Informe de gestión consolidado

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019

Aena S.M.E., S.A. y Sociedades Dependientes

Apartado 14
Estado de la Información No Financiera

1. Resumen ejecutivo Pág 3
2. Datos de actividad Pág 5
2.1 Situación macroeconómica y del sector Pág 5
2.2 Tráfico de la red de aeropuertos de Aena en España Pág 6
2.3 Análisis del tráfico aéreo de pasajeros por aeropuertos y aerolíneas Pág 12
2.4 Presencia internacional Pág 14
2.5 Actividad comercial Pág 15
3. Áreas de negocio Pág 15
3.1 Segmento Aeropuertos Pág 29
3.2 Segmento de servicios inmobiliarios Pág 30
3.3 AIRM Pág 30
3.4 Segmento internacional Pág 32
4. Cuenta de resultados Pág 34
5. Inversiones en infraestructura Pág 37
6. Balance Pág 37
6.1 Activo neto y estructura de capital Pág 38
6.2 Evolución de la deuda financiera neta Pág 39
6.3 Período medio de pago Pág 40
7. Flujo de caja Pág 41
8. Riesgos operativos y financieros Pág 41
9. Principales litigios Pág 42
10. Recursos humanos Pág 43
11. Contratación Pág 44
12. Evolución bursátil Pág 44
13. Hechos posteriores Pág 45

14. Estado de la Información no financiera

14.1 Aena: modelo de negocio
14.2 Protección del entorno: cuestiones medioambientales
14.3 Cuestiones sociales y relativas al personal
14.4 Derechos humanos
14.5 Lucha contra la corrupción y el fraude
14.6 Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales
14.7 Innovación para potenciar las oportunidades
14.8 Ficha técnica

Anexo I Estados financieros consolidados
Anexo II Resumen de Hechos Relevantes publicados
Anexo III Informe de Gobierno Corporativo

14. Estado de la Información no financiera

14.1. Aena: modelo de negocio

14.1.1 Perspectiva general

Aena S.M.E., S.A. (en adelante, "Aena", la "Sociedad" o la "Compañía") es una sociedad mercantil estatal configurada como una sociedad anónima. Su accionista mayoritario es ENAIRE, entidad pública estatal que ostenta el 51% de su capital. Desde el 11 de febrero de 2015, el 49% del capital restante cotiza en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia.

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

A través de su filial Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A. (en adelante, "Aena Internacional"), la Sociedad también está presente fuera de España. En concreto, Aena Internacional posee una participación mayoritaria del 51 % en la sociedad gestora del Aeropuerto de Londres-Luton, en Reino Unido, y posee participaciones en 12 aeropuertos de México, 2 en Jamaica y 2 en Colombia. Además, en marzo de 2019 se ha adquirido el 100% de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil (ANB)[1], poniéndose en marcha los mismos en enero de 2020[2].

El grupo Aena está conformado por Aena, la sociedad concesionaria AIRM, Aena Internacional, las empresas del Grupo London Luton Airport Holding, así como la sociedad concesionaria ANB.

Entorno empresarial y principales tendencias

En 2019, la actividad de Aena ha registrado nuevos máximos en España, impulsada por el buen comportamiento del sector turístico y del tráfico nacional. Sin embargo, el crecimiento del volumen de pasajeros con origen/destino Reino Unido, consolidado como primer mercado internacional, se ha moderado respecto a 2018. Por su parte, el del segundo mercado internacional, Alemania, se ha contraído ligeramente.

La economía mundial, principal vector determinante de la evolución del tráfico aéreo, se encuentra en una fase de desaceleración sincronizada a nivel global, iniciada en el segundo trimestre de 2018, que se achaca sobre todo al debilitamiento de la actividad manufacturera, mientras las actividades de servicios han mantenido su dinamismo por el momento. En 2019, el Fondo Monetario Internacional ha situado el crecimiento del PIB mundial en el 2,9%, por debajo del 3,6% registrado en 2018; con un crecimiento del 1% en el comercio mundial, también inferior al 3% alcanzado en 2018. *(Para más información, al comienzo del Informe de Gestión se presenta detalle del contexto macroeconómico en el que opera Aena).*

Junto a las consideraciones económicas, cabe mencionar tendencias de índole social, tales como: la creciente preocupación ambiental por parte de los diferentes grupos de interés de Aena o el envejecimiento de la población en Europa (que puede suponer el incremento de los servicios adaptados a usuarios con necesidades especiales), la integración constante de tecnologías de la información, o el desarrollo continuo de productos innovadores (con aplicabilidad y repercusiones en todos los ámbitos).

[1] Cuyo objeto social específico y exclusivo es la prestación de servicios públicos para la ampliación, conservación y explotación de la infraestructura aeroportuaria de los complejos aeroportuarios integrantes del bloque Nordeste de Brasil.

[2] En enero de 2020 se inicia la gestión de las operaciones en Juazeiro do Norte y Campina Grande. En el resto de aeropuertos se prevé iniciar las operaciones a partir del 13 de febrero de 2020.

Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena en 2019:

Tabla. Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena en 2019.

Tendencias y riesgos	Escenarios	Actuaciones Aena
Situación política	• Continúa la incertidumbre en torno al Brexit. • En los países de América donde opera Aena, aunque con menor estabilidad que en el mercado europeo, se mantiene favorable el potencial de negocio.	• Plan Estratégico Aena 2018-2021. • Promociones continuas en el área comercial de la red de aeropuertos españoles. • Interlocución con aerolíneas afectadas por el Brexit.
Situación económica y evolución del sector turístico	• Crecimiento ralentizado de la economía española estable. • Impulso del tráfico nacional. • Recuperación moderada de destinos alternativos a España.	• Fruto del enorme esfuerzo inversor acometido en la década anterior, la red española de aeropuertos ha podido hacer frente de forma exitosa a las cifras de crecimiento de tráfico. • Culmina la ampliación del Aeropuerto de Londres-Luton y comienza a plantearse su evolución futura. • Aena accede al mercado de Brasil, comenzando a operar en 2020. • Incentivo extraordinario para aerolíneas ante la quiebra de Thomas Cook.
Evolución del perfil de las aerolíneas	• Incremento de la cuota de pasajeros de las aerolíneas de bajo coste, si bien la concentración sigue siendo moderada. • La tendencia a la consolidación de aerolíneas se puede traducir en menor competitividad. • Acuerdo de fusión AIG - Air Europa.	• Aena ofrece incentivos para las compañías aéreas para promover la creación de nuevas rutas a destinos no servidos y de largo radio, así como el crecimiento de pasajeros en aeropuertos pequeños y estacionales. • Revisión de las resoluciones de competencia sobre el acuerdo de fusión.
Seguridad operacional y física incluyendo actos terroristas	• En el entorno europeo se mantiene el riesgo de amenaza terrorista. • Aena está expuesta a riesgos relacionados con la operación en los aeropuertos (seguridad operacional y física). Sucesos como atentados terroristas, guerras, epidemias globales o accidentes de aviación, podrían tener un impacto negativo en el tráfico aéreo.	• Sistema de Gestión de Seguridad Operacional. • Colaboración con las fuerzas de seguridad en el fortalecimiento de los controles de seguridad. • Especial esfuerzo en innovación que permite conjugar la calidad del servicio y la máxima seguridad.
Tecnologías de la información y ciberseguridad	• La mayor exposición e incremento de las amenazas y vulnerabilidades ante ciberataques.	• Implementación de un plan de ciberseguridad destinado a reforzar la seguridad de la información de la compañía reforzando los controles existentes y mejorando la capacidad de respuestas ante amenazas.
Estructura accionarial	• Sector regulado: gestión de la red de aeropuertos con criterios de servicio público, régimen de tarifas aeroportuarias, medidas de seguridad aeroportuaria.	• Avances en cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico. • Nueva estructura organizativa.
Cambio climático	• Las consecuencias del cambio climático (episodios climáticos adversos y extremos) pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos. • Mayor sensibilización medioambiental tanto en la sociedad en general como en el entorno empresarial y gubernamental, donde surgen modelos de colaboración para aprovechar sinergias y potenciar efectos en cascada.	• Estrategia de Cambio Climático de Aena. • Presencia consolidada en índices ESG, como FTSE4good. • Reporte a Carbon Disclosure Project (CDP). • Implantación de diversas medidas de eficiencia energética y energías renovables en aeropuertos, junto con una labor de concienciación y sensibilización. • Participación en iniciativas internacionales (ACA Program, Net Zero Carbon). • Trabajos de colaboración con las aerolíneas y agentes handling para la reducción de emisiones.
Afección a comunidades locales	• Compatibilización de operaciones aéreas y desarrollo de infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales (ruido).	• Medidas de mitigación de la afección ambiental y del ruido en los entornos aeroportuarios y espacios especialmente sensibles.
Demandas de los grupos de interés	• Creciente escrutinio en materia de ética y transparencia. • Contribución efectiva al desarrollo sostenible. • Evolución del perfil del viajero.	• Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa. • Mecanismos de análisis de percepción y comunicación con pasajeros y empleados. • Participación en alianzas para el desarrollo sostenible.
Cumplimiento normativo	• Mayor foco en aspectos de cumplimiento normativo a causa de posibles incumplimientos o cumplimiento defectuoso de normas legales, reglas de conducta y demás estándares exigibles.	• Sistema de Cumplimiento Normativo incluyendo procedimientos y políticas contra la corrupción y el fraude y política de gobierno corporativo.

Estructura de capital y organización

En las cuentas anuales se ofrece en detalle la estructura actual del capital de Aena del que, como ha sido mencionado previamente, el 51% es titularidad de ENAIRE (entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana[3] y el 49% restante cotiza desde el 11 de febrero de 2015 en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia (para detalle completo de participaciones a cierre de 2019, puede consultarse el Informe de Gobierno Corporativo). Además, y desde junio de 2015, Aena forma parte del Ibex 35[4].

Los máximos órganos de gobierno sobre los que recae la responsabilidad de gestión, supervisión y control son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, que cuenta con la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo[5]. La selección de consejeros en Aena se fundamenta en un análisis previo de las necesidades, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencia y género. A 31 de diciembre, el Consejo de Administración de Aena está compuesto por 15 consejeros: 6 independientes, 7 dominicales nombrados a propuesta del accionista mayoritario ENAIRE, 1 dominical en representación de TCI Advisory Services y 1 Consejero Ejecutivo, figura que ostenta el actual Presidente y Consejero Delegado de Aena, Maurici Lucena.

Conforme a lo establecido en el Reglamento del Consejo, la gestión ordinaria de los negocios de la sociedad se encomienda al equipo de dirección y a los órganos ejecutivos correspondientes.

La estructura organizativa de Aena se ha configurado para asegurar el cumplimiento de los compromisos del marco regulatorio (Documento de Regulación Aeroportuaria, DORA 2017-2021)[6] y al impulso de nuevas líneas de negocio generadoras de valor, como las actividades comerciales e inmobiliarias y la expansión a escala internacional.

En este sentido, destaca la creación de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales, aprobada por el Consejo de Administración en septiembre de 2019 con el objetivo de impulsar el alineamiento del Plan Estratégico con áreas críticas como la sostenibilidad, la innovación, la transformación digital, la búsqueda de la excelencia en la experiencia del cliente.

[3] Anterior Ministerio de Fomento nueva denominación desde 13 de enero de 2020.
[4] Para más información se puede consultar el Informe de Gobierno Corporativo disponible en la web corporativa de Aena.
[5] En la web corporativa pueden consultarse la composición, responsabilidades y reglamentos de funcionamiento de dichos órganos.
[6] Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA): instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias para garantizar la accesibilidad, suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias y la adecuada prestación de los servicios básicos de la red de aeropuertos.

Composición del Comité de Dirección (31/12/2019)

Maurici Lucena Betriu
Presidente-
Consejero Delegado

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales (especialidad Economía) por la Universidad Pompeu Fabra (UPF), y Máster en Economía y Finanzas por el Centro de Estudios Monetarios y Financieros (CEMFI) del Banco de España.

Hasta su incorporación a Aena, ha desarrollado diversas posiciones directivas tanto en el sector público como en el privado, así como actividad docente. Entre otros cargos, fue diputado y portavoz del Grupo Parlamentario Socialista en el Parlamento de Cataluña desde diciembre de 2012 hasta octubre de 2015.

Es Presidente del Consejo de Administración y Consejero delegado de Aena desde el 16 de julio de 2018.

Es además Presidente del Consejo de Administración de Aena, Desarrollo Internacional

Javier Marín San Andrés
Director General de Aeropuertos

Ingeniero Superior Aeronáutico por la Universidad Politécnica de Madrid. Ha cursado los Programas de Dirección Económica y Financiera por la Cámara de Comercio de Madrid y el de Alta Dirección (PADE) por el IESE.

Hasta su incorporación a Aena, trabajó en la Universidad Politécnica de Madrid, en la Dirección General de Aviación Civil, en el Centro Experimental de París de la Organización Eurocontrol y en Indra.

En la actualidad además de su cargo en Aena, es Consejero Delegado de Aena Desarrollo Internacional y Consejero de la Sociedad Concesionaria de Aeroportos do Nordeste do Brasil.

Es también miembro del Comité Ejecutivo del Consejo Europeo de ACI (Airports Council International) y del Consejo Territorial de Madrid del IESE, Alumni Association

María José Cuenda Chamorro
Directora General Comercial, Inmobiliario y de Desarrollo Internacional

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Extremadura, es MBA por el Instituto de Empresa y graduada en el Programa de Desarrollo Directivo del IESE.

Se incorporó a Aena en 1996 en el área de comercial y marketing del aeropuerto de Palma de Mallorca. Desde entonces ha desempeñado los puestos de jefa de la División Comercial del aeropuerto de Tenerife Sur; directora del aeropuerto de Almería; jefa de la División de Gestión de la Red Comercial y de Servicios Comerciales; directora de Desarrollo Comercial y directora de Servicios Comerciales.

En la actualidad además de su cargo en Aena, es Consejera Delegada de Aena Desarrollo Internacional.

Amparo Brea Álvarez
Directora de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales

Ingeniera Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid, ha realizado el Programa de Alta Dirección de Empresas (IESE) y ha obtenido el Título de Gestión de Proyectos MPM (CEU).

Desde su incorporación en Aena en el año 1996, ha desempeñado diferentes responsabilidades, entre las que cabe reseñar: directora de Infraestructuras, directora de Planificación de Infraestructuras, directora de Planificación de Infraestructuras e Inversiones y directora de Planificación y Medio Ambiente.

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

Ingeniero Aeronáutico por la Universidad Politécnica de Madrid; cuenta además con un Programa de Desarrollo Directivo por ESADE Business School. Hasta su incorporación en Aena, ha ocupado diferentes puestos directivos tanto en el sector público como en el privado.

Desde noviembre de 1994 hasta febrero de 2002 trabajó en Indra Sistemas, S.A., como responsable de relevantes proyectos de ingeniería de mantenimiento y de la supervisión y control de proyectos para el Ejército del Aire. En marzo de 2002 se incorporó a Isdefe, S.A., empresa para la que ha trabajado hasta la actualidad, desempeñando diferentes responsabilidades como jefe de proyecto, gerente de logística de adquisiciones y gerente de ingeniería de costes; y gestionado diversos proyectos de consultoría y asistencia técnica para la Administración General del Estado y las Instituciones Europeas.

Juan Carlos Alfonso Rubio
Secretario General y del Consejo de Administración

Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid, es especialista en Derecho Regulatorio y Abogado del Estado. Ha cursado el Programa Hot Top del IESE y el Programa de Dirección Internacional del ICEX-CECO.

Antes de su incorporación a Aena ha ocupado diferentes puestos tanto en el ámbito público como en el privado: ha tenido diferentes responsabilidades como Abogado del Estado, y ha sido secretario del Consejo de Administración y director de la Asesoría Jurídica de Correos y Telégrafos; socio responsable del área de Telecomunicaciones y Derecho Público en KPMG Abogados; director de la Asesoría Jurídica de Sogecable; director de Coordinación de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado; subdirector general de Regulación del Juego del Ministerio de Economía y Hacienda; Secretario General y del Consejo de Administración del ICEX España Exportación e Inversión y, en su última etapa, Secretario General y vicesecretario del Consejo de Administración de CESCE.

José Leo Vizcaíno
Director Económico-Financiero

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid, es director económico-financiero de Aena desde julio de 2015.

Desde septiembre de 2006 hasta junio de 2015, fue director financiero del Grupo BAA, actual Heathrow Airport Holdings, y miembro de su Consejo de Administración. De 2003 a 2006, fue director financiero de AMEY plc, empresa de mantenimiento de infraestructuras de transporte y facility management del Reino Unido.

Anteriormente, fue director general de Ferrovial Telecomunicaciones (1991-2003); director financiero y de Desarrollo de Negocio de AGROMAN (1995-1999).

Ha sido miembro del Main Committee del 100 Group of Finance Directors que agrupa a los CFO y Finance Directors de las empresas del FT100 y otras empresas de gran tamaño y peso en la economía del Reino Unido.

Begoña Gosálvez Mayordomo
Directora de Organización y Recursos Humanos

Licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y graduada en Programa de Desarrollo Directivo (PDD) del IESE (2005).

Posee una dilatada experiencia de más de veinte años en el área de Recursos Humanos, donde ha desempeñado diferentes responsabilidades.

María Gómez Rodríguez
Directora de Comunicación

Licenciada en Periodismo por la Universidad Carlos III de Madrid, experta en Información Económica por la Universidad de Zaragoza y la Asociación de Periodistas de Información Económica, y técnico en Mercados Financieros por el Instituto de Estudios Bursátiles.

De enero a septiembre de 2018, ocupó el cargo de directora de Comunicación Digital en Banco Sabadell. De marzo de 2015 a diciembre de 2017, fue responsable de Social Media & Financial Contents en Banco Sabadell. De abril de 2007 a abril de 2015, fue redactora Web y Televisión en www.bolsamania.com.

Mercados en los que opera Aena

Como ya se ha indicado al comienzo del capítulo, Aena gestiona aeropuertos tanto en Europa como en América.

La red de 46 aeropuertos y 2 helipuertos operados por Aena en España está formada por los tres aeropuertos más importantes de la misma (Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca); y por cuatro grupos en los que se engloban el resto de aeropuertos. El Grupo I está compuesto por todos aquellos aeropuertos con un volumen superior a 2 millones de pasajeros por año; el Grupo II lo forman aquellos aeropuertos con un volumen de pasajeros entre 0,5 millones y 2 millones por año; el Grupo III engloba a los aeropuertos que reciben menos de 0,5 millones de pasajeros al año; y, por último, el Grupo Canarias, al que pertenecen los 8 aeropuertos ubicados en las Islas Canarias.

Fuera de España, el Grupo gestiona el aeropuerto de London Luton Airport en Reino Unido, teniendo Aena Desarrollo Internacional una participación mayoritaria del 51%, así como los recientemente adquiridos con motivo de la adjudicación en 2019[7] del 100% de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil, - entre los que se encuentran los aeropuertos de Recife, Maceió, Aracajú, Campina Grande, João Pessoa y Juazeiro do Norte, en los que Aena comenzará a operar a principios del año 2020.

A su vez, Aena Desarrollo Internacional mantiene participaciones en las empresas que operan los aeropuertos de Alonso Bonilla Aragón (Cali) y Rafael Núñez (Cartagena de Indias) en Colombia; los aeropuertos de Montego Bay y Kingston, en Jamaica; y 12 aeropuertos en México.

Todas estas operaciones internacionales se desarrollan de acuerdo con la normativa internacional y los ordenamientos jurídicos específicos de los países de implantación, estando igualmente alineadas con las políticas de Aena.

Servicios que presta Aena

Aena desarrolla sus actividades en tres segmentos de mercado:

- Aeropuertos: Este segmento se divide, a su vez, en dos líneas de negocio: (a) el Aeronáutico, que incluye tanto las Actividades Reguladas como las No Reguladas y (b) la actividad comercial.

  Como Actividades Reguladas se entienden todas aquellas referidas a las prestaciones patrimoniales públicas reguladas en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia y la Directiva 2009/12/EC, recogidas a su vez en el DORA. Estas actividades incluyen, no de manera exhaustiva, aterrizaje de aeronaves, atención a pasajeros, pasarelas telescópicas, servicios de handling, carga, seguridad, catering a bordo, estacionamientos y carburantes.

  Por otro lado, las Actividades No Reguladas son aquellas para las cuales Aena tiene poder de discreción para fijar las tasas que cobra a las aerolíneas por el uso de las instalaciones aeroportuarias. Entre estas actividades se encuentran el suministro de energía, el uso de mostradores de embarque, servicio de acceso fast-trac*k*, etc.

- La actividad comercial engloba todos los ingresos percibidos de las tiendas libres de impuestos, el alquiler de espacios para tiendas, restauración, parking y alquiler de vehículos, servicios VIP, publicidad y otro tipo de actividades comerciales.

- Servicios inmobiliarios: Incluye la operación y gestión de los inmuebles, suelo, hangares, almacenes y zona de carga.

- Negocio Internacional: Incluye toda la actividad que Aena Desarrollo Internacional desempeña fuera de España.

