y de Cataluña).
Fotografía	1º	12.000	Álvaro Sánchez-Montañés	Por su obra <i>Raetur</i> .
	2º	7.000	Juan Adrio	Por su obra <i>S/T Punta Udra</i> .
	3º	4.000	Marta Soul	Por su obra <i>Idilio en el Campo de Golf</i> .

Exposiciones de la Fundación

Durante el año 2012 la Fundación Aena realizó diferentes exposiciones, reflejo del manifiesto interés de Aena por divulgar la cultura y promover exposiciones de carácter histórico en sus aeropuertos.

AERONÁUTICAS:

- **Puerta Aérea de Alicante. Aeropuerto de Alicante, Nueve décadas de transporte aéreo.** Del 13 de diciembre de 2011 al 26 de marzo de 2012 en el Aeropuerto de Alicante.
- **Puerta Aérea de Ibiza.** Del 30 de julio al 10 de octubre de 2012 en el Paseo Marítimo de Ibiza, y del 11 de octubre de 2012 al 30 de abril de 2013 en el Aeropuerto de Ibiza.
- **Un Siglo de la Industria Aeronáutica Española.** Colección de Maquetas Aeronáuticas de la Fundación Aena.
 - > Aeropuerto de Almería, del 19 de diciembre de 2011 al 20 de febrero de 2012.
 - > Aeropuerto de FGL Granada-Jaén, del 20 de febrero al 15 de abril de 2012. Con ocasión del 40 aniversario de este aeropuerto.
 - > Aeropuerto de Córdoba, del 15 de abril al 31 de mayo de 2012.
 - > Aeropuerto de Badajoz, del 1 de junio al 15 de julio de 2012.

ARTÍSTICAS:

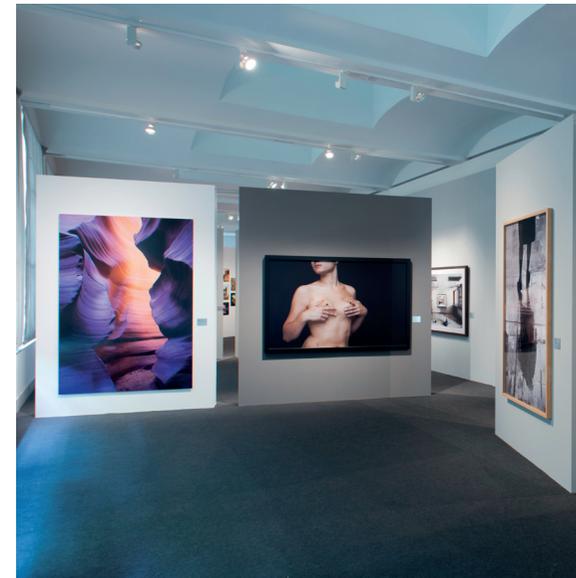
- **air_port_art. Colección Aena arte Contemporáneo.** Del 24 de febrero al 6 de mayo de 2012 en el centro alicantino *Las Cigarreras -Cultura Contemporánea-*.



Exposición fotográfica documental en las calles de Ibiza

Compuesta por una cuidada selección de 36 obras, correspondientes a 24 artistas, que representan la línea más vanguardista de la Colección, habiendo sido adquiridas la mayoría de ellas en los últimos dos años. La muestra recibió un total de 2.783 visitantes.

- **Arte en los Aeropuertos. Colección Aena de Arte Contemporáneo.** Del 25 de abril al 8 de julio de 2012 en el Museo de Arte Contemporáneo de Alicante (MACA). Compuesta por una selecta muestra de quince obras, en su mayor parte pinturas de grandes dimensiones y esculturas, pertenecientes a trece artistas españoles con una reconocida proyección internacional y con una destacada madurez creativa. La muestra recibió un total de 9.500 visitantes.
- **air_port_photo. Colección Aena Arte Contemporáneo.** Del 6 de junio al 22 de julio de 2012 en el Pabellón Juan de Villanueva del Real Jardín Botánico-CSIC de Madrid, en el marco de la Sección Oficial de la Feria Internacional de Fotografía y Artes Visuales PHotoEspaña 2012. Compuesta por un conjunto de 73 obras, representativo del patrimonio artístico fotográfico y multimedia que forma parte de la Colección Aena de Arte Contemporáneo, esta muestra fue considerada oficialmente como punto de partida de PHotoEspaña 2012. La muestra recibió un total de 52.000 visitantes.



La exposición air_port_photo. Colección Aena Arte Contemporáneo estuvo expuesta en el Real Jardín Botánico-CSIC de Madrid.