En apartados precedentes de este Informe de Gestión se incluye información detallada sobre las instalaciones gestionadas por la Compañía, tráfico de pasajeros, actividad de las aerolíneas, actividad comercial y ejecución de inversiones, así como la información financiera de referencia (en particular, en el apartado 3). Áreas de negocio se detallan los ingresos y costes asociados a cada actividad, así como los hechos más relevantes acontecidos en 2019 en relación con todos los ámbitos de negocio).

[7] En el mes de marzo tiene lugar la subasta y adjudicación provisional, y en octubre 2019 se inicia el periodo de concesión.

14.1.2. La gestión de riesgos y sus impactos

La Política[8] y el Sistema de Control y Gestión de Riesgos permite a Aena afrontar con seguridad las amenazas e incertidumbres de cualquier naturaleza que puedan afectar a la Sociedad. Sus objetivos son:

- El logro de los objetivos estratégicos del Grupo.
- La defensa de los derechos de los accionistas y de cualquier otro grupo de interés significativo de Aena.
- La protección de la solidez financiera y la sostenibilidad de Aena.
- El desarrollo de las operaciones en los términos de seguridad y calidad previstos.
- Salvaguarda de la reputación de Aena.

A través de este Sistema, los riesgos financieros y no financieros se clasifican en función de su naturaleza y se establecen los mecanismos de control necesarios.

TIPO DE RIESGO	CONTENIDO	MECANISMOS DE CONTROL
ESTRATÉGICOS	Son riesgos que pueden surgir como consecuencia de optar por una determinada estrategia empresarial, así como aquellos derivados de fuentes externas o internas que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos del Grupo y en la visión a largo plazo. Se incluyen en esta categoría de riesgos aquellos con origen en cambios en el entorno en el que opera el Grupo (político, económico y social), en el entorno competitivo (mercado aeronáutico y no aeronáutico), cambios que afecten a las tarifas y las operaciones, etc. Todos los riesgos relacionados con el modelo de Gobierno se enmarcan dentro de esta tipología.	• Seguimiento Plan Estratégico 2018-2021. • Planes Directores. • Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética. • Plan de captación de tráfico aéreo y fidelización de compañía aéreas. • Interlocución con instituciones, organismos y aerolíneas afectadas por el Brexit. • Estrategia ante el cambio climático y análisis de escenarios climáticos y evaluación de necesidades de adaptación en los aeropuertos. • Iniciativas para la realización del proceso de consulta quinquenal del DORA, y del proceso de consulta anual de tarifas para el siguiente ejercicio.
OPERACIONALES	Son los riesgos de sufrir pérdidas o una reducción de la actividad debido a la inadecuación o a fallos en los sistemas y controles internos o en los procesos. Son riesgos operacionales, entre otros, los derivados de fallos en la seguridad de las infraestructuras y los sistemas, ejecución de inversiones, coordinación de operaciones y control aéreo, así como otros relacionados con las relaciones laborales y los recursos humanos.	• Sistema de gestión de seguridad operacional. • Planes de autoprotección y procedimientos de contingencia, preparación y respuesta ante emergencias. • Modelo Organizativo y Política de seguridad de la información. • Planes de recuperación de los sistemas ante desastres (DRP). • Plan de ciberseguridad. • Auditorías externas de seguridad aeroportuaria (*safety & security*). • Centros de Gestión de Incidencias Aeroportuarias • Plan de actuación en caso de aviso de explosivo. • Gestión de la afección acústica y procedimientos de actuación para asegurar la correcta gestión de planes y proyectos con impacto medioambiental. • Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente. • Proceso y programas de RRHH (de planificación y organización, gestión de la formación, de selección y desarrollo de personal). • Sistema de Prevención de Riesgos Laborales. • Procedimiento de planificación, control y ejecución de inversiones.
FINANCIEROS	Eventos que puedan ocasionar impactos negativos y afectar significativamente a los resultados de las operaciones financieras, normalmente derivados de los riesgos de mercado, crédito o liquidez.	• Avales, fianzas o prepago exigido a los clientes. • Instrumentos de cobertura de tipo de interés. • Sistema de control de la información financiera (SCIIF).

[8] Revisada y aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2020.

TIPO DE RIESGO	CONTENIDO	MECANISMOS DE CONTROL
DE CUMPLIMIENTO	Son riesgos relacionados con el carácter de obligatoriedad de las normas legales establecidas por los distintos organismos e instituciones de ámbito nacional e internacional relacionados con el cumplimiento de la legislación general (medioambiental, mercantil, penal, fiscal, laboral…), regulación sectorial y las normativas internas.	• Código de Conducta. • Política de Cumplimiento Normativo. • Sistema de Cumplimiento Normativo. • Política Fiscal Corporativa. • Política contra la Corrupción y el Fraude.
DE INFORMACIÓN	Son riesgos relacionados con la fiabilidad en la elaboración y obtención de información (financiera y no financiera), tanto interna como externa, relevante para el Grupo.	• Sistema de control de la información financiera (SCIIF). • Supervisión de la información financiera y no financiera por parte de los órganos de gobierno.

La gestión del Sistema de Control y Gestión de Riesgos corresponde a los órganos de gobierno de la compañía, incluyendo a las direcciones corporativas:

ÓRGANO DE GOBIERNO/ ÁREA DE GESTIÓN	RESPONSABILIDADES	ACTUACIONES
Consejo de Administración	Define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos de Aena, y fija el nivel de riesgo aceptable en cada situación, siendo el responsable último de la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos adecuado y efectivo.	Aprueban la Política de Control y Gestión de Riesgos y supervisan la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos efectivo, incluyendo la aprobación de la actualización del mapa de riesgos.
Comisión de Auditoría	Supervisa los sistemas de control interno y gestión de riesgos, asegurándose de que éstos se identifiquen, gestionen y mantengan en los niveles planificados.	
Direcciones corporativas	Identifican y evalúan los riesgos que están bajo su área de responsabilidad, así como de las actividades mitigadoras, proponiendo y reportando los indicadores para su seguimiento; estableciendo planes de acción para mitigar los riesgos e informando sobre la eficacia de los mismos.	Documentan la gestión de los riesgos a su cargo de acuerdo a parámetros previamente definidos y aprobados (actividades mitigadoras e indicadores), evalúan la ejecución de las medidas implantadas y participan en la identificación y evaluación de riesgos.
Dirección de Auditoría	Supervisa el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos. Reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría. Homogeneiza y consolida informes relativos a la identificación y evaluación de riesgos y sus correspondientes indicadores, actividades mitigadoras y planes de acción, elaborados por las áreas corporativas y operativas de la Sociedad.	Colabora en la identificación de los riesgos a los que la organización está expuesta y consolida información de las Direcciones corporativas, reportando a los órganos de gobierno.

El sistema de gestión de riesgos implica que se lleve a cabo una evaluación de los riesgos identificados, basada en el impacto y la probabilidad de ocurrencia. En función del impacto económico, operativo o reputacional y de su probabilidad, se determinan unos umbrales de tolerancia que, en caso de ser superados, suponen la puesta en marcha de las correspondientes actividades mitigadoras y planes de acción.

El mapa de riesgos corporativo identifica 23 riesgos, para los que se han establecido indicadores clave de seguimiento y detección de posibles desviaciones respecto a los umbrales de tolerancia establecidos. De acuerdo a lo establecido en la Política de Control y Gestión de Riesgos, se han delimitado actividades que mitigan dichos riesgos, dotando al sistema con planes de acción y contingencia con el objetivo de reducir la criticidad de los riesgos o responder ante su posible materialización. Estas actuaciones están siendo aplicadas con el objetivo de reducir el impacto y la probabilidad de los riesgos a niveles aceptables.

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

14.1.3 Marco de referencia y políticas corporativas

La naturaleza de Aena le confiere un régimen jurídico que debe conjugar la regulación pública y la privada a la que está sometida la Compañía. Entre los ámbitos que pueden verse afectados por esta naturaleza jurídica singular se encuentran, por ejemplo, la política de remuneraciones de consejeros o directivos, el régimen de responsabilidad de los consejeros, la adquisición de participaciones mayoritarias en otras sociedades, o la contratación de personal, entre otros.

En este contexto, el régimen jurídico aplicable a Aena como Sociedad Mercantil Estatal y, por ende, como parte del Sector Público Institucional Estatal, viene determinado por los artículos 166.1.c) de la Ley 33/2003 del Patrimonio de las Administraciones Públicas y 2.2.c) de la Ley 47/2003 General Presupuestaria, así como por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. A su vez, como Sociedad Anónima Cotizada, le resulta de aplicación el artículo 495 del Real Decreto Legislativo 1/2010, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital así como el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Su marco regulatorio está integrado por un nutrido conjunto de normas de diverso rango y ámbito de aplicación. A la normativa propia de las empresas públicas y de las cotizadas a la que se ha hecho referencia, se unen otras específicas como 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, tanto como la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, que establecen el marco jurídico aeroportuario español; y el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), que es el instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias en la gestión aeroportuaria. Asimismo, se encuentra sujeta a normativa de contratación y transparencia tal como la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014; la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales; la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno o la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, así como otras de carácter sectorial.

Paralelamente, Aena está sujeta a los requisitos establecidos en la normativa europea en materia de seguridad aeroportuaria y operacional así como por distintas disposiciones de la Agencia Europea de Seguridad Aérea (EASA), la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). Finalmente, está sujeta a los requerimientos en materia de calidad y medio ambiente derivados entre otros, de la aplicación de las normas ISO 20906, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27002:2013, ISO 19600, el Reglamento UE nº139/2014 o Airport Carbon Accreditation, a los que voluntariamente se ha adherido.

Para articular con eficacia y eficiencia esta conjunción de factores con la consecución de los objetivos estratégicos, Aena dispone de herramientas dinámicas, concebidas para evolucionar y adaptarse a los cambios que puedan surgir y que constituyen el marco de actuación específico de la Compañía**.** La principal herramienta es el Plan Estratégico 2018-2021, al que se unen una serie de políticas corporativas aprobabas por el Consejo de Administración, y publicadas en la página web de la Compañía:

- Política de gobierno corporativo.
- Política de cumplimiento normativo.
- Código de Conducta[9]
- Política contra la corrupción y el fraude.
- Política fiscal corporativa.
- Política de comunicación de Aena.
- Política de comunicación y relación con inversores.
- Política de retribución del accionista.
- Política de selección de candidatos a Consejeros.
- Política de gestión Integrada de calidad, medio ambiente y eficiencia energética.
- Política de responsabilidad corporativa.

Asimismo, la compañía cuenta con una política de control y gestión de riesgos, y un reglamento de conducta en los mercados de valores.

De cara a 2020 se plantea la revisión de las políticas corporativas y, en aquellos casos en los que resulte necesario, proceder a la modificación de aquellos aspectos de su contenido que requieren de actualización. Asimismo, se refuerza el compromiso de Aena en determinadas materias que requieren de una política específica, como Derechos Humanos o seguridad de la información (como se detalla en los capítulos correspondientes).

[9] Las empresas del Grupo London Luton Airport Holding cuentan con normas de conducta aprobadas por sus Consejos de Administración, aplicables a sus empleados, directivos y consejeros. El Grupo se encuentra actualmente en un proceso de revisión de su sistema de cumplimiento, así como de sus políticas y procedimientos para su mejora y mayor eficiencia.
Aena Brasil cuenta con un Código de Conducta aprobado por su Consejo de Administración, aplicable a sus empleados, directivos y consejeros. Dada su reciente constitución, actualmente se encuentra en proceso de diseño e implantación de un sistema de cumplimiento. .El Código de conducta de Aena aplica también a las sociedades participadas íntegramente por Aena y domiciliadas en España, con lo que resulta de aplicación a Murcia y Aena Internacional.

Sistema de cumplimiento normativo y canal de denuncias

El Sistema de Cumplimiento Normativo está orientado a prevenir o mitigar no solo los riesgos penales, sino el riesgo de que se cometan actuaciones contrarias a la normativa interna o externa aplicable a Aena, garantizando la legalidad de los actos que en el ejercicio de sus actividades profesionales realicen los empleados, directivos y administradores de la Sociedad.

Los elementos esenciales de dicho Sistema de Cumplimiento, disponible en la web corporativa, se recogen en algunos de los documentos mencionados anteriormente: Código de Conducta, Política de cumplimiento normativo, Política contra la corrupción y el fraude y canal de denuncias.

A través del canal de denuncias, se recepcionan las denuncias, así como otras comunicaciones de conductas irregulares que puedan implicar la comisión de algún acto contrario a la legalidad, a las políticas y procedimientos de la Compañía, o a las normas de actuación contempladas en el Código de Conducta.

Su regulación se encuentra en el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias y de las Comunicaciones de Actuaciones Irregulares, al que se accede través de la página de inicio de la Intranet. Desde abril de 2019, está disponible un canal de denuncias externo, accesible a través del sitio web de Aena, que permite a los grupos externos plantear sus denuncias o consultas.

Asimismo, el Consejo de Administración ha designado una Dirección de Cumplimiento y un órgano interno colegiado, el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento (OSCC), responsables de la supervisión, control y evaluación del correcto funcionamiento del Sistema y encargados de gestionar el canal de denuncias, garantizar la confidencialidad de las personas que denuncian, así como de los denunciados.

En el año 2019 se han recibido un total de 127 denuncias, de las cuales:

- 74 son reclamaciones por la prestación de servicios aeroportuarios, y han sido derivadas al área de gestión responsable.
- 53 se han considerado propiamente como denuncias. De ellas:
  - 14 han sido recibidas por el canal interno,
  - 39 por el canal externo.

Según su naturaleza, en los correspondientes apartados del EINF se detallan las denuncias recibidas, así como los procedimientos seguidos para asegurar su correcto tratamiento.

Protección de datos

Durante el año 2019, se culminó el proceso de adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales, normativa publicada en diciembre de 2018, terminándose de consolidar la implantación del Reglamento Europeo de Protección de Datos. Asimismo, se han adaptado a dicha normativa todos los nuevos tratamientos de datos de carácter personal que se han detectado e iniciado en este periodo, dentro de la obligación y el compromiso con esta normativa de tener en cuenta la protección de los datos personales desde las primeras fases de diseño de cualquier producto o servicio que vaya a manejar este tipo de datos (privacidad desde el diseño).Respecto a medidas de seguridad, se han implantado las medidas necesarias en función del riesgo para garantizar los derechos y libertades de los interesados respecto al tratamiento de sus datos personales.

Igualmente, se ha continuado con el proceso continuo de revisión de los tratamientos de datos personales, actualizando las correspondientes políticas de privacidad, el análisis de riesgos y las medidas a implantar.

En el ámbito de formación, se está revisando la formación *on line* para todos los trabajadores. Mensualmente, se realizan videoconferencias con los coordinadores de Grupos de Aeropuertos de protección de datos y se prevé reforzar la formación y concienciación a este colectivo con jornadas presenciales.

En 2019, no se han detectado brechas de seguridad de datos personales y se han atendido los requerimientos que se han recibido de la Agencia Española de Protección de Datos, no habiéndose producido vulneraciones de la normativa de protección de datos. Así mismo, se han realizado las actuaciones necesarias para la adaptación de los pliegos de prescripciones de Contratación al Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Por otra parte, la función del delegado de protección de datos se ha reforzado en 2019. Su equipo se ha dotado de recursos para poder acometer más adecuadamente las funciones encomendadas por la regulación.

Por último, se ha establecido un programa de auditorías internas de los aeropuertos para comprobar el grado de adecuación a la normativa y detectar y subsanar las deficiencias que, en su caso, se descubran. De cara al año 2020, se prevé continuar con dicho programa y realizar, además, la primera auditoria bienal adaptada a esta nueva normativa, tras haber transcurrido dos años de su plena implantación.

14.1.4 Objetivos y estrategias: el Plan Estratégico 2018-2021

Aena está inmersa en un proceso de desarrollo constante, fundamental para adaptarse a las demandas del entorno, y asegurar la creación continuada de valor para todos los grupos de interés. Este proceso de transformación se adapta a las principales tendencias que reafirman la visión estratégica de la Compañía: seguir siendo empresa líder en el mundo en gestión de infraestructuras aeroportuarias.

El Plan Estratégico 2018-2021 de Aena persigue consolidar su crecimiento e impulsar nuevas líneas de negocio generadoras de valor, en el marco de un modelo integrado de crecimiento sostenible que se articula alrededor de 9 líneas de actuación. Para realizar el seguimiento y control del cumplimiento de este Plan Estratégico 2018-2021, Aena creará la Oficina de Gestión y Seguimiento del Plan. Para cada una de las líneas estratégicas se elabora un Plan de Seguimiento detallado con las fases a desarrollar y sus calendarios.

Todos estos objetivos se incorporan en los procesos de planificación operativa de la Compañía. La Unidad de Planificación Estratégica, dependiente de la Dirección Financiera, es la encargada de esta Oficina de Gestión y Seguimiento del Plan. Semestralmente, el informe de seguimiento se presenta al Consejo de Administración, previamente validado por el Comité de Dirección de Aena.

Durante 2019, se han realizado avances significativos en el despliegue del Plan Estratégico, materializados a través de distintas iniciativas enfocadas a garantizar la consecución de sus objetivos:

Plan de desarrollo inmobiliario

Extensión del contrato duty free

Plan fotovoltaico

Concesión del grupo aeroportuario del Nordeste de Brasil

Plan de “Employer Branding”

Nuevas incorporaciones en plantilla

De manera integral, estas líneas de actuación contribuyen no solo al progreso de la Compañía, sino al de toda la sociedad en su conjunto, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que integran la Agenda 2030

Principales indicadores de desempeño 2019

El desempeño económico, social y ambiental de Aena se pone de manifiesto en una serie de indicadores clave, reflejo de la evolución de la Compañía al cierre del ejercicio, que se muestra en la tabla siguiente, y se completa a lo largo del presente Estado de Información No Financiera, para cada ámbito temático.

Asimismo, el apartado 8: Ficha Técnica, describe el marco internacional utilizado para su elaboración, así como la localización de cada contenido requerido por la Ley 11/2018 y su correspondencia con el estándar GRI.

Indicadores claves de los resultados no financieros	2018	2019
Capital social (miles de euros)	1.500.000	1.500.000
Valor máximo de la acción (€)	179,5	178,05
Cifra de negocios (M€)	4.320,3	4.503,3
Pasajeros (millones)	280,3	293,2
Inversiones en seguridad (M€)	131,8	132,63
Inversiones en calidad (M€)	47,3	47,6
Plantilla (nº)	8.436	8.878
% de mujeres	35,7%	36,6%
Inversiones en formación (M€)	2,5	2,3[10]
Reducción del consumo energético (kWh/ATU)[11]	5%	2,5%
Inmuebles insonorizados (nº)	23.898	24.395
Contribución fiscal (M€)	761,8	826,6
% Proveedores locales	99,70%	98,31%

Como resultado, el compromiso de Aena con la sostenibilidad ha sido valorado y reconocido a lo largo de 2019 por diferentes instituciones nacionales e internacionales:

- Aena renueva su inclusión en el FTSE4good, siendo destacad su excelente gestión ambiental, social y de gobierno.
- La organización internacional Carbon Disclosure Project (CDP) reconoce a Aena por su compromiso contra el cambio climático, tras una evaluación en la que se valora su estrategia y las acciones llevadas a cabo en esta materia.
- La Plataforma #Por el Clima, impulsada por ECODES y el Ministerio de Transición Ecológica reconoce el proyecto Fotovoltaico de Aena como uno de los "101 ejemplos empresariales de acciones climáticas" destacados por su compromiso y contribución a la lucha frente a la emergencia climática.
- Aena es galardonada por la revista ComputerWorld con el Premio ComputerWorld 2019 en la categoría Innovación en el Sector Transporte.
- Aena es reconocida por el Informe Reporta, elaborado por Deva, por la excelente información que ofrece a sus accionistas y grupos de interés. Este informe valora y clasifica a las empresas del Índice General de la Bolsa de Madrid (IGBM) por la calidad de sus reportes anuales.
- La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) otorga a Aena una mención honorífica, en la XVIII edición de su Premio a la Transparencia Empresarial, reconociendo la mejora experimentada por la Compañía en la modalidad Cotizadas en el Ibex 35.
- Aena recibe el premio Mejor Proyecto de Innovación de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) por la implantación del reconocimiento facial en el aeropuerto de Menorca.
- Merco (el monitor empresarial de reputación corporativa de referencia en España e Iberoamérica) vuelve a colocar a Aena entre las 100 empresas con mejor reputación de España, en concreto, en la posición 40 de su ranking Merco Empresas y Líderes España 2019. Aena ocupa el primer puesto del ranking sectorial de Infraestructuras y Servicios.
- Aena es elegida como una de las empresas favoritas para trabajar por los estudiantes universitarios españoles, según el estudio Most Attractive Employers, realizado por Universum.
- La Directora de Planificación y Medio Ambiente de Aena, es galardonada en los premios Madrid Woman's Week 2019 en la categoría de "Mujer Directiva".