Jornadas

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

XVI EDICIÓN DE LAS JORNADAS DE ESTUDIOS HISTÓRICOS AERONÁUTICOS

Por primera vez, y tras quince años de satisfactoria acogida en la Casa de América, las Jornadas se desarrollaron en el Palacio de Zurbano, de Madrid, dependiente del Ministerio de Fomento. Bajo el epígrafe de **La Técnica y la Industria Aeroespacial Española**, se presentaron nueve ponencias estructuradas en tres capítulos:

Soñando el espacio (Primera Jornada)	El camino a las estrellas.
	Herrera y su contribución al estudio de la navegación espacial.
	Cebreros y la nueva red de estacionamientos de la ESA para el seguimiento de satélites en el espacio lejano.
Más allá del planeta Tierra (Segunda Jornada)	De los programas pioneros en España a los retos presentes de la investigación espacial.
	Las estaciones espaciales.
	El primer sistema europeo de navegación por satélite: EGNOS.
La mirada espacial (Tercera Jornada)	La constelación Galileo.
	Las estaciones españolas de seguimiento espacial.
	Derecho y comercialización de las actividades espaciales.

JORNADAS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Consciente de la necesidad de someter a una permanente revisión y actualización las competencias aeroportuarias para garantizar la seguridad de los usuarios de los aeropuertos, la Fundación Aena viene promoviendo desde 2003 la Cátedra de Seguridad Aeroportuaria en coordinación con la Universidad Nacional de Educación a Distancia, a través del Instituto Universitario de Investigación sobre Seguridad Interior (IUISI), y en colaboración con el Gabinete de Estudios de Seguridad Interior (GESI) de la Secretaría de Estado de Seguridad.

Durante el Curso 2011/2012, la Cátedra de Seguridad Aeroportuaria ha llevado a cabo las siguientes actividades:

- III Jornadas Avanzadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Madrid-Barajas, del 28 al 31 de mayo de 2012. Dirigido a funcionarios de la Escala Ejecutiva del Cuerpo Nacional de Policía, así como de la Escala Superior de Oficiales y de la Escala de Oficiales de la Guardia Civil. Total participantes: 20
- IV Jornadas Avanzadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Madrid-Barajas, del 25 al 28 de junio de 2012. Dirigido a funcionarios de la Escala Ejecutiva del Cuerpo Nacional de Policía, así como de la Escala Superior de Oficiales y de la Escala de Oficiales de la Guardia Civil. Total participantes: 20
- XXI Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Santiago, del 15 al 18 de octubre de 2012. Dirigido a funcionarios de las Escalas de Subinspección y Básica del Cuerpo Nacional de Policía, así como de las Escalas de Suboficiales, Cabos y Guardias de la Guardia Civil. Total participantes: 30
- XXII Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Gran Canaria, del 5 al 8 de noviembre de 2012. Dirigido a funcionarios de las Escalas de Subinspección y Básica del Cuerpo Nacional de Policía, así como de las Escalas de Suboficiales, Cabos y Guardias de la Guardia Civil. Total participantes: 30

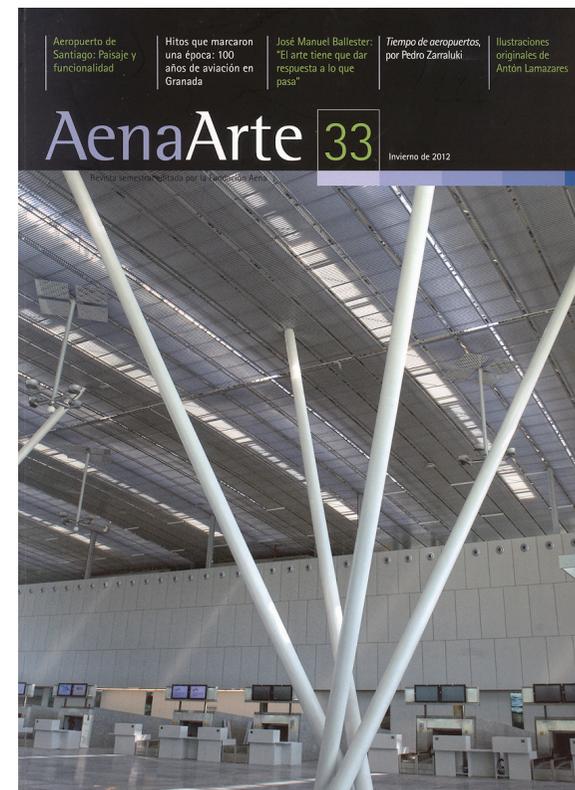


Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos.