[10] La agregación de los importes correspondientes a España, Reino Unido y Brasil se ha calculado con los tipos de cambio de la libra esterlina y el real brasileño frente al euro a 31 de diciembre de 2019. Fuente: Banco de España

[11] ATU es un parámetro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta sus aeronaves, pasajeros y el volumen de carga anuales. ATU = Pasajeros + (100 * Aeronaves) + (10 * mercancías).

14.2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales

14.2.1 Marco de gestión medioambiental

Como muestra del notable impulso recibido en los últimos años, Aena consolida en el Plan Estratégico 2018-2021 la integración de la variable ambiental en la toma de decisiones de la gestión aeroportuaria, tanto en la fase de planificación de las infraestructuras, como en la explotación de los aeropuertos.
En este sentido, el Plan Estratégico establece los siguientes objetivos de cara a 2021:

- Reducción del 30% en las emisiones de CO_2/ATU.
- Reducción del 17,5% del consumo eléctrico/ATU.
- Insonorización de 29.000 viviendas y edificaciones de usos sensibles, incluidas en los planes de aislamiento acústico.
- Minimización y control del consumo de agua.
- Reducción de residuos.
- Plan de gestión de biodiversidad.

Estas previsiones se complementan con la "Estrategia de cambio climático" de Aena, aprobada en 2018, y reformulada en 2019, de acuerdo con las demandas crecientes del entorno.

De manera específica, la estrategia se orienta a maximizar la eficiencia energética y promover la utilización de energía procedente de fuentes renovables en autoconsumo, así como soluciones innovadoras para reducir la huella de carbono de la Compañía.

En este ámbito, Aena se compromete a alcanzar la compra del 100% de energía eléctrica de origen renovable en 2020; a desplegar puntos de recarga para vehículos eléctricos en todos los aeropuertos de la red, que se instalarán en el periodo de 2019 a 2021; y a ampliar la instalación de equipos de energía renovable fotovoltaica en autoconsumo a gran escala, hasta alcanzar el 70% del abastecimiento a partir del 2026, gracias al Plan Fotovoltaico de Aena.

Todo ello permitirá alcanzar los siguientes objetivos a medio-largo plazo:

- **2025:** reducción del 40% de las emisiones de CO_2/ATU.
- **2030:** neutralidad de carbono de acuerdo con el nivel 3+ o Acreditación de carbono de ACI EUROPE en los principales aeropuertos (Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat).
- **2050:** cero emisiones netas de todos los aeropuertos de Aena.

Riesgos ambientales, provisiones y garantías

Durante el año 2019 se ha puesto de manifiesto la preocupación, a nivel mundial, por el cambio climático y sus consecuencias; entre ellas, los episodios climáticos adversos, que pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos. A este respecto, el sector del transporte aéreo, se estima que aporta un 2,5% de las emisiones de CO_2 a nivel global, lleva trabajando desde hace años para alcanzar una transición hacia un modelo más sostenible, con fuentes energéticas bajas en emisiones y medios de desplazamiento limpios.

Asimismo, en el caso particular del transporte aéreo, pese a su indiscutible contribución en términos de cohesión, se ha observado la aparición de corrientes de opinión que invitan a minimizar su utilización, limitando el tráfico y reduciendo las emisiones asociadas al mismo.

A esta situación se suma la aparición de normativas cada vez más exigentes en los países comprometidos con la lucha climática, así como la propia transición que llevan realizando las compañías aéreas en busca de un impacto menor, que puede conseguirse con el uso de combustibles sostenibles para la aviación y modelos de aeronaves más eficientes.

Si bien la afección más directa de este cambio de contexto social y económico recae sobre las aerolíneas, la Compañía, como gestora de servicios aeroportuarios, se ve involucrada en la medida en que se pueden producir modificaciones en las demandas por parte de sus clientes y, por tanto, ver afectada directamente a su actividad.

A este respecto, Aena implementa actuaciones que permiten una gestión más sostenible de sus instalaciones, como parte de la cadena de valor del transporte aéreo, reduciendo los impactos ambientales negativos asociados a la actividad aeroportuaria, así como impulsando actuaciones de colaboración con las aerolíneas y otros grupos de interés.

Principales indicadores 2019

- Principales recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. Gastos e inversiones ambientales en 2019: 32,2 millones de euros.
- Provisiones y garantías para riesgos ambientales: ver Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2019.

Instrumentos de gestión

El trabajo de Aena en materia ambiental se apoya en las siguientes herramientas:

- Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética de Aena[12] recoge los principios que sirven como guía y marco de referencia en el desarrollo de la actividad de la Compañía en materia ambiental, de forma integrada con la calidad.

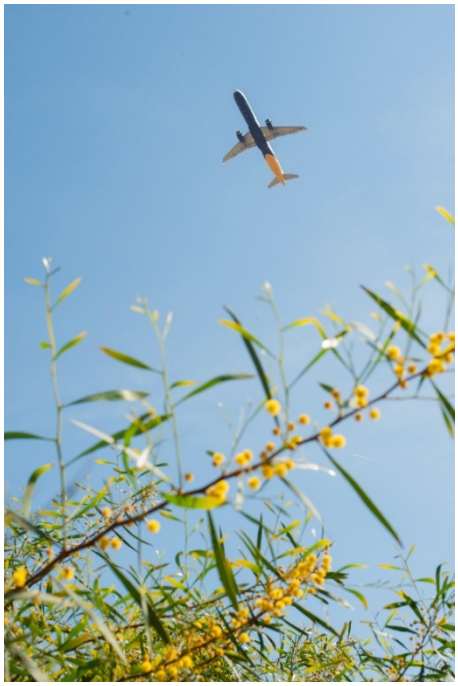
- Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena certificado de acuerdo a la norma ISO 14001[13]: aborda los aspectos ambientales más significativos vinculados a la actividad aeroportuaria, entre otros:

  - Emisiones acústicas asociadas a la actividad aeroportuaria
  - Contaminación atmosférica
  - Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)
  - Consumo de agua
  - Consumo de energía
  - Residuos peligrosos y no peligrosos
  - Vertidos
  - Contaminación de suelos
  - Afecciones a la biodiversidad
  - Ocupación de espacios naturales protegidos

Esta certificación abarca el 100% de la actividad de Aena. Su desarrollo, ejecución y control corresponde a la división de medio ambiente, integrada en la Dirección General de Aeropuertos.

En el marco del sistema y mediante auditorías muestrales que se realizan periódicamente en los centros, la compañía garantiza la mejora continua del comportamiento ambiental.

Además de Aena cuenta con otras certificaciones en distintos ámbitos de la calidad y el medio ambiente.



Calidad (ISO 9001)
Certificadas todas las unidades de Servicios centrales y los 48 centros de Aena.

Medio ambiente (ISO 14001)
Certificadas todas las unidades de Servicios centrales y los 48 centros de Aena.

Eficiencia energética (ISO 50001)
- Aeropuerto de Reus
- Aeropuerto de Valladolid
- Aeropuerto de Zaragoza
- SATE Aeropuerto A.Suárez Madrid - Barajas

Huella de carbono (ISO 14064)
- Aeropuerto de Málaga- Costa del Sol
- Aeropuerto de Palma de Mallorca
- Aeropuerto de Barcelona- El Prat
- Aeropuerto A.Suárez Madrid-Barajas
- Aeropuerto de Lanzarote
- Aeropuerto de Menorca
- Aeropuerto de Alicante
- Aeropuerto de Santiago

Reglamento EMAS
- Aeropuerto de Menorca
- Aeropuerto de Tenerife Sur

EFQM
- Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (Sello de Excelencia 500+)

[12] http://www.aena.es/csee/ccurl/383/191/2017_Politica_gestion_integrada_medioambiente_ES.pdf
[13] http://www.aena.es/csee/ccurl/1013/747/Alcance-SGI-Calidad-MA-Aena.PDF

A modo de hito relevante, cabe también resaltar que, en 2019, el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha renovado su registro de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica por su reducción de emisiones de CO_2, con el compromiso de ser un aeropuerto neutro en carbono en 2030.

- Evaluación de impacto ambiental de planes y proyectos: en el ámbito de la evaluación ambiental estratégica, Aena desarrolla el proceso de análisis ambiental de los instrumentos de planificación de sus aeropuertos. En sus proyectos de infraestructuras aeroportuarias, Aena coordina y elabora la documentación necesaria para someter a evaluación ambiental aquellos proyectos que por sus características así lo requieran. Los procedimientos incluyen programas de vigilancia ambiental, tanto para la fase de obra como la de explotación de cada uno de los proyectos.

- Planes de aislamiento acústico (PAA): responden, por un lado, a los requerimientos de la Ley 5/2010, de 17 de marzo, en lo que respecta a la ejecución de actuaciones de insonorización recogidas en los Planes de Acción asociados a las Servidumbres Acústicas de los aeropuertos de la red de Aena. Por otro, a lo recogido por el Ministerio para la Transición Ecológica en las Declaraciones de Impacto Ambiental correspondientes a los aeropuertos de la red de Aena.

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

  En 2019 se recibieron a través de este canal 5.988 quejas, de las que se contestaron el 100%. De ellas, un 99,7% estaba relacionado con el ruido. Los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat abarcaron el 87,6% del total de estas quejas.

- Cláusulas en la contratación: el 100% de las contrataciones de Aena incluye entre las condiciones especiales de ejecución del contrato cláusulas de carácter ambiental, laboral o social, que pueden dar lugar a penalizaciones en caso de incumplimiento.

14.2.2 Contaminación

Ruido

Uno de los impactos ambientales más significativos de la actividad de Aena es el ruido. En las siguientes tablas se detalla la evolución del número de personas expuestas al ruido en la red de aeropuertos españoles.

Evolución del número de personas expuestas al ruido en la red de aeropuertos españoles[14]

MER FASE I:

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

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

MER FASE II:

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

MER FASE III:

Niveles de Ruido	Gran canaria	Lanzarote-arrecife	Tenerife sur	Tenerife norte	Alicante-elche	Bilbao (*)	Barcelona	Ibiza	Madrid	Málaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla (*)
Ldia 65 Db(A)	282	304	20	252	86	-	13	14	1.751	319	177	1	-
Ltarde 65 Db(A)	0	294	0	13	62	-	14	14	1.497	255	187	1	-
Lnoche 55Db (A)	308	0	90	0	201	-	13	591	1.754 (**)	1.520	515	91	-

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

Evolución del número de personas expuestas al ruido en el Aeropuerto de Londres-Luton (datos 2019)

Nivel de Ruido	MER Fase I	MER Fase II	MER Fase III
Lday 66 Db(A)	<100	<100	<100
Levening Db(A)	<100	0	<100
Lnight 57 Db(A)	2.300	900	600

Conforme al procedimiento y requerimientos establecidos en la Ley 5/2010, de 17 de marzo y en las correspondientes Declaraciones de Impacto Ambiental, Aena procede a la ejecución de Planes de aislamiento acústico (PAA), con el objetivo minimizar las molestias que ocasiona, en el entorno de los aeropuertos, el ruido producido por las aeronaves.

Tanto los vecinos interesados como las administraciones locales intervienen en el proceso de ejecución de los Planes, que incluyen:

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

Aena informa sobre estas actuaciones a las correspondientes Comisiones de Seguimiento Ambiental, así como a las respectivas Comisiones Mixtas creadas para el establecimiento de las Servidumbres Acústicas y sus planes de acción asociados. Para ello, la Compañía dispone además de una Oficina de Gestión específica en la que se llevan a cabo tareas de información, ejecución, control y gestión de los PAA. Asimismo, comunica los niveles de ruido alcanzados en el entorno de sus aeropuertos mediante los Mapas Interactivos de Ruido (WebTrack), herramienta ubicada en la web pública de la compañía.

En 2019, se han aprobado las Servidumbres Acústicas y el correspondiente Plan de Acción del Aeropuerto de Gran Canaria. Asimismo, se ha obtenido la aprobación de los Mapas Estratégicos de Ruido (Fase III) de los aeropuertos de Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Gran Canaria, Ibiza, Lanzarote, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia. También se ha puesto en funcionamiento el sistema de

monitorado de ruido de los aeropuertos de Bilbao, Tenerife Norte y Tenerife Sur.

Actualmente se dispone de este Sistema en los aeropuertos de: Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Bilbao, Gran Canaria, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia.

Respecto a los PAA de Aena, en 2019 se llevaron a cabo 578 actuaciones de insonorización en viviendas y edificaciones de uso sensible, lo que supuso una inversión de 7,4 M€. En el Aeropuerto de Londres-Luton las inversiones realizadas acumuladas desde la fecha de inicio de las actuaciones hasta el 31 de diciembre de 2019 ascienden a £317.907, con un total de 118 hogares beneficiados.

Adicionalmente al número de viviendas indicadas, en el marco del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa, se ha procedido a la mejora del aislamiento acústico en 2 colegios localizados en las provincias de Alicante y Valencia.

Planes de aislamiento acústico 2000-2019

Aeropuerto	Nº inmuebles aislados	Importe destinado M€ (2000-2019)
A Coruña	772	6.711.622,29
Alicante-Elche	2.992	41.093.647,82
Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	50	2.966.717,28
Bilbao	1.562	20.757.002,24
Girona-Costa Brava	0	50.902,09
Gran Canaria	608	9.810.649,90
Ibiza	611	6.438.803,25
La Palma	22	402.328,75
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	12.909	169.949.644,57
Málaga-Costa del Sol	811	16.294.924,10
Melilla	0	0,00
Menorca	9	203.117,02
Palma de Mallorca	925	16.675.398,39
Pamplona	43	1.224.083,52
Sabadell	0	13.633,00
S. de Compostela	15	296.570,06
Sevilla	0	26.920,46
Tenerife-Norte	890	23.237.362,10
Valencia	1.963	11.392.169,48
Vigo	213	3.102.419,51
TOTAL 2000-2019	**24.395**	**330.647.915,83**

Aeropuerto	Nº inmuebles aislados	Importe destinado £ (hasta el 31 de diciembre de 2019)
Londres-Luton	118	317.907

Contaminación lumínica

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

Contaminación atmosférica

Mediante las estaciones de medición de calidad del aire localizadas en varios de los aeropuertos gestionados por Aena, se lleva a cabo un control de la calidad del aire que permite a la Compañía verificar el cumplimiento de los rangos establecidos.

Las citadas estaciones de medición se encuentran en los siguientes aeropuertos de la red: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Alicante-Elche y Málaga-Costa del Sol. Algunas de estas estaciones están integradas en las redes de vigilancia de la calidad del aire de las comunidades autónomas.

Con ellas, se miden los niveles de concentración de las principales sustancias, como es el dióxido de azufre (SO_2), los óxidos de nitrógeno (NOx) y las partículas en suspensión (PM), tanto derivadas de la actividad de Aena como de otras fuentes presentes en el entorno. De este modo es posible realizar un control, continuo y automático, de la calidad del aire en el área de influencia de varios aeropuertos[15].

A continuación, se presentan los datos de emisiones relativos a contaminantes atmosféricos procedentes de fuentes controladas por Aena:

	2017					
	NOx(t)	**SOx(t)**	**CO(t)**	**NMVOC(t)**	**PM10(t)**	**PM2,5(t)**
Gasoil	63,0204	5,3548	19,9423	4,7504	4,0223	3,7533
Gasolina	0,6625	0,0005	5,0497	0,5813	0,0015	0,0015
Gas Natural	11,2889	0,1022	4,4240	3,5087	0,1190	0,1190
Propano	0,0804	0,0007	0,0505	0,0425	0,0697	0,0697
Queroseno	0,2316	0,0469	30,9330	0,9307	6,9904	6,9904
Total	**75,2838**	**5,5051**	**60,3995**	**9,8137**	**11,2029**	**10,9339**

	2018					
	NOx(t)	**SOx(t)**	**CO(t)**	**NMVOC(t)**	**PM10(t)**	**PM2,5(t)**
Gasoil	82,5771	7,3978	26,1659	6,4272	5,3223	4,9631
Gasolina	0,7611	0,0005	5,4090	0,6609	0,0017	0,0017
Gas Natural	11,3465	0,1027	4,4466	3,5266	0,1196	0,1196
Propano	0,0680	0,0006	0,0495	0,0423	0,0836	0,0836
Queroseno	0,2423	0,0490	32,3618	0,9737	7,3133	7,3133
Total	**94,9950**	**7,5507**	**68,4328**	**11,6306**	**12,8406**	**12,4813**

	2019[16]					
	NOx(t)	**SOx(t)**	**CO(t)**	**NMVOC(t)**	**PM10(t)**	**PM2,5(t)**
Gasoil	69,8521	6,3966	22,0214	5,2116	4,4929	4,1580
Gasolina	0,7281	0,0005	5,8629	0,6444	0,0018	0,0018
Gas Natural	11,4724	0,1039	4,4960	3,5658	0,1209	0,1209
Propano	0,0630	0,0005	0,0522	0,0450	0,1003	0,1003
Queroseno	0,2968	0,0601	39,6411	1,1927	8,9583	8,9583
Total	**82,4125**	**6,5616**	**72,0736**	**10,6595**	**13,6743**	**13,3394**

NOTA: A falta de publicarse los factores de emisión de 2019, se han empleado los de 2018 para realizar el cálculo.

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

[16] Los datos aportados pueden variar porque se han estimado los últimos meses del año.

14.2.3 Eficiencia en el uso de la energía

En 2019, Aena ha anunciado su Plan Fotovoltaico, un ambicioso plan global de energía renovable en autoconsumo que verá la luz a partir de 2026 y que permitirá alcanzar el 70% del autoabastecimiento energético a partir de energía solar, lo que supondría evitar la emisión de 167.000 toneladas de CO_2 a la atmósfera cada año. Este Plan situará a la Compañía como líder entre los aeropuertos europeos por producción de energía renovable en autoconsumo (650 GWh).

Adicionalmente a este Plan, durante 2019 Aena ha adjudicado la construcción y puesta en marcha de una planta solar fotovoltaica que ocupará un espacio aproximado de 22 hectáreas en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Con una potencia nominal de 7,5 MW en autoconsumo total, la planta proporcionará energía limpia al aeropuerto madrileño. Además, generará 11,7 GWh al año, lo que representa un 16% del consumo anual de las terminales 1, 2 y 3, equivalente al consumo medio de 3.082 viviendas al año.

Asimismo, a lo largo de 2019 se dio inicio al proyecto "*Instalación y puesta en marcha de plantas solares fotovoltaicas en autoconsumo en los aeropuertos canarios*", correspondiente a los aeropuertos de Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote y Tenerife Sur, con el objetivo de dotarlos de instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo, con potencias entre los 600 kW y los 1.000 kW y con una potencia total adjudicada de 3,5 MW.

Algunas actuaciones relevantes relacionadas con la eficiencia energética en 2019

AEROPUERTO	ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN	LOGRO
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	Climatización	Suministro de nueva enfriadora en T1	Ahorro energético por mejora de eficiencia energética
		Implantación de Plataforma de Gestión Energética en Terminales	Aumento de la eficiencia energética por medición de consumos
		Sustitución con reubicación de la máquina de climatización de la pre-pasarela tango 14 en T1	Ahorro energético por mejora de eficiencia energética
Alicante - Elche	Iluminación	Cambio de iluminación a tecnología LED en el alumbrado exterior	
		Cambio de iluminación a tecnología LED en Terminal	
Girona - Costa Brava	Iluminación	Cambio de iluminación a tecnología LED en Terminal	
Jerez	Climatización	Renovación climatizadoras en edificio terminal	
Logroño - Agoncillo	Climatización	Sustitución de la actual caldera por dos calderas de condensación de gas	
Málaga-Costa del Sol	Iluminación	Cambio de iluminación a tecnología LED en túneles	
Palma de Mallorca	Envolvente	Actuaciones de aislamiento térmico en edificio terminal y módulos	
	Climatización	Nuevos climatizadores en planta de salidas	
Reus	Climatización	Instalación de nuevas máquinas de climatización edificio de llegadas	
Tenerife Sur	Climatización	Mejora de la climatización de las prepasarelas	
Valencia	Climatización	Conexionado de bomba de calor de la TR con la T1, y by pass de circuitos frio-calor entre ellas	
		Suministro con instalación para adecuación de equipos de aire acondicionado para aeronaves en T1	
	Climatización	Cambio de iluminación a tecnología LED en el alumbrado exterior	

En 2019, el 60% de la compra de electricidad que ha realizado Aena en la red de aeropuertos españoles cuenta con el certificado de garantía de origen de fuentes renovables.

Principales indicadores

Consumo energético kWh/ATU (intensidad energética)

2017	2018	2019
2,53	2,40	2,34

Incluye el consumo de combustibles, energía eléctrica, calefacción y refrigeración. Los datos no incluyen los del Aeropuerto de Londres-Luton.

Consumo energético y consumo total desglosado (GJ)

		2017	2018	2019
Consumo de combustibles	Gasoil	154.070	197.767	175.912
	Gasolina	1.995	2.279	2.202
	Gas Natural	152.552	153.331	155.033
	Propano	1.153	999	948
	Queroseno	1.992	2.084	2.553
	Subtotal	311.762	356.460	336.648
Consumo energético	Electricidad	3.395.244	3.386.704	3.437.428
	Calefacción	210.011	213.872	201.131
	Refrigeración	425.017	402.666	421.865
	Subtotal	4.030.273	4.003.242	4.060.424
Consumo energético total	**Total**	**4.342.035**	**4.359.702**	**4.397.072**

Energías renovables en instalaciones propias (GJ)

		2017	2018	2019
Energía generada de fuentes renovables	Eólica	8.071	9.278	8.975
	Fotovoltaica	1.600	1.509	1.346
	Solar térmica	424	29	0
	Geotérmica	140	156	148
	Subtotal	10.235	10.972	10.470
Energía consumida de fuentes renovables	Eólica	7.497	8.324	8.453
	Fotovoltaica	1.479	1.416	1.244
	Solar térmica	424	29	0
	Geotérmica	140	156	148
	Subtotal	9.540	9.925	9.845
Energía vendida de fuentes renovables	Eólica	574	954	522
	Fotovoltaica	121	93	100
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	0	0	0
	Subtotal	695	1.047	622

Consumo de energía en el Aeropuerto de Londres-Luton

	2017	2018	2019
Electricidad (kWh)	36.726.846	35.975.300	36.439.447
Calefacción (kWh))	8.747.622	9.365.134	8.190.035

Consumo de combustibles en el Aeropuerto de Londres-Luton

	2017	2018	2019
Gas oil (litros)[17]	478.343	495.233	490.785
Gas (kWh)	8.747.622	9.365.134	8.190.035
Propano (litros)	5.559	3.755	2.849

[17] Vehículos, energía y calefacción

14.2.4 Aena frente a la emergencia climática

Aena se suma a la importancia de avanzar en la senda de la descarbonización a través de su Estrategia de Cambio Climático. Esta Estrategia se basa en la puesta en marcha de varias actuaciones. Por un lado, implementando medidas de eficiencia energética que permitan reducir el consumo eléctrico. Por otro lado, aumentando el autoabastecimiento energético de sus instalaciones a partir de fuentes renovables. Y, por último, mediante la reducción de emisiones por combustible y el trabajo colaborativo con terceros.

- **Airport Carbon Accreditation**

  Los aeropuertos de la red de Aena que forman parte del programa Airport Carbon Accreditation (ACA)[18] en su trabajo continuo para minimizar las emisiones de CO_2 derivadas del transporte aéreo, han dado un paso más hacia la sostenibilidad medioambiental en la lucha contra el cambio climático tras renovar la certificación ACA, atendiendo cada uno a sus Niveles de acreditación.

  Así, los aeropuertos de Alicante-Elche, Menorca y Santiago, han logrado renovar la certificación Airport Carbon Accreditation (ACA) Nivel 1 “Inventario”; mientras que los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, César Manrique-Lanzarote y Palma de Mallorca han renovado la certificación Nivel 2 “Reducción”.

  Destaca el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol por haber conseguido ascender del Nivel 1 al 2.

  Aena se ha establecido como objetivo alcanzar el nivel 3+ en 2030, es decir, ser neutrales en emisiones de carbono en sus aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, que generan la mitad de las emisiones de la red.

En el ámbito de la colaboración para la reducción de emisiones de terceros se encuentran:

- **Medidas de reducción de emisiones de ciclo LTO y APUs**

  La implantación de A-CDM o CDM (Airport Collaborative Decision Making o Collaborative Decision Making) está dirigida a mejorar la eficiencia general de las operaciones aeroportuarias, mediante el uso compartido de información actualizada de carácter operativo. Esta implantación conlleva una reducción de los tiempos de rodaje y, por tanto, en un menor consumo de combustible y emisiones.

  Actualmente, el 100% de los puestos de estacionamiento en pasarela ya cuentan con sistema de suministro eléctrico a 400 Hz y está prevista la implantación de nuevas tomas, así como la reposición y sustitución de equipos antiguos de manera que en 2030 los aeropuertos contarán con 470 puntos de suministro eléctrico a 400 Hz para aeronaves.

- **Medidas de reducción de las emisiones de los vehículos handling**
  Junto con la incorporación a los pliegos de condiciones de requisitos para la reducción progresiva de las emisiones de los equipos GSE, los agentes de handling han elaborado un plan de reducción de sus emisiones de un 20% para 2020 y se ha establecido una metodología común para el cálculo y seguimiento de las emisiones de los vehículos.

- **Apuesta por la movilidad eléctrica**
  Existen puntos de recarga para vehículos eléctricos operativos en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Palma de Mallorca, Josep Tarradellas Barcelona– El Prat y Santiago de Compostela. Además, a lo largo de 2019 se realizó la instalación de 92 puntos cuya puesta en marcha está prevista a lo largo de 2020. Todo ello para alcanzar, en 2021, el objetivo de disponer de 152 puntos de recarga para vehículos eléctricos en las zonas públicas de los aeropuertos de la red de Aena.

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

[18] El programa Airport Carbon Accreditation, es una certificación que otorga el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI EUROPE), establece un sistema de acreditación basado en cuatro niveles (Nivel 1 “Inventario”, Nivel 2 “Reducción”, Nivel 3 “Optimización” y Nivel 3+ “Neutralización”), que responden a compromisos progresivos de reducción de las emisiones de CO_2, teniendo como objetivo final lograr la neutralidad en carbono.

Por otro lado, y con el objeto de impulsar la transparencia en este ámbito, Aena cumplimenta anualmente el cuestionario Carbon Disclosure Project (CDP), principal marco de *reporting* en cambio climático, donde ha obtenido en 2019 la calificación "Management A", máximo nivel otorgado por esta organización, colocándose entre las únicas 7 empresas españolas que han conseguido la más alta puntuación.

Todas estas actuaciones se encuentran alineadas con el compromiso adquirido en 2019 de adhesión a la iniciativa NetZero2050 de ACI Europa (Consejo Internacional de Aeropuertos), consistente en alcanzar cero emisiones netas de carbono en los aeropuertos para 2050, sin incluir mecanismos de compensación de emisiones. Este acuerdo se encuentra suscrito en la actualidad por más de 200 aeropuertos europeos y marca un significativo hito en las acciones que los aeropuertos están adoptando para luchar contra el cambio climático.

Principales indicadores

Intensidad de las emisiones de GEI $kgCO_2e$/ATU (alcances 1 y 2 "market-based")

2017	2018	2019
0,54	0,48	0,47

Incluye emisiones directas (alcance 1) e indirectas (alcance 2) de GEI. No incluye datos del Aeropuerto de Londres-Luton.

Las emisiones de Alcance 3 correspondientes al 2018 son publicadas en el informe de CDP y en el informe de medio ambiente 2018.

Evolución de emisiones de GEI en la red española (toneladas equivalentes de CO_2)

	2017	2018	2019
Emisiones directas (alcance 1)[19]	20.524,7	23.852,4	22.338,3
Emisiones indirectas (alcance 2)	238.611,2	218.936,9	149.542,6

Fuentes de los factores de emisión: MITECO, EMEP/EEA (Corinair), US EPA, US FAA
Nota: datos obtenidos en función del mercado ("market-based")

Emisiones de GEI en el Aeropuerto de Londres-Luton (teq/CO_2)

Abril 2017- Marzo 2018	Abril 2018 – Marzo 2019
15.918	12.269

[19] Emisiones directas o alcance 1. Emisiones directas procedentes de fuentes o procesos y actividades controlados por Aena en los aeropuertos. Las fuentes de emisión de GEI son:
- Combustión estacionaria. Emisiones generadas por grupos electrógenos, generadores portátiles, calderas, prácticas del servicio de extinción de incendios (SEI) y bombas auxiliares de los depósitos de agua contra incendios.
- Combustiones de fuentes móviles. Emisiones procedentes de vehículos pertenecientes a los aeropuertos, tanto ligeros como pesados.

Emisiones indirectas o alcance 2. Emisiones indirectas que se producen por la generación de electricidad o energía térmica adquirida y consumida en nuestros aeropuertos. Su fuente es:
- Consumo de electricidad. Emisiones asociadas al consumo eléctrico de las actividades desarrolladas por los aeropuertos para climatización, iluminación y operativa de diversas instalaciones.

Reducción emisiones gracias a instalaciones de energías renovables

Las emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética propias y a la compra de energía eléctrica con origen renovable (60% en 2019) han ascendido a 180.514[20] toneladas de CO_2 en 2019.

Reducción de las emisiones GEI (alcance 1)	**2017**		**2018**		**2019**	
Instalación	**kWh generados**	**tCO2e evitadas**	**kWh generados**	**tCO2e evitadas**	**kWh generados**	**tCO2e evitadas**
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	806.932	208	1.067.935	234	10.513	2
Captadores solares térmicos del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	117.700	30	8.180	2	0	0
Planta energía geotérmica del Aeropuerto de Reus	38.914	10	43.258	9	41.214	9
Total (alcance 1)	963.546	**249**	1.119.373	**245**	51.727	**11**
Reducción de las emisiones GEI (alcance 2)	**2017**		**2018**		**2019**	
Instalación	**kWh generados**	**tCO2e evitadas**	**kWh generados**	**tCO2e evitadas**	**kWh generados**	**tCO2e evitadas**
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.241.916	578	2.577.197	564	2.493.058	546
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	69.983	18	70.320	15	75.777	17
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	53.574	14	81.977	18	72.814	16
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Alicante-Elche	53.006	14	46.413	10	18.771	4
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	96.670	25	88.622	19	88.780	19
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos	20.000	5	18.561	4	25.627	6
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma	65.373	17	60.291	13	38.301	8
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Valencia	29.285	8	32.316	7	34.720	8
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Vigo	56.546	15	20.650	5	19.167	4
Total (alcance 2)	2.686.353	**693**	2.996.347	**656**	2.867.015	**628**

NOTA: El cálculo de CO_2 se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía eléctrica generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO_2 considerado. Fuente factor eléctrico: REE

14.2.5 Uso sostenible de recursos

El agua es el principal recurso natural que se consume en las instalaciones. La Compañía lleva a cabo un riguroso control de su uso, ligado mayoritariamente al consumo humano, riego de zonas verdes, limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

A este respecto, Aena se encuentra elaborando un plan estratégico para la gestión del agua en los aeropuertos que permita establecer un marco de actuación específico, enfocado a la reducción del consumo y vinculado a iniciativas tales como:

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

[20] Dato calculado con criterio de mercado.

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

14.2.6 Protección de la biodiversidad

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

- **Espacios protegidos**
  En relación con la presencia de vegetación, fauna y espacios naturales en entornos aeroportuarios que disponen de algún nivel de protección, se realizan diversas actuaciones que compatibilizan la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria. Muchas de ellas se plasman en los diversos estudios de Evaluación de impacto ambiental de los planes y proyectos de Aena[21].

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

Con el objetivo de equilibrar la competencia por el espacio aéreo entre aves y aeronaves, los aeropuertos españoles cuentan con servicios de cetrería.

Nº anual total de impactos de fauna por 10.000 movimientos de aeronaves

	2018	2019
Red de aeropuertos españoles	4	4,73
Aeropuerto de Londres-Luton	No disponible	0,77

14.2.7 Gestión de residuos y Economía circular en las instalaciones aeroportuarias

Aena trabaja por asegurar una correcta gestión de los residuos generado y establece las siguientes prioridades:

- Reducir la generación de residuos derivados de las actividades de la Compañía.
- Reducir la generación de residuo banal (fracción resto) en las instalaciones aeroportuarias, especialmente el relacionado con la actividad comercial.
- Controlar y realizar una labor de seguimiento de toda la tipología de residuos generados en todas las actividades del aeropuerto (control de contratistas y concesionarios) para asegurar la correcta segregación, acopio y gestión externa de los residuos.

Muchos aeropuertos disponen de una planta de trasferencia de residuos no peligrosos, que permite concentrar y mejorar las condiciones de su depósito temporal, especialmente de la fracción no segregada de residuos similares a los domésticos. Por otro lado, de manera generalizada, se dispone de puntos para el depósito temporal de residuos peligrosos, dotados todos ellos de medidas de prevención de la contaminación acordes a su naturaleza. En esas zonas, los residuos son depositados selectivamente en contenedores hasta su retirada por los gestores autorizados.

Asimismo, se reutilizan ciertos residuos dándoles un segundo uso con actuaciones tales como la reutilización de los lodos de depuradora como abono en zonas ajardinadas, o para la generación de compost, utilizado por ejemplo en el Aeropuerto de Bilbao.

Por último, cabe destacar que los nuevos contratos de restauración han ido progresivamente incluyendo una cláusula especifica con la que se persigue reducir el volumen de residuos plásticos generados, evitando el empleo de plásticos de un solo uso y promoviendo el uso de productos desechables (materiales biodegradables o reciclables).

[21] Pueden consultarse las resoluciones en: http://www.aena.es/es/corporativa/evaluacion-impacto-ambiental-proyectos-eia.html

14.3. Cuestiones sociales y relativas al personal

El Plan Estratégico 2018-2021 de Aena pone el foco en la captación y retención del talento y en el desarrollo de las capacidades necesarias para abordar los retos actuales, tanto aquellos de carácter técnico (digitalización, salud y seguridad, etc.) como otros derivados del marco regulatorio que aplica a la Compañía, teniendo siempre en cuenta las limitaciones que dicha regulación impone a las contrataciones.

La Dirección de Organización y Recursos Humanos es la encargada de velar por el correcto despliegue de la política estratégica de Aena, y llevar a cabo las actuaciones necesarias para proteger la salud y seguridad de las personas, así como asegurar la excelencia en la gestión del equipo humano de la Compañía.

Además de las políticas específicas que rigen el área de Recursos Humanos, cabe destacar, como guías para su gestión: el I Convenio Colectivo de Grupo Aena, vigente hasta el 31 de diciembre de 2021 (BOE de 20 de diciembre de 2011), la legislación aplicable a Aena, y el Sistema de Gestión Integrado de Aena (dentro del que se encuentra el área de Recursos Humanos).

14.3.1. Empleo[22]

A finales de 2019, Aena cuenta con una plantilla total consolidada de 8.878 profesionales, distribuidos en todas las comunidades autónomas de España, Reino Unido y Brasil. La mayoría de los empleados se concentran en España -Madrid, Canarias, Cataluña, Andalucía, Baleares- y en Reino Unido -Londres.

Principales datos de empleo:

Número total y distribución de plantilla por tipo de contrato (datos consolidados)

	2019			2018		
	Plantilla total	**Fijo**	**Temporal**	**Plantilla total**	**Fijo**	**Temporal**
Aena, SME, S.A. (España)	**7.867**	7.068	799	**7.605**	6.802	803
Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)	**80**	76	4	**1**	1	0
ADI, SME, S.A. (España)	**24**	20	4	**26**	22	4
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	**851**	851	0	**804**	804	0
Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)	**56**	56	0	**0**	0	0
Total	**8.878**	**8.071**	**807**	**8.436**	**7.629**	**807**

[22] Todos los datos presentados corresponden a cierre de ejercicio, 31 de diciembre de 2019, salvo en aquellos casos en los que se especifique expresamente otra fecha. Asimismo, en aquellos casos en los que no ha sido posible su consolidación, se indica de forma específica su alcance.

Debido a la reciente adquisición en marzo de 2019 de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil (ANB) y estando prevista su puesta en marcha en enero de 2020, a fecha de este informe no se pueden facilitar información detallada sobre este extremo.

Número total y distribución de empleados por sexo, país y categoría profesional

	Aena SME, S.A.			Aena Desarrollo Internacional (ADI)			Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de Murcia S.A. (SCAIRM)		
	Femenino	**Masculino**	**TOTAL**	**Femenino**	**Masculino**	**TOTAL**	**Femenino**	**Masculino**	**TOTAL**
Alta Dirección	4	7	11	0	0	0	0	1	**1**
Directivos y Titulados	799	993	1.792	6	11	17	5	12	**17**
Coordinadores	322	791	1.113	0	0	0	1	6	**7**
Técnicos	1.495	2.983	4.478	0	0	0	12	39	**51**
Personal de apoyo	252	221	473	6	1	7	1	3	**4**
Total	**2.872**	**4.995**	**7.867**	**12**	**12**	**24**	**19**	**61**	**80**

	Aeropuerto de Londres-Luton			Aeroportos do Nordeste do Brasil (ANB)			Total		
	Femenino	**Masculino**	**TOTAL**	**Femenino**	**Masculino**	**TOTAL**	**Femenino**	**Masculino**	**TOTAL**
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	4	8	**12**
Directivos y Titulados	16	48	64	6	11	17	832	1.075	**1.907**
Coordinadores	11	28	39	5	5	10	339	830	**1.169**
Técnicos	14	65	79	3	23	26	1.524	3.110	**4.634**
Personal de apoyo	291	378	669	2	1	3	552	604	**1.156**
Total	**332**	**519**	**851**	**16**	**40**	**56**	**3.251**	**5.627**	**8.878**

Plantilla total consolidada según edad (Sociedad dominante)

	TOTAL
Mayores de 45 años	4.872
25 a 45 años	3.911
Menores de 25 años	95
TOTAL	**8.878**

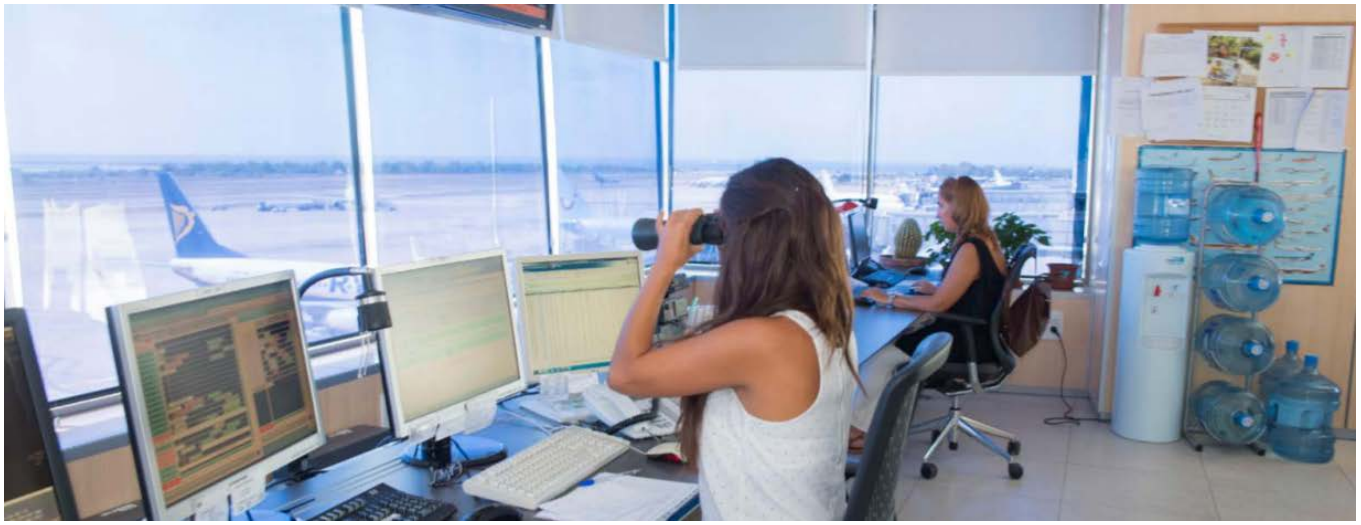
Porcentaje de mujeres sobre plantilla total consolidada

Sexo	Empleados	% s/ total plantilla
Masculino	5.627	63,4%
Femenino	3.251	36,6%
Total	**8.878**	**100%**

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad, y clasificación profesional (*)

	FIJO		TEMPORAL		TOTAL	
	Tiempo completo	**Tiempo parcial**	**Tiempo completo**	**Tiempo parcial**	**Tiempo completo**	**Tiempo parcial**
Masculino	4.909	151	457	24	5.366	175
Femenino	2.528	270	299	53	2.827	322
TOTAL	**7.437**	**421**	**756**	**77**	**8.193**	**497**
Alta dirección	11	0	0	0	11	0
Otros directivos y titulados	1.645	52	90	3	1.735	55
Coordinadores	1.129	32	1	0	1.130	31
Técnicos	3.782	161	574	56	4.356	217
Personal de Apoyo	870	176	91	18	961	194
TOTAL	**7.437**	**421**	**756**	**77**	**8.193**	**497**
Mayores de 45 años	4.292	183	205	22	4.497	205
25 a 45 años	3.072	217	545	54	3.617	271
Menores de 25 años	73	20	6	1	79	21
TOTAL	**7.437**	**420**	**756**	**77**	**8.193**	**497**

(*) Se ha estimado la información de Luton, aplicando a la plantilla media por clasificación profesional, el % de personal a tiempo completo y tiempo parcial a 31 de diciembre.
Al tratarse de una filial de reciente adquisición, a fecha de este informe no se dispone de los promedios de plantilla de Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A.