Publicaciones 2012

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

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



Revista Aena Arte N°33

EDITADAS POR LA FUNDACIÓN AENA:

- Aeronáutica y Publicidad, de Carmen de Cima.
- Las fuentes de la creación artística, de Félix Santos.
- Lamazares. Viaje íntimo, de Enrique Beotas, Sergio Casquet y Pedro Sempere.
- Cuatro Vientos -Un siglo de historia aeronáutica- (XV Edición de las Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos)
- La Técnica y la Industria Aeroespacial Española (XVI Edición de las Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos)
- Catálogo de la exposición air_port_art. Colección Aena arte Contemporáneo, en el centro Las Cigarreras –Cultura Contemporánea- de Alicante.
- Catálogo de la exposición Arte en los Aeropuertos. Colección Aena de Arte Contemporáneo, en el Museo de Arte Contemporáneo de Alicante (MACA).
- Catálogo de la exposición air_port_photo, en el Real Jardín Botánico-CSIC de Madrid.
- Catálogo del Premio de Fotografía Fundación Aena 2011 y 2012.
- Números 32 y 33 de la revista Aena-Arte.
- Memoria de Actividades de 2011.

PUBLICACIONES PATROCINADAS POR LA FUNDACIÓN AENA:

- Huellas en el cielo. Jorge Loring y la odisea del Zepelín. Documental audiovisual.
- II Seminario sobre Actividades Espaciales y Derecho. En colaboración con el Instituto Iberoamericano del de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial
- XL Jornadas Iberoamericanas de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial. En colaboración con el Instituto Iberoamericano del de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial.
- Certificación de Aeródromos, en colaboración con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos (ETSIA).
- Anuario Patrimonio Cultural y Derecho. (Decimoquinto volumen). En colaboración con la Asociación Hispania Nostra.

El Centro de documentación y publicaciones de Aena

ÁREA DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación y Publicaciones de Aena (CENDOC) es el centro de recursos de información técnica y profesional del grupo Aena. Para ello selecciona, analiza, cataloga y difunde información especializada en aeropuertos y navegación aérea; identifica fuentes de información, materiales y expertos y edita publicaciones; forma a documentalistas de Aena y mantiene relaciones con otros centros de documentación del sector. El Centro de Documentación y Publicaciones presta servicios de biblioteca, asesoría y distribución a estudiantes, investigadores y profesionales del sector.

Manteniendo su compromiso con la calidad, el CENDOC realiza un seguimiento y medición periódica de su actividad mediante indicadores de su gestión y la atención de reclamaciones y sugerencias de sus clientes. Además, en su Carta de Servicios, se establece como compromiso de Calidad que todas las peticiones se responderán en un período inferior a tres días.

El Centro de Documentación, como Centro de Recursos de Información Técnica, tiene publicadas sus bases de datos en Intranet <http://cendoc.aena.es> e Internet <http://www.aena-aeropuertos.es/documentacion>, medio este último a través del cual puede acceder a la consulta de nuestras referencias bibliográficas cualquier usuario externo.

- Algunos datos año 2012:
 - > 1.879 **usuarios internos** (media mensual).
 - > 672 usuarios suscritos (media mensual) a alertas de Información.
 - > 439 peticiones atendidas procedentes únicamente de **usuarios externos** (expertos aeronáuticos, proveedores de Aena que precisan consultar normativa, profesores de Universidad e incluso estudiantes).

El Centro de Documentación y Publicaciones y la red de Centros de Documentación de Aena son los centros de recursos de información técnica y profesional, que contribuyen a la gestión eficaz de los conocimientos y al desarrollo tecnológico y la calidad del servicio en Aena.

En 2012 el Centro ha mejorado su **servicio de Difusión Selectiva de la Información**, servicio de valor añadido de cara a la gestión de conocimiento en la organización y al desarrollo de las tareas de gestión documental de algunas Unidades, resultando dichas alertas muy positivas para el mantenimiento de la actualización de la documentación necesaria para el desempeño de las actividades diarias de algunas áreas, por citar algunos ejemplos concretos: durante el año 2012, se creó una **Alerta Semanal con actualizaciones de documentos de la OACI**, a la cual se le dio difusión para que los usuarios se suscribieran de forma voluntaria, alcanzando un gran éxito; a petición de la División de Operaciones de Servicios Centrales de Aena Aeropuertos y de Seguridad Operacional del Aeropuerto de Barcelona-El Prat, se mantienen sendos apartados en la Intranet del Centro, de Documentación con el fin de mantener actualizada la documentación que van requiriendo para el desempeño de su trabajo diario.

ÁREA DE PUBLICACIONES:

En el año 2012, el Área de Publicaciones ha editado un total de siete títulos nuevos que añadir a su ya extenso catálogo de publicaciones, orientado básicamente a la divulgación de los

conocimientos aeronáuticos y aeroportuarios, y dividido en varias colecciones (Descubrir, Cuadernos Aena, Protagonistas de la Aeronáutica, Te lo Cuento Volando...)