Tasa de rotación[23] de personal sociedad dominante, por edad y sexo (2019)

	% mayores de 45	% entre 25 y 45	% menores de 25	Total
Masculino	1,76%	2,46%	0,00%	**2,08%**
Femenino	0,73%	0,51%	0,00%	**0,63%**
TOTAL	1,39%	1,79%	0,00%	**1,56%**

- Tasa de rotación media sociedad dominante: 1,56%
- Tasa de rotación media en Aeropuerto de Londres-Luton: 13%

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional en 2019[24]

	Nº despidos	Sexo	Nivel	Rango de edad
AENA, S.M.E. S.A.	1	Femenino	Otros directivos y titulados	Entre 25 y 45
	1	Femenino	Técnicos	Entre 25 y 45
	1	Masculino	Técnicos	Entre 25 y 45
	1	Masculino	Personal de Apoyo	Entre 25 y 45
Londres-Luton	1	Masculino	Directivos y Titulados	>45
	1	Masculino	Coordinador	>45
	1	Masculino	Personal de apoyo	>45
	1	Masculino	Personal de apoyo	Entre 25 y 45
	1	Masculino	Personal de apoyo	Entre 25 y 45
Aeropuerto do Nordeste do Brasil	1	Masculino	Técnicos	< 25

[23] Rotación: Número de empleados que abandonan la organización, voluntariamente o por causa de despido, jubilación o fallecimiento estando en servicio activo.
[24] No hay bajas por despido ni en el Aeropuerto Internacional Región de Murcia ni en Aena Desarrollo Internacional.

Fomento de la integración laboral de los jóvenes: convenios vigentes a 2019

Entidad	Proyecto	Vigencia de la colaboración
Universidad de León	Prácticas académicas externas y o doctorado	Hasta 08/11/2021
Universitat de Barcelona	Prácticas académicas externas	Hasta 07/09/2021
Universidad Carlos III de Madrid	Prácticas académicas externas	Hasta 22/07/2023
Universidad Politécnica de Madrid	Prácticas académicas externas	Hasta 14/10/2023
Universidad Autónoma de Madrid	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad Complutense de Madrid	Prácticas académicas externas	Hasta 16/10/2023
Universidad de Alcalá de Henares	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad Pontificia de Comillas	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad Rey Juan Carlos	Prácticas académicas externas	Hasta 01/10/2023
Universidad Politécnica de Catalunya	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad Autónoma de Barcelona	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad de Sevilla	Prácticas académicas externas	Hasta 27/05/2023
Universidad de Cádiz	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad de la Laguna	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad de las Palmas de Gran Canaria	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
CUNEF	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Centro de Estudios Garrigues	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
Universidad Politécnica de Valencia	Prácticas académicas externas	Duración 1 año, prorrogable tácitamente
The Prince's Trust	'Get Into Airports' programme (Luton)	No disponible
Escuelas locales (Luton)	Capacitación y desarrollo de habilidades	No disponible

- Más de 90 estudiantes de grado o máster han realizado prácticas curriculares o extracurriculares durante 2019.
- 20 convenios en vigor en 2019 con universidades y centros docentes (2 convenios corresponden al Aeropuerto de Londres-Luton).

14.3.2. Condiciones de trabajo

El modelo retributivo de Aena está basado en los principios de igualdad y no discriminación por razones de sexo o similar y, por su condición de sociedad mercantil estatal, este modelo está sujeto a las disposiciones de los Presupuestos Generales del Estado aprobados según la Ley 6/2018.

- Honorarios del Consejero Ejecutivo en 2019: 168.000€ (incluye retribución fija, variable y demás complementos).
- Retribución de Consejeros: De acuerdo a la orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de 8 de enero de 2013 será como máximo de 11.994€ anual derivada de su asistencia a las reuniones del Consejo.

No obstante, la retribución correspondiente a los Consejeros con la condición de Alto Cargo de la Administración General del Estado - 4 en el caso de Aena, más el Consejero Ejecutivo, en 2019- se ingresa en el Tesoro Público[25]. Teniendo lo anterior en cuenta, y de acuerdo al número de asistencias de los Consejeros a las sesiones del Consejo, la retribución media percibida[26] por Consejero ha sido de 10.500€ y por Consejera 10.666,67€.

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

- Retribución de Alta Dirección: En 2019, la retribución media percibida por mujeres en esta categoría ha sido de 117.720 € y por hombres de 131.994,54 €[27]. La brecha salarial se sitúa en el 12%, debido a los cambios sucedidos en la estructura organizativa a lo largo de 2019. Nótese que el nombramiento de una de las miembros de la alta dirección se produjo en marzo y otra en octubre de 2019.

La remuneración por categoría profesional es pública y puede consultarse en las tablas salariales recogidas en el Anexo II del Convenio Colectivo de Aena[28]. A continuación se incluye desglose de salario anual por categoría / nivel profesional. Esta remuneración se aplica independientemente del sexo, y edad; es decir, a misma clasificación profesional, corresponde igual valor.

Categoría profesional	Nivel profesional[29]	Importe anual	
		Año 2019	Año 2018
Directivos y Titulados	A	24.056,64	23.469,84
	B	20.240,16	19.746,48
Coordinadores	C	17.960,64	17.522,52
Técnicos	D	15.803,52	15.418,08
Personal de apoyo	E	14.987,40	14.621,88
	F	14.302,80	13.953,96

Como se detalla en el Anexo II de Convenio Colectivo, a este salario se unen otros Complementos aplicables (ocupación nocturnidad, jornada, etc.).

Asimismo, existe un porcentaje de retribución variable en función de objetivos cuyo cumplimiento es evaluado mediante un Sistema de Gestión del Desempeño que contiene, entre otros, objetivos de eficiencia y rentabilidad, sociales y ambientales (Capítulo IX).

[25] Las indemnizaciones por asistencias, acordadas en la Orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de 8 de enero de 2013, no podrán ser percibidas por quienes, a su vez, perciban las retribuciones que se regulan 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.

[26] Para este cálculo, se ha tenido en cuenta que en Aena hay 15 Consejeros, de los cuales:

- Se ha excluido la remuneración devengada por los 4 Consejeros (tres hombres y una mujer) y el del Consejero Ejecutivo por tener la condición de Alto Cargo.
- El 9 de abril de 2019 dos Consejeros abandonaron sus cargos por vencimiento del plazo estatutario y fueron inmediatamente sustituidos por una Consejera y un Consejero, respectivamente, nombrados en la Junta General de Accionistas. A efecto de cálculo de la media desglosada por sexo, se han considerado 3 mujeres, y 8 hombres

[27] A efectos de cálculo de la media desglosada por sexo, se ha considerado la plantilla media de Alta Dirección (3 mujeres y 8 hombres).
Para el cálculo de la retribución media, se han tenido en cuenta los sueldos de la Alta Dirección, no incluyendo dietas, ni planes de pensiones, ni primeas de seguro.
La diferencia en la retribución media percibida por hombres y mujeres es debido a los cambios sucedidos en la estructura organizativa a lo largo de 2019. Nótese que el nombramiento de una de las miembros de la alta dirección se produjo en marzo y otra en octubre de 2019.

[28] https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-19846

[29] Clasificación nivel profesional de acuerdo a las tablas retributivas publicadas en el Convenio Colectivo.

En el caso del personal de estructura (conformado por mandos intermedios y directores) esta variable alcanza un 7,60% sobre el total de su retribución bruta. Para el resto de personal se sitúa en el 4,91%.
En relación el Aeropuerto de Londres-Luton dentro de cada categoría, se engloban diferentes ocupaciones. Cada una de ellas tiene un salario base (no incluye variables) igual para hombres y mujeres y rangos de edad. Sin embargo, como se desprende de la tabla siguiente, al calcular el valor medio por categoría, su valor medio se ve desvirtuado.

2019

	Mujer				Hombre			
	Rango de edad			Remuneración media (€)	Rango de edad			Remuneración media (€)
	<25	> 45	25 - 45		<25	> 45	25 - 45	
Coordinadores	37.535	45.406	40.617	41.424	37.893	51.875	52.569	51.661
Alta dirección	0	148.098	89.434	99.211	0	113.661	159.041	130.380
Directivos y titulados	0	67.724	69.622	68.809	56.961	64.171	65.199	64.342
Personal de apoyo	20.012	25.268	21.383	22.488	22.857	27.482	29.163	28.037
Técnicos	0	0	0	0	37.028	51.633	43.435	45.924
Grand Total	21.131	29.007	26.955	26.813	25.805	42.705	37.633	38.509

Nota: Tipo de cambio Euro/Libra en 2019: 0,8778

2018

	Mujer				Hombre			
	Rango de edad			Remuneración media (€)	Rango de edad			Remuneración media (€)
	<25	> 45	25 - 45		<25	> 45	25 - 45	
Coordinadores	25.317	36.688	41.800	39.822	35.337	53.449	49.790	49.698
Alta dirección			86.072	86.072		111.725	184.017	131.441
Directivos y titulados		116.948	72.218	79.673		67.924	68.455	68.131
Personal de apoyo	18.697	25.167	20.476	21.750	20.168	30.887	27.563	28.056
Técnicos			40.550	40.550	31.164	52.010	43.411	45.229
Grand Total	19.037	26.633	25.605	25.096	22.538	43.271	35.283	37.220

Nota: Tipo de cambio Euro/Libra en 2018: 0,8847

Comparación entre el salario mínimo Aena y salario mínimo interprofesional

De acuerdo con las tablas salariales recogidas en el Anexo II del Convenio Colectivo, y tomando como referencia el importe del salario de nivel profesional correspondiente a la categoría profesional más baja (multiplicado por 12 pagas y añadiéndole la cuantía adicional de 2 pagas extras), se obtiene un salario anual de 17.489,42 €, muy superior al salario mínimo interprofesional para el año 2019, establecido en 12.600€. Cabe además destacar que los trabajadores perciben los complementos salariales y extrasalariales que les correspondan dependiendo de su antigüedad, ocupación, centro de trabajo y tipo de turno.

Brecha salarial

Como se ha indicado anteriormente, en Aena no existen diferencias retributivas por razones de sexo. Las tablas salariales que se recogen en el I Convenio Colectivo de la Compañía recogen las retribuciones de los empleados, que no discriminan por razón de sexo, o ninguna otra razón. En el caso de Aeroportos do Nordeste do Brasil, se aplican estos mismos principios.

Los datos incluidos en la tabla anterior en relación a la remuneración media por categoría y edad, concluyen una brecha salarial del 30%. No obstante, como ha sido indicado, aunque los datos cuantativos de media salarial arrojen la existencia de dicha brecha, no existe discriminación salarial por razones de sexo, y por lo que es debida a la existencia de diferentes ocupaciones englobadas en una misma categoría).

Organización del tiempo de trabajo. Conciliación

La organización de los tiempos de trabajo está regulada por el I Convenio Colectivo, en el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y por el Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo.

En relación a la actividad de Aeroportos do Nordeste do Brasil, actualmente, se aplica lo establecido en la legislación brasileña. Se tiene previsto iniciar, próximamente, la negociación de un Acuerdo Colectivo.

Con el objetivo de motivar a las personas que forman parte de Aena, la Compañía cuenta con medidas adoptadas para favorecer la conciliación laboral y personal de la plantilla. En 2019, en la sociedad dominante se han destinado un total de 1.435.814,94 € a ayudas sociales para empleados[30].

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores[31].

Permisos	• Mejora de los permisos retribuidos por nacimiento, enfermedad grave de familiares, lactancia. • Compensación de festivos que coincidan en sábado. • Días de asuntos propios / Asuntos propios por horas (personal de jornada normal). • Días de vacaciones por antigüedad. • Horario flexible de entrada y salida.
Flexibilidad horaria	• Jornada intensiva en periodo vacacional. • Dos horas de flexibilidad diaria para padres con hijos con discapacidad.
Ayudas al empleado	• Retribución flexible (tickets restaurante). Seguro médico. Seguro de vida y accidentes. • Reconocimientos médicos. • Ayudas económicas para estudios, salud, discapacidad, campamentos, guarderías, anticipos reintegrables. • Programa de Atención al Empleado de Aena (PAE). Conjunto de servicios de asesoramiento, facilitación y apoyo emocional, que acontecen en la vida de los empleados, ofreciendo una atención y asesoramiento en todos los aspectos derivados en estas situaciones (legal, fiscal, social, administrativa, etc.).

A nivel corporativo, también se dispone de protocolos de actuación para atender situaciones especiales como las incluidas en el Programa de Apoyo Emocional y Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas, o para resolver de forma dialogada posibles conflictos de índole laboral. Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton cuenta con un programa de asistencia disponible para todos los empleados y sus familias. Se trata de un servicio confidencial que incluye asesoramiento personal y asistencia legal si es necesario.

A fecha de este informe, Aena no dispone de una política específica de desconexión laboral, más allá de las mencionadas medidas para favorecer la conciliación laboral y personal de la plantilla. De cara a próximos ejercicios, se trabaja en el planteamiento de una política interna de desconexión digital de los trabajadores de Aena, de la que se prevé dar traslado, para su valoración, a las organizaciones sindicales presentes en la Coordinadora Sindical Estatal.

14.3.3. Salud y seguridad en el empleo

Por la propia actividad de la Compañía, la seguridad es un principio vertebrador de su operativa, presente en todos los procesos. Los asuntos de salud y seguridad se recogen formalmente en el Convenio Colectivo, que representa al 100% de los trabajadores a través de sus Comités de Salud y Seguridad.
Aena cuenta con un servicio de prevención de riesgos laborales que garantiza las condiciones de prevención y protección de todos los trabajadores, independientemente de su grado de exposición. Además, la Compañía dispone de los protocolos de actuación necesarios para mantener los más altos niveles de seguridad, que se complementan con las actividades de formación e información -continuas y necesarias- y la provisión a los empleados de los equipos de protección que precisan de acuerdo con las descripciones de riesgos asociadas a cada puesto de trabajo.

[30] Datos referidos a la sociedad dominante y AIRM.
[31] Este conjunto de medidas aplica a todos los trabajadores amparados bajo el I Convenio Colectivo de Aena en España.

En 2019 destacan las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento del Servicio de Prevención Mancomunado (Sociedad dominante, Aena Desarrollo Internacional, Aena Sociedad Concesionaria Aeropuerto Internacional Región de Murcia).
- Continuación de la implantación del protocolo de colaboración con centros, orientado a identificar e implantar áreas de mejora en competencias de comunicación, gestión de conflictos, toma de decisiones y liderazgo de una manera dialogada, colaborativa y con acuerdos de seguimiento, evaluación e impacto, en respuesta a los resultados de la encuesta de clima laboral.
- Medidas de Gestión en Seguridad y Salud, Equipos de Protección Individual (EPI's).
- Servicios de asesoramiento a toda la plantilla.
- Incremento de la divulgación a los empleados, -a través de la Intranet corporativa- de las fichas de riesgos de cada ocupación.
- Gestión de más de 18.000 expedientes de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
- Realización de más de 10.500 pruebas médicas (reconocimientos, análisis clínicos, certificados de aptitud, etc.).

Principales indicadores 2019

Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad, y enfermedades) (Aena S.M.E., S.A.)[32]

	2017	2018	2019	Variación 19/18
Índice de incidencia de siniestralidad laboral. = Número de accidentes x 10^3/plantilla media acumulada.	8,93	6,76	7,24	7,08 %
Índice de frecuencia. = Número de accidentes x 10^6/ (plantilla media acumulada x 1.711 h/año).	5,25	3,92	4,23	7,92 %
Índice de absentismo. El Índice de Absentismo de Actuación = número de horas acumuladas en el año de absentismo por bajas IT y situaciones asimiladas, faltas no justificadas, justificadas no recuperables y pendientes de justificar por cada hora de trabajo programada.	5,76	6,05	6,59	8,96%

Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad, y enfermedades) (Aeropuerto de Londres-Luton) [33]

	2019
Índice de incidencia de siniestralidad laboral.	28,07
Índice de frecuencia. Número de accidentes por millón de horas trabajadas	17,01
Índice de absentismo. Número de accidentes x1 millón / número de horas trabajadas (Número de horas trabajadas anualmente x número de trabajadores)	5,2

Durante el ejercicio 2019 no se ha registrado ninguna enfermedad profesional declarada por la mutua[34].

Accidentes 2019 según sexo (sociedad dominante)

	Nº de Accidentes	Plantilla media acumulada	I.I.	F.I.
Femenino	11	2.791	3,94	2,30
Masculino	45	4.941	9,11	5,32
Total	**56**	**7.732**	**7,24**	**4,23**

[32] Índices de salud y seguridad laboral calculados según normativa española. El Aeropuerto de Londres – Luton no registra enfermedades profesionales. En 2019, AIRM y ADI no presentaron accidentes.
[33] El Aeropuerto de Londres-Luton no tiene el mismo criterio de cálculo de estos índices, al aplicar la legislación inglesa. Su cálculo se realiza con respecto al número de horas trabajadas.
[34] Dato referido a Aena SME, S.A.; Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A; Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A; Aeropuertos do Nordeste de Brasil.

Tipología de accidentes[35]

Aena, SME, S.A.	Femenino	Masculino
Grave	0	0
Leve	11	45
TOTAL	**11**	**45**

SCAIRM, SME, S.A.	Femenino	Masculino
Grave	0	0
Leve	0	0
TOTAL	0	0

ADI, SME, S.A.	Femenino	Masculino
Grave	0	0
Leve	0	0
TOTAL	0	0

Absentismo laboral

El número de horas de absentismo de actuación acumuladas en 2019 ha sido[36]:

- Aena SME, S.A[37]: 754.854,41
- AIRM: 8.231,35
- ADI: 1.727

14.3.4. Relaciones laborales

El diálogo social en Aena está articulado en el I Convenio Colectivo del Grupo Aena que, en su Capítulo XIX, hace referencia a la representación colectiva y los derechos sindicales.

La Coordinadora Sindical Estatal (C.S.E.) es el órgano representativo de los trabajadores de las entidades y/o sociedades que constituyen el Grupo Aena, incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio Colectivo (Sección 3ª - Art. 161 del I Convenio Colectivo del Grupo de empresas Aena).

Para el desarrollo de los distintos elementos previstos en el convenio, se han creado las correspondientes comisiones paritarias, compuestas por los sindicatos presentes en la Coordinadora Sindical Estatal y la empresa, en las que se tratan materias específicas del Convenio Colectivo:

- Comisión Paritaria de Formación.
- Comisión Paritaria de Promoción y Selección.
- Comisión Paritaria de Igualdad.
- Comité Estatal de Seguridad y Salud.
- Comisión Paritaria de Acción Social.
- Comisión de interpretación, vigilancia, conciliación y arbitraje y solución voluntaria de conflictos.

Principales indicadores:

Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo por país

- 99,86% en España[38]
- 40% Luton (UK). En el Aeropuerto de Londres-Luton el convenio incluye provisiones sobre retribuciones y establece obligaciones de consultas con los sindicatos en materia de cambios contractuales, jornada laboral, reducción de plantilla y beneficios sociales.
- Brasil: se aplica lo establecido en la legislación brasileña. Se tiene previsto iniciar, próximamente, la negociación de un Acuerdo Colectivo.

El 100 % de los empleados están representados en los Comités de Seguridad y Salud en España.

[35] El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Aena contabiliza el índice de accidentes con baja en el centro de trabajo, ya que son los que pueden recibir alguna medida preventiva.

[36] Debido a la adquisición por parte de Aena en marzo de 2019 de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil (ANB), para su correspondiente gestión, y estando prevista la puesta en marcha en enero de 2020, a fecha de este informe no se pueden facilitar información detallada sobre este extremo. No obstante, se facilitarán estos datos en futuros ejercicios.

[37] Dato obtenido sumando el número de horas no recuperables y el número de horas recuperables, a cierre de cada mes. Las horas recuperables incluyen: enfermedades-accidentes laborales y enfermedades-accidentes no laborales, enfermedades sin baja de 1 día de duración, accidentes sin baja por horas, ausencias departamento de salud laboral por horas, Prórroga IT e IT Prolongada. Las horas recuperables incluyen las faltas no justificadas y los pendientes de justificar.

[38] El 0,14% de empleados restante no acogido a convenio, está compuesto por el equipo directivo de la compañía.

14.3.5. Formación

El desarrollo de las competencias de los trabajadores constituye un elemento clave y prioritario en la estrategia de recursos humanos de la Compañía. Con carácter general, se han impulsado diversas acciones, programas y actuaciones en el marco de lo establecido en el Plan Estratégico 2018-2021, que buscan contribuir a la transformación de la cultura organizativa y a la modernización de la gestión de los recursos humanos, incrementando la motivación, el compromiso e implicación y el desarrollo de las capacidades profesionales.

Actuaciones relevantes en 2019 en materia de formación:

- Implantación de las Pruebas de Comprobación de la Competencia en Aena en junio de 2019.
- Constitución de Bolsas de Formadores Locales en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca, entre los meses de septiembre y diciembre de 2019.
- A lo largo de 2019, además de la formación planificada de carácter técnico, conductual ofimático e informático, se han desarrollado programas de formación de atención excelente al cliente internacional (Customer Centricity & Excellence), basado en la propuesta de atención multicultural, al que asisten trabajadores de distintos centros y áreas.
- Presentación y desarrollo del plan de Transformación Digital y Cultural como hilo de cambio y mejora en la realidad de Aena.
- Continuación de la formación en *mindfulness*, ampliándose a otros destinatarios tanto de servicios centrales como de aeropuertos.
- En respuesta a las necesidades de formación motivadas por el proyecto de desarrollo internacional de Brasil, se ha comenzado la formación en Portugués Brasileño.
- Puesta en marcha de formación online en *Compliance* para toda la plantilla, en línea con el Sistema de Cumplimiento Normativo de Aena
  .
- Aeropuerto de Londres-Luton:
  - Desarrollo de liderazgo para líderes de primera línea.
  - Primeros auxilios, incluyendo entrenamiento para víctimas masivas y primeros auxilios infantiles.
  - Entrenamiento de Aprendizaje para Bomberos.

Programas de desarrollo:

- **Programa de Mentoring** "Líderes desarrollando líderes".

  En 2019 se ha lanzado su VIII edición. Desde su inicio ha acumulado un total de 212 participantes.Este programa impulsa la implantación de algunos mecanismos clave para el desarrollo profesional:
  - Transferencia del conocimiento y del saber hacer y desarrollo de competencias para el liderazgo.
  - Favorecer el compromiso, la transformación cultural y el *networking* interno.

- **Programa de *Coaching***. Iniciado en 2007 mediante *coaches* externos y en 2011 a través de *coaches* internos, como estrategia de desarrollo que se focaliza en potenciar las competencias conductuales (de interacción social y eficacia personal fundamentalmente). Se ha incrementado en más de un 20% en clientes y horas acumuladas para este ejercicio. En 2019 se ha contado con 19 clientes (11 mujeres y 8 hombres) y con un total de 170,5 horas de *coaching* acumuladas.

Principales indicadores:

Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales:

- Horas de formación en España: 459.291
- Horas de formación en Aeropuerto de Londres-Luton: Dato no disponible[39]
- Horas de formación en Aeroportos do Nordeste de Brasil: 2.191.

[39] El Aeropuerto de Londres-Luton no registra las horas de formación.

Horas de formación en España

Sociedad	Clasificación Profesional	Presencial	Online	Total general
Aena S.M.E. SA	Directivos y mandos intermedio	30.211	16.740	46.951
	Titulados	18.622	14.843	33.464
	Coordinadores, Técnicos y Apoyo	144.318	230.475	374.793
Total Aena S.M.E. SA		**193.151**	**262.057**	**455.208**
Ae. Internacional Murcia	Directivos y mandos intermedio	99	87	186
	Titulados	155	270	425
	Coordinadores, Técnicos y Apoyo	1.427	1.154	2.580
Total Ae. Internacional Murcia		**1.681**	**1.511**	**3.191**
AENA Desarrollo Internac	Directivos y mandos intermedio	359	286	645
	Titulados	163	11	174
	Coordinadores, Técnicos y Apoyo	60	12	72
Total AENA Desarrollo Internacional		**582**	**309**	**891**
TOTAL GENERAL		**195.414**	**263.877**	**459.291**

14.3.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad en el empleo

El Código de Conducta de Aena prevé las actuaciones necesarias para que los trabajadores con discapacidad puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones.

Empleados con discapacidad en 2019

	Efectivos	% s/ total plantilla
Aena, SME, S.A.	111 (año 2018) 115 (año 2019)	2,53%[40] (año 2018)
SCAIRM SME S.A	6	7,5%
ADI, SME S.A	0	0
Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A.	0	0
Aeropuerto de Londres- Luton		No disponible[41]

Además, todas las instalaciones y centros de trabajo de Aena se encuentran habilitados para facilitar y potenciar el acceso de empleados, clientes, proveedores, etc., asegurando la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

[40] Dato de Aena S.M.E., S.A. correspondiente al año 2018. De acuerdo a la legislación vigente, el porcentaje de empleados con discapacidad se calcula en función del número efectivo de personas con discapacidad en plantilla a 31 de diciembre, y el número equivalente de personas resultado de las medidas compensatorias aprobadas por Resolución de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) sobre la Declaración de excepcionalidad y adopción de medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad).
El número efectivo de empleados con discapacidad a 31 de diciembre de 2019, es de 115 personas. Sin embargo, a fecha de publicación del presente informe, no se dispone de la Resolución del órgano competente relativa a la Declaración de excepcionalidad correspondiente al ejercicio 2019 que permita incluir el porcentaje de empleados con discapacidad en el ejercicio 2019.

[41] El Aeropuerto de Londres-Luton no registra personal con discapacidad

14.3.7. Igualdad y diversidad

Como compañía plural, Aena está comprometida con la defensa de la identidad, dignidad e igualdad de todas las personas, en sus equipos, en su cadena de suministro y en los servicios que ofrece.

El modelo de gestión del talento de la Compañía refleja el compromiso de Aena con la diversidad y, por ello, garantiza que no se produzca ninguna discriminación a través de los principios recogidos en:

- La Política de selección de candidatos a consejeros.
- El Código de Conducta aplicable a todas las personas que trabajan en la organización.
- El Plan de Igualdad definido en el Convenio Colectivo.
- Los procesos de selección igualitarios, descritos en el Convenio Colectivo.

Además, la diversidad también está presente en toda la cadena de valor mediante la inclusión de cláusulas de diversidad en las licitaciones.

Por otro lado, las políticas activas dirigidas a colectivos en riesgo de exclusión, la contratación de servicios a centros especiales de empleo y la oferta de un servicio integral a personas con movilidad reducida en los aeropuertos, complementan la actividad de Aena en este sentido y ponen de manifiesto la firmeza de su compromiso.

Actuaciones relevantes en 2019

- Formación a empleados en contenidos relacionados con la igualdad entre mujeres y hombres: 820 horas de formación online, 410 empleados participantes.
- Participación en el proyecto “Women in Transport”, plataforma creada en 2017 en el seno de la Unión Europea para fomentar el empleo de la mujer y la igualdad de oportunidades en el sector del transporte. A través de la misma, Aena comparte experiencias de buenas prácticas con los distintos miembros y discute temas de interés en las reuniones que tienen lugar dentro de la plataforma, así como con el nombramiento de una Embajadora de Diversidad, que es una figura que se va a instaurar durante el año 2020 en los distintos países participantes.
- Compromiso de adhesión con “Ellas Vuelan Alto”, asociación que tiene como objetivo fomentar la igualdad en el sector aeroespacial actuando en el ámbito político, académico, empresarial y social.
- La revista Fly News, concedió el Premio Mujer y Aeronáutica (2018) a Aena, la empresa con mayor presencia de mujeres en puestos directivos.
- En el Aeropuerto de Londres-Luton el manual del empleado y las obligaciones derivadas de la ley británica de igualdad de 2010 reflejan el compromiso de la Compañía con la diversidad:
  - Brindar servicios accesibles de alta calidad.
  - Comprometerse con los clientes, comunidades locales, personal, partes interesadas y contratistas para identificar e implementar mejoras.
  - Abordar las barreras que restringen el acceso a los servicios.
  - Comprender las cuestiones relacionadas con la edad, la discapacidad, la reasignación de sexo, el embarazo y la maternidad, el matrimonio, la raza, la religión o las creencias, el sexo y la orientación sexual.
  - Promover la igualdad de oportunidades en todas las prácticas de empleo y prestaciones de servicio.

El Convenio Colectivo de Aena incluye un Plan de Igualdad, cuyo cumplimiento y desarrollo es vigilado, desde 2010, por una Comisión Paritaria formada a partes iguales por Aena y los sindicatos mayoritarios. El Plan presta especial atención a la prevención del acoso sexual, e incluye un protocolo específico que incorpora un programa para gestionar posibles denuncias.

Durante 2019 se recibieron 7 denuncias por acoso:

- 4 denuncias archivadas tras análisis de datos objetivos, previsto en el procedimiento de acoso.
- 3 denuncias sobre las que se considera necesario activar el procedimiento de acoso tras la fase de valoración inicial.

Además, se activó en el Protocolo de Intervención de Situaciones Estructurales en los aeropuertos de Fuerteventura, Menorca, y La Palma.

Eliminación de la discriminación en el empleo

El Código de Conducta de Aena, en su punto 4.1, establece el compromiso de la Compañía de "*proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, rechazando cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquiera otra condición personal, física o social de las personas*".

Al Código se unen otra serie de medidas adicionales que, de manera específica, permiten prevenir posibles casos de discriminación relacionados con la actividad

Además de los mecanismos mencionados en apartados anteriores, Aena dispone de medidas contra la discriminación.

Renovación, en 2019, de la adhesión al Pacto Mundial, compromiso de apoyo a los diez principios relacionados con los derechos humanos y laborales, medio ambiente y anticorrupción.	**Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público**: referencia principal para articular la relación de Aena con sus proveedores, que consagra en este ámbito el respeto de los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato.	**Plan de Igualdad definido en el Convenio Colectivo**, que recoge también disposiciones para prevenir y evitar casos de discriminación en el ámbito laboral, como también sucede en la Política de Selección de Candidatos a Consejeros.	**Código de Conducta** que obliga a realizar las adaptaciones en el puesto de trabajo o entorno laboral que resulten objetivamente necesarias para que los trabajadores con discapacidad puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones con el resto de empleados.

14.4. Derechos Humanos

14.4.1. Diligencia debida en la protección de los Derechos Humanos

El compromiso firme de Aena con los Derechos Humanos se materializa en la adhesión a las recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a las Naciones Unidas, así como a diferentes iniciativas multinacionales de ámbito empresarial.

COMPROMISOS DE AENA CON LOS CONVENIOS FUNDAMENTALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas
Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas
Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades
Leyes y normas internacionales y nacionales, vigentes en los países en los que opera
Política de Trabajo Forzoso en el Aeropuerto de Londres-Luton
Ley de Contratos del Sector Público
Código de Conducta
Convenio Colectivo
Manual Interno de Contratación
Política de Responsabilidad Corporativa

El apartado 4.1 del Código de Conducta de Aena y adicionalmente, el Plan Estratégico, los valores de la responsabilidad corporativa y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Principales impactos de la actividad de Aena sobre los Derechos Humanos y Laborales	Principios del Pacto Mundial
Salud y seguridad de las personas	Principio 1 Principio 2
Igualdad y no discriminación	Principio 1 Principio 2 Principio 6
Trabajo decente	Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6
Trabajo infantil [42]	Principio 5
Protección del entorno	Principio 7 Principio 8 Principio 9
Compromiso cliente/proveedores	Principio 8 Principio 10
Libertad sindical	Principio 3

A través del Sistema de Cumplimiento Normativo, de sistema de control y gestión de riesgos, dependientes de la Dirección de Cumplimiento y Auditoría Interna respectivamente, Aena cuenta con mecanismos de control y seguimiento de los compromisos adquiridos, entre los que se incluyen los relacionados con los Derechos Humanos, la evaluación continua del nivel de riesgo, la identificación de posibles nuevos impactos y preocupaciones sociales, así como, en general, la salvaguarda del cumplimiento de leyes y normas aplicables.

En este marco, la vulneración de los compromisos corporativos o la normativa en materia de Derechos Humanos, seguirá el procedimiento previsto para casos de incumplimiento, con las consecuencias que correspondan en materia de sanciones, según proceda.

[42] Ver art. 23 del Convenio Colectivo

Prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos

Paralelamente, el Sistema de Control de Riesgos, el Convenio Colectivo, el Reglamento interno de contratación, o el ya mencionado Código de Conducta aportan los instrumentos adecuados para la prevención, control y seguimiento de acciones que puedan tener relación con la vulneración de Derechos Humanos.

Denuncias por vulneración de Derechos Humanos

A través del canal de denuncias se recepcionan las denuncias y, en particular, las referidas a Derechos Humanos. Los empleados pueden realizar consultas o informar de posibles riesgos o incumplimientos en materia de Derechos Humanos, entre otros, como se recoge en el apartado 14.5. Abarca asimismo los derechos adquiridos a través del Convenio Colectivo, a excepción de los relacionados con el acoso laboral, que disponen de un protocolo propio.

Durante 2019 no se han registrado denuncias referidas a incumplimientos en el ámbito de los Derechos Humanos.

Retos a futuro

El marco de internacionalización de la Compañía, materializado en 2019 especialmente a través de la concesión de Aena de los aeropuertos del Nordeste de Brasil, supone un reto en materia de Derechos Humanos. Aena, consciente de ello, asume este nuevo contexto comprometiéndose a dar respuesta a las posibles exigencias. De cara a 2020 se plantea reforzar el compromiso de Aena en materia de Derechos Humanos con la aprobación, por parte del Consejo de Administración, de una política aplicable a nivel de grupo.

14.4.2. Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor

El Código de Conducta de Aena establece los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia que deben guiar la conducta de todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación, entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y en general, con todas aquellas personas y entidades, públicas y privadas, con las que se relacionen en el desarrollo de su actividad profesional, promoviendo asimismo el cumplimiento efectivo de las normas que aplican al conjunto de esa actividades bajo el principio de tolerancia cero de cualquier tipo de comportamiento ilícito.

De acuerdo a la legislación aplicable en materia de contratación, en todas las licitaciones se incluyen cláusulas relacionadas, entre otros, con el respeto a los Derechos Humanos. Para ello, el Manual Interno de Contratación prevé mecanismos de seguimiento del grado de cumplimiento de las cláusulas de esta índole incluidas en los contratos y medidas sancionadoras (tal y como se detalla en el apartado 14.6.)

El Aeropuerto de Londres-Luton sigue igualmente la política de tolerancia cero hacia el tráfico humano y esclavitud que aplica en todas sus relaciones contractuales. En 2018 se desarrollaron una serie de herramientas enfocadas a incorporar consideraciones ambientales y de sostenibilidad en los procesos de adquisición. La documentación asociada a los procesos de licitación cuentan con un sistema de puntuación claro utilizado como parte de la evaluación de proveedores y de los estándares sociales y ambientales establecidos.

Accesibilidad en la prestación de servicios

La mejora de la accesibilidad de los aeropuertos y dar respuestas a las necesidades de clientes y pasajeros constituye un objetivo estratégico. El seguimiento de las Políticas y Planes de Acción de Aena, otorgan el marco necesario para favorecer el conocimiento e identificación de posibles riesgos y oportunidades relacionados con cuestiones de índole más social, facilitando el diseño de iniciativas y su propuesta al Consejo de Administración.

14.5. Lucha contra la corrupción y el fraude

El compromiso de Aena contra la corrupción y el soborno se encuentra recogido específicamente en la Política Contra la Corrupción y el Fraude, donde la Compañía expresa su firme rechazo y su tolerancia cero ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga las políticas, normas, valores y principios de actuación de Aena.

Aena establece, a través de diversos instrumentos, entre los que destaca su Código de Conducta, una permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

14.5.1 Medidas adoptadas para su prevención

El principal instrumento con que cuenta Aena para hacer frente a comportamientos que puedan vulnerar la normativa o la ética es su Código de Conducta, que vincula y es de aplicación a los Órganos de Administración, la alta dirección y a todos los empleados de Aena[43], cualquiera que sea su cargo, responsabilidad, ocupación o ubicación geográfica. Con ello, consagra como norma interna de la compañía el respeto a los principios de:

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

Aena se compromete a cumplir y hacer cumplir estos Principios Éticos y de Buen Gobierno, que han de guiar y presidir en todo momento las actuaciones de las personas sujetas al Código de Conducta.

Como fue mencionado en el apartado 14.1, la Dirección de cumplimiento y el Órgano de Supervisión y Control, son los encargados de vigilar y verificar cualquier conducta irregular y gestiona el canal de denuncias de Aena. Se les atribuyen las siguientes funciones:

- Asegurar que todas las denuncias recibidas son analizadas de forma independiente.
- Garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea, así como del denunciado o denunciados.
- Informar a las personas estrictamente involucradas en el proceso y dar seguimiento y concluir las denuncias presentadas.
- En caso de infracción, aplicar los procedimientos recogidos en el capítulo XIV del Convenio Colectivo de Aena.
- En cuanto a los incumplimientos imputables a los miembros del Consejo de Administración, se aplicará lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración; mientras que, para los altos directivos, se atiende lo dispuesto en los contratos que regulan su relación con Aena.
- Se han establecido de manera periódica programas de formación presencial y on-line para todos los empleados de la Compañía, consistentes en la realización de un curso, accesible a través de la Intranet corporativa, cuyos objetivos son prevenir o mitigar el riesgo de comisión de actuaciones delictivas en Aena y dar a conocer el Código de Conducta y el Canal de Denuncias de la Compañía.
- Durante 2019 han participado en las formaciones on-line 7.174 personas (el 90,03% de los empleados).

[43] El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de un Código de Conducta propio, si bien incorpora valores alineados con los de Aena. En el caso de Brasil, Aena es consciente del reto que supone, en materia de corrupción y soborno, la internacionalización de la Compañía y se compromete a dar respuesta al contexto internacional de acuerdo a lo establecido por la Compañía, a través de diversas políticas y de su Código de Conducta donde expresa el firme rechazo de la Compañía y su "tolerancia cero" ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga sus políticas, normas, valores y principios de actuación.

Política Contra la Corrupción y el Fraude

La Política Contra la Corrupción y el Fraude complementa y desarrolla lo establecido en el Código de Conducta y en la Política de Cumplimiento Normativo General de Aena, prohibiendo expresamente llevar a cabo cualquier actuación que pueda ser constitutiva de tales conductas, a los miembros del Consejo de Administración, a los directivos y a todos los empleados de Aena o de cualquier otra sociedad participada íntegramente por Aena y domiciliada en España.

Esta política prevé una revisión periódica de las medidas establecidas, con el fin de evaluar y aumentar su eficacia, y atribuye la competencia de velar por su cumplimiento al Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento de Aena.

Sus compromisos y responsabilidades son los siguientes:

- Permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.
- Mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados, directivos y órganos de gobierno.
- Desarrollo de una cultura empresarial de ética y honestidad.

Entre las medidas recogidas en la Política Contra la Corrupción y el Fraude para evitar estos comportamientos, cabe destacar:

- Los riesgos asociados al fraude, a la corrupción y al soborno se contemplarán adecuadamente en los procedimientos internos de Aena y, en particular, en todos los relativos a relaciones con terceros.
- Se fomentará su conocimiento y respeto a través de una difusión adecuada y mediante programas de formación específicos.
- En materia de corrupción y soborno de miembros de entidades públicas o privadas; regalos, comisiones o facilidades de crédito; actividades políticas o asociativas; y proyectos de contenido social y patrocinios, se aplicarán medidas concretas[44].
- Se prohíbe que se realice ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que puede existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas, de acuerdo con los criterios establecidos. En el apartado siguiente se ofrece información adicional a este respecto.
- No se permitirá el establecimiento de aquellas relaciones comerciales que, con arreglo a los criterios desarrollados, se consideren de alto riesgo.
- Se verificará la cualificación e integridad de cada proveedor y cliente antes de iniciar relaciones comerciales vinculantes, cuando se considere conveniente por la Unidad proponente de la relación comercial, siempre teniendo en cuenta la normativa de contratación que sea de aplicación en cada caso.
- En la medida de lo posible, los proveedores y clientes que resulten adjudicatarios deberán contar con protocolos y controles anticorrupción. En todo caso, se incluirá una cláusula anticorrupción en los contratos o acuerdos a suscribir.
- Acerca de las relaciones con terceros (agentes comerciales, representantes y socios) se especifica lo siguiente:
  - El tercero deberá ser convenientemente evaluado por Aena en cuestiones tales como el tipo de transacción a realizar, el tipo de acuerdo o contrato a suscribir, la identidad del tercero o sus accionistas, la jurisdicción, etc.
  - Los socios de Aena deberán contar con protocolos y controles anticorrupción. En todo caso, se incluirá una cláusula anticorrupción en los contratos o acuerdos a suscribir.
  - En el caso de que se apreciasen riesgos adicionales, se realizará un proceso de diligencia debida reforzada.
- En cuanto a las operaciones societarias, Aena establece un proceso de máxima diligencia que analice y valore todas las implicaciones y riesgos. El proceso de diligencia debida se determinará, en cada caso, en función de las circunstancias concretas que concurran en la operación societaria. Específicamente, Aena dispone de un Régimen de Operaciones Vinculadas, con el objetivo de poder cumplir adecuadamente con sus obligaciones referentes a que en la adopción de sus decisiones prime, como único fin, la defensa del mejor interés para la propia Sociedad o su Grupo como tal, evitando la influencia en esas decisiones de personas afectadas por motivaciones o fines propios, adicionales o distintos al indicado.

Los sujetos obligados deben transmitir al Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento cualquier sospecha o conocimiento de conducta inapropiada o de incumplimiento de lo dispuesto.

[44] Pueden consultarse los apartados 4.12 4.13 y 4.16 del Código de Conducta de Aena.