Nuevos títulos publicados en el año 2012

Descubrir la seguridad aeroportuaria
Descubrir la investigación de accidentes de aviación civil
Descubrir el transporte aéreo y el medio ambiente
Historia de los aeropuertos de Gran Canaria
Historia de los aeropuertos de Zaragoza
Descubrir el control aéreo (actualización) ebook
Legislación aeroportuaria básica (actualización) ebook

TOTAL publicaciones nuevas editadas 2012 (nuevos títulos, reediciones y traducciones)

Dichas publicaciones se comercializan a través de varias librerías y distribuidoras, y también, a través de la tienda online, habiéndose vendido en el año 2012 un total de 1.089 ejemplares.



Perfil de esta Memoria

La Memoria de Responsabilidad Corporativa que se presenta, Aena (EPE Aena y Aena Aeropuertos, S.A) constituye un instrumento de comunicación y reporte del compromiso de Aena con la sostenibilidad, informando a todos sus grupos de interés, de los valores y la trayectoria de análisis, evaluación y reporte de su gestión en el marco de la sostenibilidad.

Periodicidad y alcance

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

Esta Memoria de Responsabilidad Corporativa abarca los **resultados alcanzados por la Entidad durante el año 2012 en España**, englobando a los aeropuertos españoles, helipuertos y Navegación Aérea, siendo su contenido complementado a través de la información incluida en la Memoria Anual 2012 de Aena y en su página web: www.aena.es.

Con ella, se han pretendido cubrir los aspectos más significativos de las actividades de Aena, tratando de ser fiel reflejo de su actuación en las dimensiones ambiental, social y económica de la sostenibilidad y del nuevo modelo de gestión planteado en el año 2012, todo ello tomando en consideración el principio de materialidad.

Como en ocasiones anteriores, y aunque no forme parte del alcance de esta Memoria, se hace referencia expresa a las actuaciones en sostenibilidad más significativas algunas de las empresas filiales de Aena, por considerarse que resultan de interés para comprender la actuación de la organización. En el Capítulo Avanzando hacia el Futuro se hace mención especial a Aena Internacional y a Clasa, y en el Capítulo Nuestras Comunidades

se incluye referencia expresa a la labor de la Fundación Aena en la promoción de la cultura y el arte.

Selección de los contenidos

Esta Memoria abarca todo el ejercicio contable que va desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2012. En aquellos casos en que la información suministrada tiene un límite temporal diferente, se indica correspondientemente.

Para los trabajos de selección del contenido, se han tenido en cuenta, además de los documentos de referencia sobre indicadores publicados por GRI, las particularidades de Aena, las expectativas de los grupos de interés, los indicadores empleados por el sector aeroportuario, en Europa, los acuerdos voluntarios suscritos por Aena con importancia estratégica así como otros documentos relacionados con los indicadores de sostenibilidad y el sector del transporte publicados por asociaciones sectoriales e instituciones europeas y españolas

Los criterios seguidos para la presentación de la información han sido:

- Toda la información y datos obtenidos de los diferentes mecanismos de gestión interna han sido proporcionados a través de los responsables de las diferentes unidades. En aquellos casos en que se utiliza información procedente de fuentes externas, se hace referencia a las mismas para facilitar su trazabilidad y verificación.

- Al objeto de proporcionar una referencia temporal que ofrezca una visión sobre la evolución de los diferentes indicadores seleccionados, se incluye información relativa a al periodo 2010-2012.
- La información no se limita a indicadores cuantitativos, sino que la información cualitativa permite reflejar un adecuado balance de la sostenibilidad

Si el año 2011 culminó la puesta en marcha del planteamiento de un nuevo modelo de gestión aeroportuaria y de la navegación aérea, el año 2012 ha sido un año clave para la materialización de todo proceso. Por esta razón, la presente Memoria dedica un capítulo especial a mostrar a la sociedad en su conjunto cómo Aena está avanzando hacia el futuro.

Rigor de la información

La información que se ofrece en el presente documento ha sido obtenida a partir de los sistemas de información y comunicación internos de Aena. En aquellos casos en que se utiliza información procedente de fuentes externas, se hace referencia a las mismas para facilitar su trazabilidad y verificación.

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



Anexos

Contenidos del capítulo:

Certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2012.

Índice de contenidos de *Global Reporting Initiative* (GRI)

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-N° 018/13

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

ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL (EPE) AENA Y AENA AEROPUERTOS, S.A.

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012**

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

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 25 de junio de 2013, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-029/13 de fecha 16 de mayo de 2013 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 28 de junio de 2013

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Awelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Entidad Pública Empresarial (EPE) Aena y Aena Aeropuertos, S.A.** ha presentado su memoria "Memoria de Responsabilidad Corporativa 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

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

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

Amsterdam, 25 de julio 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 12 de julio 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

CONTENIDOS GRI

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Página de la Memoria RC 2012	Cobertura
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del Presidente. Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo. Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" pág. 7	Total
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" , Apartado "Avanzando hacia el futuro" pág. 7. Apdo. "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" Pág. 18 Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 27 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "El compromiso con el cliente" pág. 52 y "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 53	Total
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Página de la Memoria RC 2012	Cobertura
2.1	Nombre de la organización.	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Portada pág.6 y Apartado "Avanzando hacia el futuro" pág. 7; Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Pág. 8	Total
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Portada pág. 6 y Apartado "Avanzando hacia el futuro" pág, 7 Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Págs. 8 y 10, Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 12 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apdo. "Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero" pág. 74	Total
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Portada pág. 6 y Apartado "Avanzando hacia el futuro" pág 7, Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Pág. 10, Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 13; Apdo. "Filiales de Aena" pág. 17 Capítulo: "El Gobierno de la RC", pág. 24-25	Total
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Portada Pág. 6	Total

2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo. "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior". Págs. 15 y 16 Apdo. "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" Pág. 18	Total
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Portada Pág. 6 Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Pág. 8	Total
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Portada Pág. 6, Apartado "Avanzando hacia el futuro" pág. 7, Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Págs. 10 -11, Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 12	Total
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Número de operaciones. • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro", Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Págs. 10 y 11, Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 14; Apdo. "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior". Págs. 15 y 16 Apdo. "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" Pág. 18, Apdo. "Resumen: Datos Clave". Pág. 20 Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas Pág. 78, 79	Total
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Pág. 7, Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 14 Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 24	Total
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Premios y Reconocimientos" pág. 44	Total
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Página de la Memoria RC 2012	Cobertura
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartados "Periodicidad y alcance" pág. 171	Total
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Periodicidad y alcance". pág 171	Total

3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Periodicidad y alcance". pág 171	Total
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Portada.	Total
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	Capítulo: "El Gobierno de Aena". Apartado "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión", pág. 29, Apartado "Grupos de Interés de Aena pág". Pág. 37-39 Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Selección de contenidos". Pág. 172	Total
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro", Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Pág. 10, Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 12, Apdo. "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior". Págs. 15 y 16 Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Periodicidad y alcance". pág 171	Total
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Periodicidad y alcance". pág 171	Total
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro", Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Pág. 8, Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 12, Apdo. "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior". Págs. 15 y 16, Filiales de Aena pág. 17	Total
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Rigor de la Información" pág. 172	Total
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apartado "Avanzando hacia el futuro" pág. 7. Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Rigor de la Información" pág. 172	Total
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apartado "Avanzando hacia el futuro" pág. 7 Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Selección de Contenidos". Pág. 172	Total
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Anexos (Tabla GRI).	Total

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado "Periodicidad y Alcance" Pág. 171 Anexos (Informe de verificación).	Total
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Página de la Memoria RC 2012	Cobertura
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 24, 26 Subapdo. "Control de Riesgos" pág. 27. Subapdo. "Código ético" pág. 28 Apdo. "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" pág. 29, 31	Total
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 24, Subapdo. "Código ético" pág. 28 Apdo. "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" pág. 29	Total
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" Subapdo. "Órganos de Gobierno" págs. 24, 26, 28	Total
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" Subapdo. "Órganos de Gobierno" pág. 24 Apdo. "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" Subapdo. "El proceso de Planificación" pág. 32 Capítulo: "Nuestras personas" Apdo. La Comunicación Interna: Base de la relación con nuestras personas". Pág. 97	Total
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" Subapdo. "Órganos de Gobierno" pág. 26 Apdo. "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" Subapdo. "El proceso de Planificación" pág. 33 Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas". Subapdo. "La gestión del talento y el desempeño y el sistema de retribuciones" Pág. 84	Total
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 24, 26 Subapdo. "Control de Riesgos" pág. 27. Subapdo. "Código ético" pág. 28	Total

4.7	"Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad."	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" Subapdo. "Órganos de Gobierno" pág. 25 Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" Subapdo. "El proceso de Planificación" pág. 33 Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas". Subapdo. "La gestión del talento y el desempeño y el sistema de retribuciones" Pág. 84	Total
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Carta del Presidente. Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo: Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo. Pág. 8 Apdo. "Aena es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España". Pág. 12 Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 26 Subapdo. "Código ético" pág 28 Apdo. "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" pág. 30 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apdo. "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 52, Subapdo. "La seguridad: Licencia para operar", págs. 56 y 60	Total
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" Subapdo. "Órganos de Gobierno" págs. 24 , 26, 27; Apdo."La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" pág 29, 30, 31, 33 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apdo. "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 52, Subapdo. "La seguridad: Licencia para operar", pág. 56, 64	Total
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 26, 27	Total
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" pág. 27 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "El compromiso con el cliente" pág 52 y "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 53 Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartados "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno" y "Prevención de la contaminación atmosférica". Páginas 101-103 y 113-115	Total