14.5.2. Medidas contra el blanqueo de capitales

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

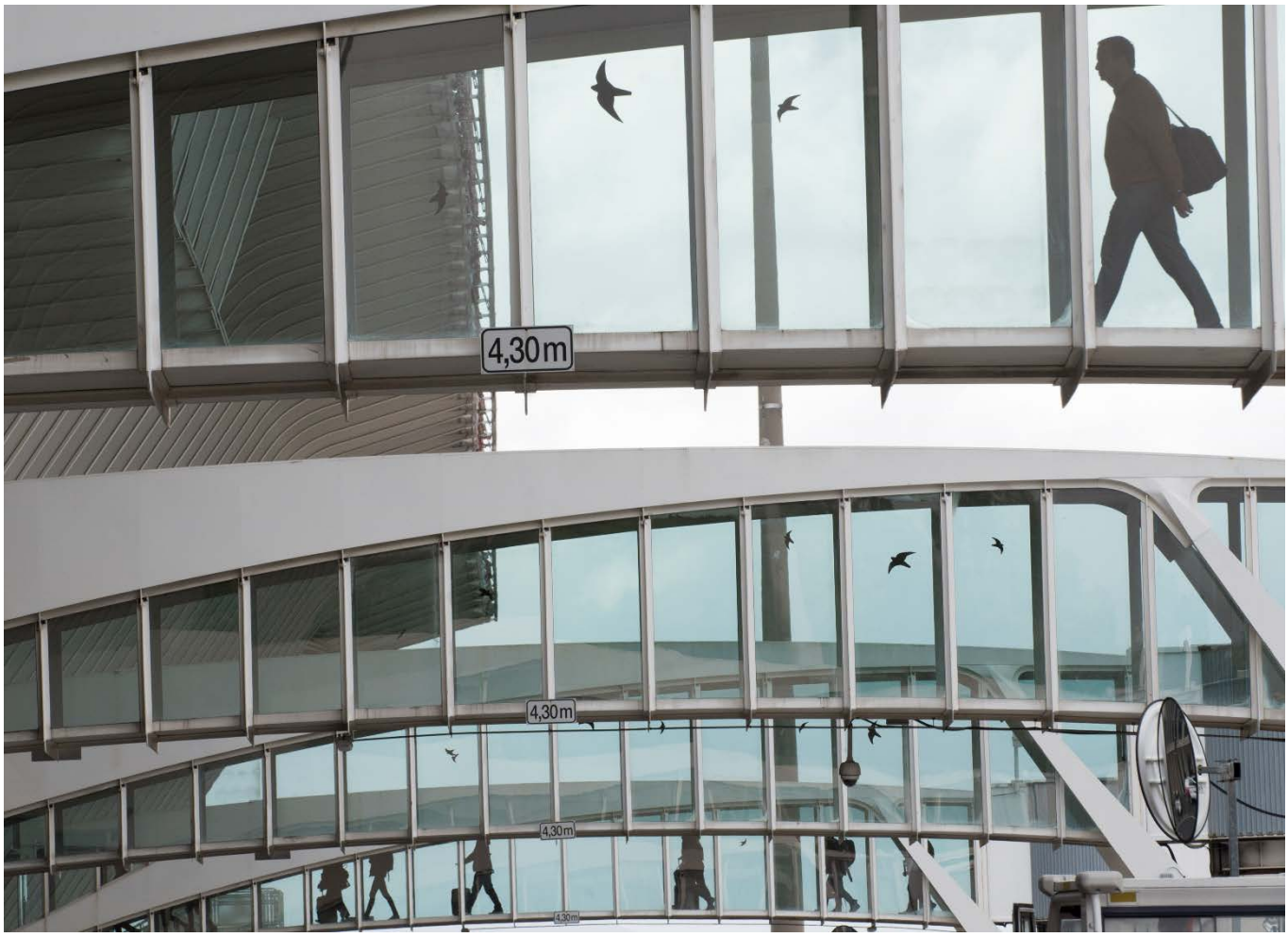
- La identidad de la contraparte y de sus administradores de hecho o de derecho.
- La identidad del titular real, entendiéndose por tal al que lo es en virtud de lo dispuesto en el artículo 4.2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo,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

Como se menciona también en el apartado anterior, Aena prohíbe la realización de ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que pueda existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas.

Además, las transacciones con socios sólo se efectuarán cuando se acredite una actuación reputada en su sector y una trayectoria de comportamiento ético reconocida.

Los terceros (socios, agentes comerciales y representantes) serán convenientemente evaluados a través de un procedimiento de diligencia debida, donde el tipo de transacción a realizar será uno de los elementos a evaluar.

A cierre de 2019, Aena no ha tenido conocimiento de denuncias por blanqueos de capitales.



14.6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales

14.6.1. Compromisos con el desarrollo sostenible

Consciente de su papel como motor de cambio social en el entorno en el que opera, Aena puso en marcha su Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa en 2018, línea específica del Plan Estratégico de la Compañía, que define las áreas de actuación en esta materia, y permite identificar proyectos clave para alinear las actuaciones de Aena con el resto de empresas de su entorno, así como dar respuesta a las nuevas exigencias normativas en materia de responsabilidad corporativa.

Su eje vertebrador toma como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que, junto con la Política de Responsabilidad Corporativa, constituyen el marco de actuación del que se sirve la Compañía para el despliegue de iniciativas de índole social, ambiental y de buen gobierno de Aena. Esta política se estructura en torno a los siguientes objetivos clave:

- Promoción de la cultura y la acción social
- Atención a pasajeros con necesidades especiales
- Acciones ambientales de índole social
- Reporte y transparencia
- Promoción del turismo y el patrimonio local

Sobre este marco de acción, Aena participa activamente en la sociedad a través de iniciativas propias de índole social y medioambiental, fomentando la participación de los empleados, y apoyando actividades promovidas por terceros.

AMBITOS DE PARTICIPACIÓN	ACTUACIONES DESTACADAS 2019
Vuelos emergencias	+ 14.400[45].
Compromiso ambiental	Desarrollo de actuaciones de voluntariado medioambiental.
Buenas prácticas en RC	Consolidación del proyecto “Aena con la música”, bajo el cual se engloba una estrategia de mecenazgo y colaboración que apoye la formación y el talento musical de jóvenes artistas y colectivos en riesgo de exclusión, y acerca la música a las personas que visitan los aeropuertos.
Inclusión	Aena colabora en la promoción del Día Internacional del Autismo.
Integración laboral	Puesta en marcha de la propuesta “Aena con el autismo”.
Igualdad y accesibilidad	Nueva convocatoria para entidades que realicen acciones de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad (100.000 €/anuales).
Violencia 0	Se reconoce a las mujeres de Aena por su excelente labor.
	Algunos aeropuertos de la red ponen a disposición sus espacios solidarios para concienciar sobre este problema social.
Sinergias	Aena fortalece sus alianzas y se adhiere a nuevas iniciativas internacionales, como la iniciativa NetZero2050 de ACI Europa
Innovación social	Lanzamiento del programa de Tablets de ASQ (*Airport Service Quality*), implantación de proyecto piloto de reconocimiento facial en puertas de embarque.
Transparencia	Aena recibe un reconocimiento por la excelente información que ofrece a sus accionistas y grupos de interés.
	Se refuerzan los canales de comunicación interna con empleados.
Formación y empleo	Puesta en marcha del Proyecto *Employer Branding* para mejorar la marca empleador interna y externa.
Vida saludable	Organización de 6 carreras en aeropuertos de la red. Difusión de carreras de carácter solidario. Organización de otros eventos deportivos (torneo de pádel).
Apoyo a las causas sociales	Aena cede los espacios solidarios de sus aeropuertos a entidades sociales y ONG para sensibilizar y concienciar de problemáticas sociales.

[45] Datos provisionales a cierre de 2019.

Aena ha alineado su modelo y estrategias de negocio con la **Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**.

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Contribución
7 Energía asequible y no contaminante 11 Ciudades y comunidades sostenibles 13 Acción por el clima 6 Agua limpia y saneamiento 15 vida y ecosistemas terrestres	**Protección del entorno, uso eficiente de los recursos y lucha contra el cambio climático** Favorecer modelos de convivencia sostenible en los entornos donde opera la Compañía. También se llevan a cabo múltiples actuaciones encaminadas por ejemplo a mitigar el impacto acústico, mejorar la eficiencia energética, potenciar el uso de energías renovables o vigilar la calidad del aire.
3 Salud y bienestar 4 Educación de calidad 5 Igualdad de género 8 Trabajo decente y crecimiento económico	**Crecimiento económico y sostenible** Entorno laboral seguro y saludable, caracterizado por la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el fomento de la diversidad, la gestión del talento, y la conciliación de la vida profesional y personal.
10 Reducción de las desigualdades 11 Ciudades y comunidades sostenibles	**Diversidad e inclusión social** Diversidad y accesibilidad universal, mediante la promoción e intercambio de valores culturales, la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social.
9 Innovación e infraestructuras 12 Producción y consumo responsables	**Consumo sostenible** Servicios de calidad y seguros, que garanticen la salud y protección de todos sus usuarios y empleados.
16 Paz, justicia e instituciones sólidas 17 Alianzas para lograr los objetivos	**Alianzas para la consecución de objetivos** Reconocer la importancia de las alianzas, de la comunicación y la transparencia como herramientas para la sensibilización y la consecución de metas.

14.6.2. Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno

Empleo y desarrollo local

De la actividad de Aena se derivan, en las comunidades donde desarrolla sus operaciones, impactos cualitativos y cuantitativos con repercusiones en diferentes ámbitos. Aena genera un empleo directo de 8.878 puestos de trabajo. Asimismo, cabe destacar que el transporte aéreo genera 530.000 puestos de empleo total en España (2,3 % de la población activa) [46,47]

Del mismo modo, la compañía trabaja con una mayoría de proveedores locales. El 98,31 % de sus proveedores son locales.

La actividad de la Compañía se ha traducido en la generación de recursos en la comunidad (*cash* flow social), distribuidos en:

- Pago de impuestos y tributos: 826,8 M €
- Pago de dividendos: 1.045,1 M€ (1.039,5M€ pagados a los accionistas de Aena y el resto a los accionistas minoritarios de Luton)
- Compras y contrataciones (adjudicación de expedientes, contratos menores y contratación relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial): 1.310 millones de euros (impuestos excluidos).

Contribución fiscal

La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2019 ha ascendido a 826,8 millones de €. Los impuestos soportados ascendieron a 585,4 millones de €, siendo el más importante el impuesto de sociedades que sumó 432,1 millones de €.

La contribución fiscal en el ejercicio 2019 se reparte entre los 11,9 M€ de impuestos pagados en Luton, (1,4% sobre el total) y los 814,9 M€ en España (98,6% sobre el total).

País	EBITDA (M€)
España	2.766,3 M€
Reino Unido	99,6 M€
Brasil	Esta filial ha centrado su actividad en este período en las tareas preparatorias para el inicio de las operaciones en 2020

Para más detalle consultar Cuentas Anuales

Subvenciones públicas recibidas
Aena no ha recibido en 2019 subvenciones, desgravaciones o créditos fiscales ni incentivos financieros por parte de gobierno alguno.

Aportaciones a Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Para satisfacer las crecientes exigencias de la sociedad actual, y para alcanzar las metas recogidas en la Agenda 2030, las empresas han de configurar mecanismos de implicación y cooperación, que permitan aprovechar las sinergias y los efectos multiplicadores en beneficio del interés común. En este sentido, Aena es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y participa en organizaciones expertas en materia de sostenibilidad para compartir experiencia, conocimientos y perspectivas, como Forética, el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Comunidad Por el Clima, Iniciativa Empresas por una sociedad libre de violencia de género o la Fundación Seres. En total, el importe de las aportaciones de Aena[50 48] a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro en 2019 ha ascendido a 3.457.567,00 €, donde se incluye tanto la pertenencia a las organizaciones mencionadas como diferentes iniciativas de acción social.

Asimismo, en la web corporativa pueden consultarse en detalle todas los convenios establecidos entre Aena y distintas entidades: http://www.aena.es/es/corporativa/convenios.html

Impacto en las poblaciones locales y en el territorio

Entre los impactos más importantes de Aena, destaca su contribución al desarrollo del transporte aéreo -factor estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial-, y con ello al desarrollo local, tanto a nivel económico y como social.

Para potenciar la vertebración territorial, en la península, se llevan a cabo diversas actuaciones que aseguran la cohesión y optimizan la conectividad del aeropuerto y su entorno.

[46] Fuente: ATAG. Aviation Benefits Beyond Borders, octubre 2018. Datos de 2016.
[47] Fuente: Población activa (INE EPA 4T2016).
[48] Incluye cuantías de AIRM y ADI.

Destacan:

- Planes de Movilidad:
  - El aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat cuenta con un Plan de Movilidad para la integración de las infraestructuras de acceso y transporte (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.) con las del propio aeropuerto.
  - En otras instalaciones se realizan encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo (EMMA) en diversos aeropuertos, que permiten conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.
- Aplicación de criterios de insularidad en las tarifas aeroportuarias, Islas Canarias y Baleares.
- Establecimiento de nuevas rutas bonificadas y el desarrollo de aeropuertos hub, la Compañía potencia también el sector aéreo como instrumento de conectividad y conexión entre las principales ciudades del mundo.

Cabe también resaltar el Programa de Cooperación Internacional, cuyo objetivo es mejorar la capacitación de los profesionales del sector aeronáutico de Iberoamérica y favorecer el desarrollo de sus países y regiones.

- Cada una de las actividades que desarrolla el programa se realizan en colaboración con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales, como la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la dirección de cooperación técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) o la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid. Este programa, contribuye a reforzar la excelencia y poner en valor las buenas prácticas de la Compañía y la industria española en el exterior.
- Gracias a esta iniciativa se han formado, en los últimos cinco años, más de 1.000 profesionales aeronáuticos de 23 países distintos, lo que ha supuesto una inversión de 948.000 €. En 2019 han participado en el programa de formación 136 profesionales, con una inversión total de 187.000 €, y un nivel de satisfacción de 9,8 puntos sobre 10.

14.6.3. Relación y diálogo con grupos de Interés

Sobre la base de la política de comunicación y la cultura de responsabilidad corporativa, Aena e impulsa un marco de relaciones con los grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo, la generación de confianza y la creación de valor compartido.

En este contexto, la Compañía desarrolla una serie de herramientas y mecanismos de comunicación activos y bidireccionales con sus grupos de interés, que facilitan el diálogo, la colaboración, la rendición de cuentas y, al mismo tiempo, ayudan a evaluar y reforzar permanentemente el compromiso de la Compañía.

Ejemplos de ello son las encuestas de percepción de calidad y los canales de denuncias, a disposición de todos los usuarios, o el apartado de relaciones con inversores de la web.

Además, cabe destacar la fuerte presencia de Aena en redes sociales, que permite a la Compañía reforzar las relaciones a largo plazo con todos los grupos de interés, favoreciendo un *feedback* continuo.

A este respecto, en 2019 se pueden resaltar los siguientes resultados:

- 35,3 millones de visitas a la web de Aena.
- 19,7 millones de usuarios.
- +250.000 interacciones con los usuarios de redes.
- 167.000 seguidores en redes sociales.
- 50 publicaciones semanales internas (Aena 360º).
- 121 noticias sobre responsabilidad corporativa.

14.6.4. Subcontratación y proveedores

La Dirección de Contratación es la responsable de la gestión con proveedores y cuenta con una unidad de contratación centralizada, existiendo, además, tantas unidades de contratación como aeropuertos. Éstas gestionan y tramitan los contratos de proveedores y de arrendamientos comerciales.

En el desarrollo de su actividad relativa a contratación, Aena está sujeta a diferentes normativas en España:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transporte y los servicios postales.

En Reino Unido:

- La contratación pública está regulada por los Utilities Contracts Regulations 2016 y la política de contratación de la Compañía, cuya aprobación corresponde a la Dirección de Contratación.

Igualmente, y en todos los territorios donde opera la Compañía, aplica la normativa interna de Aena, que en el ámbito de contratación de proveedores contempla las siguientes herramientas:

- Manual interno de contratación de proveedores de Aena S.M.E., S.A.
- Circular interna sobre Contratos Menores de Aena, S.M.E., S.A.
- Circular interna sobre Autorizaciones de Gasto de Aena, S.M.E., S.A.

En el ámbito de la contratación, Aena apuesta firmemente por la transparencia y la concurrencia en la contratación de sus proveedores.

Para ello cuenta con su propia Norma Interna de Contrataciones Generales y la gestión a través del Portal de Contratación.

Inclusión en la política de compras cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

En cumplimiento con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 sobre procesos de contratación, a la que Aena ha ido adaptándose paulatinamente desde su aprobación, se han incorporado en los pliegos de contratación importantes aspectos relacionados con condiciones de tipo social, laboral o medioambiental, que son de obligatorio cumplimiento por parte de los proveedores en la ejecución de los contratos.

De forma específica, se añaden apartados y cláusulas en las que se exige el cumplimiento de:

- Condiciones especiales de ejecución del contrato. Entre ellos el porcentaje mínimo de trabajadores fijos en la empresa o de trabajadores con discapacidad o con exclusión social; pago puntual de salarios a los trabajadores; reducción, reutilización y reciclado de residuos; gestión sostenible del agua; sistema de vigilancia medioambiental; o estar al corriente de pago con subcontratistas o suministradores.
- Obligaciones laborales y sociales relativas al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia social, de seguridad social y de seguridad y salud.
- Obligaciones de prevención de riesgos laborales de acuerdo a la legislación vigente.
- Obligaciones medioambientales en cuanto a la gestión de residuos, almacenamiento de materiales y sustancias peligrosas, condiciones de utilización de vehículos / maquinaria, emisiones a la atmosfera, vertidos, entre otras.

Aena, además, incorpora penalidades económicas, que pueden derivar en la resolución de los contratos, en casos de incumplimiento de este tipo de obligaciones por parte de los contratistas.

Por lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, en 2018 se desarrolló un conjunto de herramientas para incorporar consideraciones ambientales y de sostenibilidad en los procesos de compra, incorporándose un sistema de puntuación en los documentos de licitación que evalúa los estándares sociales, ambientales y de gobierno de los proveedores.

En esta misma línea, en 2019, se ha trabajado en el desarrollo de un Código de Conducta específico para proveedores.

Seguimiento de proveedores

Todos los contratos formalizados con proveedores de Aena que están en ejecución cuentan con un *Director del Expediente*, cuya función principal es la de la vigilancia, supervisión y comprobación de la correcta y adecuada ejecución del contrato, verificando que se cumplen los requisitos establecidos y los niveles de calidad definidos en el pliego de prescripciones técnicas del expediente. El director del expediente revisa y verifica la relación valorada que emite el contratista y genera la correspondiente certificación de conformidad de ejecución del contrato, con la periodicidad de certificación que se haya establecido en el propio contrato.

Principales actuaciones en 2019

Digitalización de procesos: la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, busca la digitalización de los procesos de contratación, siendo ya obligatorio la tramitación electrónica de algunas de sus fases. Por ello, los órganos contratantes deben cumplir con estas exigencias y, para evitar posibles

problemas derivados de la falta de familiaridad con los medios electrónicos de determinados proveedores.

En este sentido, Aena dispone de un manual de usuario y un centro de soporte, además de un buzón donde recibir dudas y consultas en tiempo real. De cara a los próximos ejercicios, tiene previsto finalizar la implantación del sistema de licitaciones y notificaciones electrónicas en toda la Compañía, así como un nuevo sistema de comunicación interna electrónica, dentro de los requerimientos del Esquema Nacional de Interoperabilidad al que Aena ha de adaptarse. Actualmente, la Compañía está inmersa en 10 proyectos en materia de factura electrónica.

De forma paralela, Aena está a la espera de la transposición de la directiva de 2014 que actualizará la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transporte y los servicios postales, a la que también habrá de adaptarse la Compañía. En el ejercicio 2019 se han llevado a cabo nuevos desarrollos relacionados con la contratación electrónica, y con la adaptación de los procesos y procedimientos a los requerimientos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Tomando como referencia el mencionado marco normativo, los objetivos generales de la Compañía en este ámbito, son los siguientes:

- Automatización de los procesos de contratación.
- Ahorro en costes económicos y administrativos, tanto para los operadores económicos como para las unidades de contratación de Aena.
- Disminución de plazos de contratación.
- Mejora de la eficacia de los procedimientos.
- Cumplimiento y refuerzo de los principios generales de la contratación pública.

A este respecto, durante el ejercicio 2019 destacan las siguientes actuaciones:

- Nuevos sistemas de licitaciones electrónicas (*eLicita*) y de notificaciones electrónicas (*eNotifica*) de Aena. Durante el año 2019 se han llevado a cabo las fases de análisis, diseño y desarrollo de estos sistemas novedoso, cuyas implantaciones se prevén durante el primer cuatrimestre de 2020. Con ello, se dará cumplimiento a los aspectos relativos al uso de medios electrónicos que están establecidos en las Disposiciones adicionales decimoquinta, decimosexta y decimoséptima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Procedimiento interno de intercambio de documentación por medios electrónicos, a través de la habilitación de un SharePoint compartido, reforzando la transformación digital en el ámbito interno de Aena, y apoyando la implantación de la firma electrónica y del portafirmas electrónico OFISPA en Aena.
- Implantación del portafirmas electrónico OFISPA en el ámbito de la contratación, cuya puesta en marcha está prevista para el primer semestre de 2020. En 2019, se ha extendido el uso de prácticamente todas las tipologías documentales que están asociadas a los procesos de contratación para incorporar la firma electrónica, y se ha desarrollado un proyecto para extender su uso a las unidades de contratación descentralizada.
- Plataforma electrónica de presentación de ofertas PPO, consolidando su implantación y uso por parte de los operadores económicos que licitan a expedientes de Aena.
- Consolidación del Proceso de subastas electrónicas en Aena.
- Desarrollos para la implantación de la fase III para publicar las modificaciones de contrato en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP).
- En relación a la contratación comercial, a lo largo de 2019 se ha preparado su puesta en servicio para que, cara 2020, se lleve a cabo la recepción de ofertas electrónicamente. Además, se han ultimado todas las plantillas, para la firma electrónica de documentos.
- Acerca de la evaluación técnica de ofertas, se ha desplegado una versión nueva de la aplicación SETO para generar los documentos resultantes de esta evaluación de forma inmediata, creando una base de datos con alto nivel de seguridad y acceso limitado.
- Con relación a Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (SCAIRM), se ha implantado la integración sistémica entre las aplicaciones del AIRM y la Plataforma de Contratación del Sector Público, permitiendo la publicación diaria de los anuncios de las contrataciones de la Sociedad en esta plataforma electrónica.