4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	<p>Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Innovación Sostenible" pág. 48, 49</p> <p>Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Aena promueve el respeto al medio ambiente". Páginas 133-134</p> <p>Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Marco estructurado de relaciones estratégicas</p> <p>Subapdo. "Colaboraciones institucionales" pág. 136, "Cooperación Internacional" Págs. 140-142; Apdo. Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad, pág 144</p> <p>Capítulo: "Aena y la Cultura": Apdo. "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica". pág. 160</p>	Total
4.13	<p>"Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas" 	<p>Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Innovación Sostenible" pág. 48, 49</p> <p>Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apdo. "relaciones con los grupos de interés". Subapdo. "Servicio de Atención a PMR", pág. 72-74</p> <p>Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Aena promueve el respeto al medio ambiente". Páginas 133-134</p> <p>Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Marco estructurado de relaciones estratégicas</p> <p>Subapdos. "Convenios y Patrocinios" y "Colaboraciones institucionales" pág. 136, 137, 140 "Cooperación Internacional" Págs. 140 -142</p> <p>Apdo. Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad, pág 144</p> <p>Capítulo: "Aena y la Cultura": Apdo. "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica". pág. 160"</p>	Total
4.14	"Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. Algunos ejemplos de grupos de interés son la sociedad civil, clientes, empleados, otros trabajadores y sindicatos, comunidades locales, accionistas y proveedores de capital; y proveedores."	<p>Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Los grupos de interés de Aena". Págs. 36-39</p> <p>Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Marco estructurado de relaciones estratégicas</p> <p>Subapdo. "Convenios y Patrocinios" pág. 136, y "Cooperación Internacional" pag 141</p>	Total
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	<p>Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Los grupos de interés de Aena". Págs. 36-39; Apdo. "Nuestros Proveedores", aspecto clave pág. 41</p> <p>Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Marco estructurado de relaciones estratégicas</p> <p>Subapdo. "Colaboraciones institucionales" pág. 136. "Cooperación Internacional" Pág. 141, 143</p>	Total

<p>4.16</p>	<p>Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.</p>	<p>Capítulo: "El Gobierno de la RC" Portada. Pág. 23, Apdo. "Los grupos de interés de Aena". Págs. 36-40 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "El compromiso con el cliente" pág 52 y "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 56. Apdo. "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Pág. 65 Subapdo. "relaciones con los grupos de interés". Pág. 66. Subapdo. "Reclamaciones, quejas y sugerencias", pág. 69, Subapdo. "Servicio de Atención a PMR", pág. 54-56; Apdo. "Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero" pág. 74 Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Marco estructurado de relaciones estratégicas Subapdo. "Convenios y Patrocinios" y "Colaboraciones institucionales" pág. 136-138</p>	<p>Total</p>
<p>4.17</p>	<p>Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la Laboración de la memoria.</p>	<p>Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Los grupos de interés de Aena". Págs. 36-40, Apdo. "Nuestros Proveedores" págs. 41 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartado "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 53 Apdo. "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros".Subapdo. "relaciones con los grupos de interés". Pág. 66. Apdo. "Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero" pág. 74 Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Marco estructurado de relaciones estratégicas Subapdo. "Convenios y Patrocinios" y "Colaboraciones institucionales" pág. 138; "Cooperación Internacional" 138, Apartado "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos". Pág. 147 Capítulo: "Aena y la Cultura": Apdo. "El Centro de documentación y publicaciones de Aena", pág 169</p>	<p>Total</p>

INDICADORES GRI G3

Indicador GRI G3		Memoria RC 2012	Cobertura
DESEMPEÑO ECONÓMICO		Pág. de la Memoria RC 2012	Cobertura
<p>INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO. Capítulo: "Avanzando hacia el Futuro" Pág. 6-22 Capítulo: "El Gobierno de la RC".Págs.24-35; Apartado "Aena apuesta por la Innovación Sostenible" Pág. 46-50 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apdo. "Impulsamos el desarrollo comercial de los aeropuertos para hacer más agradable la experiencia del viajero" Pág. 74-76 Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Gastos e inversiones ambientales". Pág. 99 Capítulo: "Nuestras Personas" Apartado "Beneficios Sociales y la Conciliación" Pág. 90 Capítulo: "Nuestras Comunidades" Apartado "Solidaridad". Pág. 150</p>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y Pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo. "Resumen: Datos clave" Pág. 21-22 Capítulo: "Nuestras comunidades" Apdo. La integración de valores Pág. 150-152, 154 Capítulo: "Aena y la Cultura" Apdo. "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica". Pág. 160	Total
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente", Apartado "Gestión energética eficiente de nuestras instalaciones". Pág. 104-105. Apartado "Prevención de la contaminación atmosférica", Subapartado "Cálculo y gestión de la huella de carbono". Pág. 113-114	Total
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: Beneficios Sociales y la Conciliación familiar y laboral" Pág. 90, 92 Subapdo. "El Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares" Pág. 91; Subapdo. "Programa de Atención al Empleado (PAE)" Pág. 94	Total
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo. "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" Pág. 18, y "Resumen: Datos clave" Pág. 20-21 Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas". Subapdo. "El activo de personas y su desarrollo formativo" Pág. 86	Total
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/A	No

EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Nuestros Proveedores" Págs. 41	Total
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/A	No
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro", Apdos. "Principales actuaciones inversoras de Aena" Pág. 19 y "Resumen: Datos Clave" . Pág. 20 Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Innovación Sostenible" Pág. 46 Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Políticas y procedimientos para la gestión del transporte y la intermodalidad en beneficio de la sociedad, Pág. 144-145	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo. "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" Pág. 18 y Resumen: "Datos clave" Pág. 20-21 Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Innovación Sostenible" Pág. 46	Total
DESEMPEÑO AMBIENTAL		Pág. de la Memoria RC 2012	Cobertura
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartados "Hacia un transporte aéreo sostenible", "Sistemas de Gestión Ambiental", "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno", "Gestión energética eficiente de nuestras instalaciones", "Gestión de residuos", "Gestión del agua", "La actividad aeroportuaria y su entorno" y "Aena promueve el respeto al medio ambiente" Pág. 99-105, 118, 123, 127-130, 133. Capítulo: "Nuestras Comunidades" Apartado "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos". Pág. 147.			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Gestión de Residuos". Subpartado "Preferencia al uso del papel reciclado". Pág. 122.	Total
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Gestión de Residuos". Subpartado "Preferencia al uso del papel reciclado". Pág. 122.	Total
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Gestión energética eficiente de nuestras infraestructuras". Subpartado "Consumo de energía". Pág. 105	Total
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Gestión energética eficiente de nuestras infraestructuras". Subpartado "Consumo de energía". Pág. 105	Total

EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Capítulo "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado: "Gestión energética eficiente de nuestras infraestructuras". Subapartados "Iniciativas de ahorro energético en aeropuertos", "Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea" Pág. 107 ("Aspectos clave") y 108.	Total
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Capítulo "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado: "Gestión energética eficiente de nuestras infraestructuras". Subapartado "Producción de energías renovables". Pág. 112.	Total
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Capítulo "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado: "Gestión energética eficiente de nuestras infraestructuras". Subapartados "Iniciativas de ahorro energético en los aeropuertos" y "Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea" Pág. 106-111.	Total
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del Agua". Pág. 123.	Total
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del Agua". Pág. 123-124.	Total
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "La actividad aeroportuaria y su entorno". Subapartado "Preservando la biodiversidad y el medio natural". Pág. 129.	Parcial
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "La actividad aeroportuaria y su entorno". Subapartado "Preservando la biodiversidad y el medio natural". Pág. 128-129.	Total
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "La actividad aeroportuaria y su entorno". Subapartado "Preservando la biodiversidad y el medio natural". Pág. 128.	Total
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "La actividad aeroportuaria y su entorno". Subapartado "Preservando la biodiversidad y el medio natural". Pág. 128.	Total
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Prevención de la contaminación atmosférica". Subapartado "Cálculo y gestión de la huella de carbono". Pág. 115.	Parcial

EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Capítulo "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado: "Gestión energética eficiente de nuestras infraestructuras". Subapartado "Producción de energías renovables". Pág. 112.	Total
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Prevención de la contaminación atmosférica". Subapartado "Seguimiento y evaluación de los niveles de calidad del aire". Pág. 116-117.	Parcial
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Gestión de Residuos". Pág. 118-120.	Parcial
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartados "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno", "Gestión energética eficiente de nuestras infraestructuras" (Subapartados "Iniciativas de ahorro energético en aeropuertos" y "Ahorro energético en instalaciones de navegación aérea"), "Prevención de la contaminación atmosférica", "Gestión de Residuos", "Gestión del agua", "La actividad aeroportuaria y su entorno" (Preservando la biodiversidad y el medio natural) y "Aena promueve el respeto al medio ambiente". Pág. 101-103, 106-111, 113-114, 119-122, 124-126, 128-129, 133-134. Capítulo: "Nuestras Comunidades" Apartado "Marco estructurado de relaciones estratégicas" Subapartado "Planes de Aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos". Pág. 147.	Parcial
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartado "Gastos e inversiones ambientales". Pág. 99.	Parcial
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Pág. de la Memoria RC 2012	Cobertura
PRÁCTICAS LABORALES			
Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas" Pág. 78-84 Apartado: "Potenciando la Formación especializada" Pág. 85-86 Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad" Pág. 87-89			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región y por sexo	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas" Pág. 80, 81, 83	Parcial
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas" Pág. 78-81	Parcial

LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: Beneficios Sociales y la Conciliación familiar y laboral" Pág. 90 Subapdo. "El Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares" Pág. 91, 92, 94	Total
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas" Pág. 78, 79	Total
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "La prevención de la salud de nuestros trabajadores" Pág. 87, 89	Total
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo. "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" Pág. 18 Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: " Promoviendo la Prevención y la Seguridad". Pág. 88	Parcial
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "El compromiso con el cliente" y "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Subapdo. "La seguridad: Licencia para operar", Pág. 56 Capítulo: "Nuestras personas" Subapdo. "El activo de personas y su desarrollo formativo" Pág. 85; Apartado: Beneficios Sociales y la Conciliación familiar y laboral" Pág. 91 "Prevención y Tratamiento de conductas adictivas", Pág. 96	Total
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "La prevención de la salud de nuestros trabajadores" Pág. 87, 89	Total
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas". Subapdo. "El activo de personas y su desarrollo formativo" Pág. 85-86	Total
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas". Subapdo. "El activo de personas y su desarrollo formativo" Pág. 85 Capítulo: "Nuestras comunidades" Apdo. "La integración de valores" Pág. 155	Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas" Pág. 83	Total

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" Subapdo. "Órganos de Gobierno" Pág. 24 Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas" Pág. 80, 81, 83	Total
LA14	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: "Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas" Pág. 79	Total
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Pág. de la Memoria RC 2012	Cobertura
DERECHOS HUMANOS			
Capítulo: "Nuestras personas" Apartado: Un gran activo con dimensión responsable: nuestras personas Pág. 78-84			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Nuestros Proveedores" Págs. 41-42	Total
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	Dada la naturaleza de la actividad de AENA y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Dada la naturaleza de la actividad de AENA y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Pág. de la Memoria RC 2012	Cobertura
<p>SOCIEDAD Capítulo: "Avanzando hacia el futuro". Apartado "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Pág. 18 Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartados "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno", "La actividad aeroportuaria y su entorno" (Subpartado "Integrando la variable ambiental en nuestra actividad de forma estratégica") y "Aena promueve el respeto al medio ambiente". Pág. 101-103, 127 y 133-134. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado "Marco Estructurado de relaciones estratégicas", Pág. 136 "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos" Pág. 147 "Laintegración de valores" ,Pág. 148 y "Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria". Pág. 156-158</p>			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Capítulo: "Avanzando hacia el futuro" Apdo. "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" Pág. 18 Capítulo: "Respetamos el Medio Ambiente". Apartados "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno" (Subpartado "Evaluación Estratégica del Ruido. Mapas Estratégicos de Ruido. Fase II," Pág. 101-102. Capítulo "La actividad aeroportuaria y su entorno" (Subpartado "Integrando la variable ambiental en nuestra actividad de forma estratégica") Pág. 127. Capítulo "Aena promueve el respeto al medio ambiente". Pág. 133-134. Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. "Marco estructurado de relaciones estratégicas" Pág. 136 Apartado "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos". Pág. 147. Apdo. "La integración de valores" Pág. 148, 150, 156	Total
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "El Gobierno de Aena" Pág. 27	Parcial
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión" Subapdo. "El proceso de Planificación" Pág. 33 Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. "Marco estructurado de relaciones estratégicas" Subapdo. "Convenios y Patrocinios" Pág. 136	Parcial

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Pág. de la Memoria RC 2012	Cobertura
REONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 53 Subapdo. Certificación de Servicios. Pág. 54 Subapdo. "La seguridad: Licencia para operar", Pág. 56			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Capítulo: "El Gobierno de la RC" Apdo. "Innovación Sostenible" Pág. 46 Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "El compromiso con el cliente" Pág. 52 y "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 53, Subapdo. Certificación de Servicios. Pág. 54, Subapdo. "La seguridad: Licencia para operar", Págs. 56-58	Total
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "El compromiso con el cliente" Pág. 52 y "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 53 Subapdo. "Certificación de Servicios". Pág. 54-55	Total
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "Relaciones con los grupos de interés" Págs. 66 y 67 y "Reclamaciones, Quejas y sugerencias" Pág. 69-70 y "Servicio de Asistencia PMR" Pág. 71.	Total
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Capítulo: "Servicios de calidad para nuestros clientes". Apartados "El compromiso con el cliente" y "La Excelencia en la gestión como elemento de máxima eficiencia" Pág. 53 Apdo. "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Pág. 66 Capítulo: "Nuestras comunidades". Apdo. Marco estructurado de relaciones estratégicas Subapdo. "Convenios y Patrocinios" Pág. 136	Parcial



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE FOMENTO

Para que puedas llegar