Resultados de contratación 2019[49]

	M€ 2019[50]	M€ 2018
Importe adjudicado por Aena a expedientes	1.176,78	1.854,8
Volumen de contratación centralizada	89,3%	93,5%
Volumen de contratación descentralizada	10,7%	6,5%
Adjudicación de contratos menores	22,02	25,2
Volumen total de contratación adjudicada relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial	111,19	93,1

14.6.5. Orientación al cliente

Como elementos transversales a la Compañía, la calidad y la seguridad son aspectos prioritarios en la gestión de Aena, que persigue obtener el más alto grado de satisfacción, excelencia y seguridad para sus clientes.

Aena se centra, por tanto, en una gestión enfocada al cumplimiento de estas demandas, así como a la detección proactiva de otras nuevas, a través de algunas medidas, como las que se desarrollan a continuación.

Calidad de los servicios a clientes

El área de servicios, mantenimiento y calidad aeroportuaria es la encargada de asegurar que se prestan los mejores servicios destinados a:

- Pasajeros: junto con los servicios de accesibilidad, que representan un segmento en alza. Se incluyen los servicios de facilitación y experiencia del pasajero, así como la evaluación de sus percepciones.
- Aerolíneas: servicios de asistencia en tierra y handling, según el Real Decreto 1161/1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.
- En general, todos los usuarios de los aeropuertos: servicios de mantenimiento y tareas de planificación y gestión, que incluyen el establecimiento de reglas comunes para asegurar la prestación homogénea del servicio.

Todas las actividades se desarrollan según establece el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena.

[49] En el año 2019 no se ha tramitado ningún expediente como contrato reservado a centros especiales de empleo. No obstante, en el año 2019 se ha aprobado la tramitación de un expediente reservado a centros especiales de empleo, BCN-745/2019 con un importe de licitación de 741.410 euros netos, que se ha publicado en enero de 2020 y que se adjudicará en el primer trimestre de 2020.

[50] Impuestos excluidos.

A lo largo del ejercicio 2019, se han llevado a cabo distintas actuaciones en materia de calidad, entre las que destacan mejoras a los servicios tanto a aerolíneas como a pasajeros, tal y como se detalla a continuación.

- Mejoras en los servicios a aerolíneas

Handling

- **Reconocimiento facial:**
  Los diferentes proyectos pilotos relacionados con el uso de tecnología de reconocimiento facial están orientados a mejorar el flujo de pasajeros a su paso por el aeropuerto. Al permitir al pasajero pasar por el filtro de seguridad y embarcar sin necesidad de mostrar su documentación, esta tecnología aumenta la capacidad del servicio de handling.
  Este proyecto piloto se inició en el Aeropuerto de Menorca en el primer trimestre de 2019, seguido del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid – Barajas.
  Posteriormente se ha incorporado la posibilidad de registro desde dispositivo móvil con la APP de Aena e Iberia (*partner* en este proyecto).
  Están previstas pruebas en el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat.

- **Auto-facturación de equipajes:**
  Se ha incorporado un nuevo servicio relacionado con la auto-facturación de equipajes (Self Bag Drop), que proporciona a los pasajeros un sistema automatizado para realizar el proceso completo de facturación sin requerir la intervención de personal externo. Se encuentra implantado actualmente en el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat en los mostradores de algunas compañías (Vueling, Air France-KLM, Lufthansa o Air Europa) y está previsto su desarrollo en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas de cara al inicio de la temporada de verano del 2020.

Combustible

El 1 de diciembre de 2019 se han finalizado las transiciones operativas en 41 aeropuertos, fruto de las últimas 41 licencias adjudicadas. Con la entrada en vigor de los nuevos contratos, éstos comienzan a aplicar las nuevas tarifas máximas que los prestadores del servicio pueden cobrar a las compañías aéreas, tarifas que se han visto reducidas en más de un 30%, en algunos casos, todo ello garantizando los más altos niveles de calidad, seguridad y medioambiente.

Servicios de navegación aérea

- **Servicio avanzado de enlace de datos con las aeronaves D-DCL (Datalink Departure Clearance):**
  Este servicio permite, mediante enlace de datos entre controlador y pilotos, automatizar y mejorar las tareas de autorizaciones de despegue, reduciendo significativamente las comunicaciones de voz a través de frecuencia aeronáutica. Desde junio de 2019 está implantado en las Torres de Control de los aeropuertos de Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.

- **Activación de servicios D-ATIS:**
  El servicio D-ATIS permite que las aeronaves dispongan de la información significativa del aeródromo en la fase de ruta y no solamente en la fase de aproximación como ocurre con el ATIS convencional. Durante el tercer trimestre de 2019 se han activado servicios D-ATIS en ocho aeropuertos más de la red.

- **Prestación del servicio de control de tránsito de aeródromo en doce aeropuertos:**
  Durante el último trimestre de 2019 se ha licitado un nuevo expediente para reemplazar al contrato actual, que llega a su fin. Está previsto que los nuevos contratos estén adjudicados para el tercer trimestre de 2020.

- **Proyecto de Instalación de Torres Remotas en los aeropuertos de Vigo y Menorca:**
  Se está trabajando con el objetivo de que estén operativas durante el primer trimestre de 2021. El concepto de Torre Remota proporciona ventajas operativas y de seguridad, con la incorporación de nuevas tecnologías que permiten la prestación más eficaz y más segura frente a lo que pueda ofrecer una nueva torre convencional.

Sistemas operacionales

- **Integración de los aeropuertos de la red de Aena en los programas "A-CDM" (Airport-Collaborative Decision Making) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol:**

  Durante 2019 se ha continuado avanzando en estos programas, que fomentan el intercambio de información entre todos los agentes involucrados en la operación de un vuelo, con el objetivo de favorecer la toma de decisiones conjunta, la mejora de la puntualidad, la reducción del coste de los movimientos y la atenuación del impacto ambiental. A este respecto, cabe destacar dos hitos importantes:

  - Los aeropuertos de Tenerife Norte y Valencia han obtenido la Certificación de Torre Avanzada en el cuarto trimestre de 2019, con lo que los datos operativos de dichos aeropuertos quedan integrados en la red europea de información en tiempo real que gestiona Eurocontrol, alcanzando al final de 2019 cerca del 75% del tráfico de operaciones de la red en España.
  - Durante el cuarto trimestre de 2019 se han iniciado los trabajos de migración desde Torre Avanzada a A-CDM en el aeropuerto de Málaga Costa del Sol, con el objeto de que pueda estar certificado a principios de 2020.

Campo de vuelo y plataformas

- **Preparación de la implantación del RCR (Runway Condition):**
  El documento 9981 de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) Procedimientos para los servicios de Navegación Aérea - Aeródromos, establece la entrada en vigor, el 5 de noviembre de 2020, de un sistema global para la notificación del estado del área de movimiento cuando la pista se encuentra contaminada con agua, nieve, nieve fundente, hielo o escarcha.

  En la Notice of Proposed Amendment (NPA= 2018-14)[51] se proponen los cambios en el Reglamento de la UE nº 139/2014 para su adaptación a este mensaje, conocido como RCR. Se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para la adaptación de la normativa de Aena, la coordinación con el resto de afectados y la preparación de la entrada en vigor en todos los aeropuertos de la red.

- **Trabajos para la implantación de las recomendaciones del EAPPRI v3.0:**
  Actualización de normativa afectada por el EAPPRI (European Action Plan for the Prevention of Runway Incursions) v3.0 para la introducción de las recomendaciones al operador de aeródromo. Algunos de los documentos revisados han sido: EXA 23 Reglamento del Comité Local de Seguridad en Pista, EXA 50 I. O. para trabajos en el aeródromo, y EXA 43 Manual básico para el área de maniobras.

- **Actualización de la EXA 83 Procedimiento general de coordinación para el control de consumo de alcohol y drogas en la zona aeronáutica de seguridad operacional y adjudicación del expediente DEA 8-2019 "Servicio de analítica para actuaciones en materia de seguridad vial de plataforma para la red de aeropuertos de Aena":**
  Actualización del procedimiento de control de sustancias psicoactivas de manera que en todos los aeropuertos de la red se puedan realizar test indiciarios in situ y, en caso de resultar positivo, se le ofrezca al donante la posibilidad de solicitar un contraanálisis en saliva, además de la muestra que se envía a analizar al laboratorio. Ha sido elaborado, licitado y adjudicado un expediente para dar soporte a toda la red de aeropuertos en materia de la realización de las analíticas de saliva en laboratorio.

Mejoras en los servicios al pasajero

- Participación de Aena en el lanzamiento del programa de Tablets de ASQ (Airport Service Quality), destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas de experiencia del pasajero, permitiendo que los aeropuertos actúen de forma inmediata en el caso de detección de un problema o riesgo, mejorando así la atención al pasajero.

- Se ha continuado desarrollando el Plan Estratégico de Limpieza, dando continuidad a las licitaciones necesarias para su despliegue. Desde el inicio del Plan, se ha licitado y adjudicado la prestación de este servicio en un total de 21 aeropuertos, contando con los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat. Además, en 2019 se ha licitado la fase V del Plan, que incluye otros 8 aeropuertos más.

- Se ha contratado un nuevo expediente de desfibriladores con el que se pasa de 291 a un total de 502 (incluyendo 120 desfibriladores móviles para los vehículos del SSEI), repartidos por todos los aeropuertos de la red de Aena.

- Para la prestación de un mejor servicio de vehículos de alquiler, se ha estrenado un nuevo vestíbulo en el aeropuerto de Málaga que concentra a todas las empresas, facilitando la experiencia del pasajero.

- Servicios VIP: remodelación y rediseños de Salas VIP, con nuevos servicios de valor añadido (*Meet and Assist, Fast Lane y Fast Track*).

- Mejoras y reformas en las superficies de las tiendas libres de impuestos, ampliando igualmente la variedad de productos y marcas ofertados. Refuerzo del servicio de entrega en domicilio (*Home Delivery).*

- Servicio gratuito de asesoramiento al pasajero para disfrutar de nuestra oferta comercial de Tiendas y Restauración (*Personal Shopper*), en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradallas Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol y Alicante-Elche.

- Renovación de la oferta de establecimientos de restauración, con oferta ampliada de marcas y variedad para los clientes.

- Diversificación de los aparcamientos e implantación del pago por matrícula.

[51] El NPA recoge las modificaciones de la normativa en temas de seguridad aérea de EASA. En concreto, la NPA 2018-14 se refiere a "Runway safety"

Evaluación de la calidad de la experiencia del cliente

Mantener la excelencia en el servicio al cliente requiere de una monitorización permanente de las expectativas del cliente y de los avances del mercado. En este sentido, Aena aprovecha de forma innovadora y efectiva las nuevas tecnologías, aplicándolas a la evaluación de la calidad en sus actividades y servicios. Para monitorizar la calidad de la experiencia del cliente, la Compañía cuenta con diferentes herramientas e indicadores:

Satisfacción y percepción pasajeros	- Encuestas ASQ (Airport Service Quality) avaladas por ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos).
	- Dispositivos de Instant Feedback (en la actualidad de Happy or Not) encuestando sobre la limpieza de los aseos, la amabilidad del personal de seguridad y el tiempo de recogida de equipajes en 33 aeropuertos de la red.
Satisfacción y percepción de aerolíneas: marketing aeroportuario	- Grupos de trabajo/sesiones de expertos.
	- Comisiones mixtas de seguimiento.
	- Análisis de satisfacción y percepción de la calidad de aerolíneas.
Relación con empresas concesionarias: marketing comercial-	- Reuniones de seguimiento periódicas.
	- Conferencias de Marcas (encuentros profesionales donde exponemos la oferta global del aeropuerto).
	- Intercambio de encuestas periódicas y estadísticas.
	- Mystery Shopper y recogidas de opinión en Salas VIP.
	- Portal Aena Empresas.
	- Campañas de animación, promoción y dinamización de Zonas Comerciales.
	- Club de Fidelización (superado el millón de clientes en 2019).
Aeropuerto de Londres – Luton Aena Internacional	- Estrategia de Experiencia de Cliente desarrollada en 2019.
	- Junta de Experiencia del Cliente/ Junta de Comentarios del Cliente.
	- Comité de operadores aeroportuarios.
	- Foro de Accesibilidad del Aeropuerto de London Luton para consultas con usuarios de PRM y organizaciones benéficas.
	- Encuestas ASQ (1.516 pasajeros encuestados en 2019).
	- Recogida de comentarios de los clientes en tiempo real (*FeedbackNow*) en distintos puntos (seguridad, facturación, baños, inmigración y recogida de equipajes).
	- Programa *Mystery Shop* (se reiniciará en el segundo trimestre de 2020).
	- *Walkarounds* de calidad.

Garantía de Seguridad en la prestación de servicios

La actividad aeroportuaria está sometida a determinados retos y riesgos intrínsecos a la propia actividad de negocio: algunos de carácter interno (accidentes, incidentes, regularidad, saturación, conflictos laborales, etc.) y otros de carácter externo (condiciones meteorológicas adversas, presencia de animales en el entorno aeroportuario, actividades en el entorno de los aeropuertos como la presencia de obstáculos, etc.).

Aena trabaja para eliminar, reducir o minimizar todas las amenazas y riesgos a los que se ve sometida la actividad aeroportuaria, realizando un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos. Además, la Compañía tiene en cuenta que la adaptación de las infraestructuras a los riesgos detectados no se produce con la misma rapidez que la aparición de nuevas amenazas.

Todos los aeropuertos están sujetos a las instrucciones de la AESA, organismo encargado de regular este aspecto crítico de la actividad de Aena, auditado a su vez por la Comisión Europea para verificar el cumplimiento de dicha normativa y establece recomendaciones de forma regular a todos los países, homogeneizando el nivel de seguridad. Por todo ello, los procedimientos de actuación en materia de seguridad de Aena están en constante evolución y adaptación.

Además, en el caso específico de los aeropuertos del Grupo I, deben cumplir con el reglamento sectorial 134/2014. El resto de aeropuertos (Grupos II y III) están sujetos al Real Decreto 862/ 2009, gestionado por la Dirección General de Aviación[52].

El Comité Nacional de Seguridad de Aviación Civil es otra autoridad competente en materia de seguridad y cuenta con una comisión mixta de seguimiento donde se aprueban cambios normativos y se examina la seguridad. De igual forma, Aena mantiene contacto constante con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado y las autoridades aduaneras.

[52] Se excluye a las bases aéreas, dependientes del Ejército del Aire, que es su autoridad inspectora y certificadora.

Áreas de responsabilidad:

En 2018 se puso en marcha la Oficina Central de Seguridad Operacional (OSCO) cuyas responsabilidades y tareas son, entre otras:

- La revisión de los proyectos desde el punto de vista operativo (accesibilidad, emergencias, etc.).
- Seguimiento de las certificaciones de la AESA, y el programa de supervisión de aeropuertos.
- Apoyo a los aeropuertos en Seguridad Operacional, que incluye estudios de seguridad y gestión del cambio para los aeropuertos del Grupo III.
- Seguimiento de accidentes e incidentes.
- Liderazgo de los proyectos y propuestas de Eurocontrol.
- Definición de los requisitos de permiso de circulación en plataforma.
- Seguridad en plataforma.
- Análisis de flujos, capacidades, accidentes, evacuaciones y emergencias en el área terminal.
- Vigilancia en cuestiones de sanidad exterior, estableciendo protocolos de información y procedimientos en materia de emergencias.
- Implantación de los planes de emergencia.
- Apoyo en procedimientos del Plan de Continuidad de Negocio.

Certificaciones de Seguridad Operacional

Todos los aeropuertos están certificados y pasan las auditorías de la agencia española, que verifica el cumplimiento de todos los requerimientos en seguridad. Los aeropuertos de Aena reciben una media de 45 visitas de auditores anualmente, teniendo una mayor presencia en los del Grupo I.

Aena ha puesto en marcha un equipo interno que lleva a cabo procesos de pre auditoría, con el fin de evitar la detección de no conformidades.

Todos los aeropuertos fueron certificados por la AESA en materia de Seguridad Operacional antes del 31 de diciembre de 2017. Durante 2019 dicha Agencia ha realizado un total de 30 auditorías de Seguridad Operacional, dentro de las actividades previstas para garantizar que los aeropuertos cumplen todos los requisitos establecidos para el mantenimiento de las certificaciones.

Actuaciones enfocadas a la mejora en las instalaciones y en la seguridad en 2019

- Elaboración de un procedimiento tipo que deben utilizar los aeropuertos para aplicar el protocolo coordinado de respuesta ante la presencia de un dron como amenaza de seguridad al transporte aéreo. Este protocolo fue aprobado el 26 de junio de 2019 por el Comité Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y se encuentra ya implantado en 22 aeropuertos de la red[53].
- Coordinación entre todos los agentes afectados por el Brexit (Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), Subdirección General de Acuerdos Sanitarios y Control en Frontera del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, entre otros) para minimizar su impacto operativo en los aeropuertos, tanto en los controles aduaneros de los vuelos procedentes del Reino Unido, como en materia de tráfico de pasajeros y animales de compañía; y prever los posibles cambios en infraestructura para su adaptación. A corto plazo no se requerirá la remodelación de la zona de recogidas de equipaje ni se esperan cambios sustanciales en las infraestructuras, ya que el transporte de mercancías aéreo es mínimo.
- Cumplimiento del primer año de contrato de los nuevos expedientes de seguridad privada, alineados con los objetivos establecidos en el DORA, con resultado positivo.
- En materia de equipos se encuentran en marcha diversos proyectos muy relevantes:
  - Sistema EDS: que supone la actualización paulatina de los Sistemas de Detección de Explosivos en la mayor parte de los aeropuertos de la red, que pasan de Estándar 2 a Estándar 3, tal y como exigen la normativa nacional y la europea. El Estándar 3 implica una mayor capacidad en la detección de explosivos, y a fecha de hoy, ya se encuentran instaladas dos máquinas con estas características en el aeropuerto de Menorca.
  - Sistema ABC: desarrollado en colaboración con el Ministerio del Interior, está orientado a la adaptación de las cabinas de control automático de fronteras ante el cambio en la normativa de éstas, con un despliegue inicial masivo.
  - Proyecto piloto de sistemas de reconocimiento facial en las puertas de embarque y filtros de seguridad.
  - Proyecto piloto para realizar pruebas con equipos en filtros de seguridad, que permite al pasajero llevar líquidos y portátiles dentro del equipaje de mano.
  - Proyecto piloto orientado a la implantación de salas de inspección remotas que permitirán “reubicar” a parte de los vigilantes del filtro de seguridad en salas independientes.
- Expedientes de renovación de la flota de bomberos.
- Puesta en marcha de un nuevo edificio de extinción de incendios (Aeropuerto de Ibiza).
- En lo que a la Seguridad Operacional se refiere, una vez finalizado el proceso de certificación de todos los aeropuertos en diciembre de 2017, continúa su consolidación por medio de supervisiones anuales.
- AESA ha continuado su actividad auditora en distintos aeropuertos de la red en materia de Seguridad Física, con resultados satisfactorios. Asimismo, Aena continúa trabajando en el control de calidad interno para conseguir la mejora continua en la operativa y los procesos, por medio de verificaciones realizadas a lo largo del año.

[53] A Coruña, Alicante-Elche, Asturias, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Bilbao, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, Jerez, Lanzarote, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Madrid-Cuatro Vientos, Málaga- Costa del Sol, Menorca, Palma de Mallorca, Sabadell, Santiago, Sevilla, Tenerife Norte, Tenerife Sur, Valencia y Vigo.

Inversiones en calidad y seguridad

Durante 2019 se han invertido 47,6 millones de euros en mejoras correspondientes a calidad y 132,63 millones de euros se han destinado a inversiones en seguridad.

En el Aeropuerto de Londres-Luton la inversión ha ascendido a 23,5 millones de libras de los que 15,2 corresponden a mantenimiento.

Red de aeropuertos españoles	2018	2019
Inversiones en seguridad (M€)	131,8	132,63
Inversiones en calidad (M€)	47,3	47,6

Mecanismos de reclamación

En caso de existir cualquier queja o reclamación, Aena pone a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos para comunicarlas a la Compañía:

- A través del Portal de Servicios Telemáticos, que dispone de una sección específica para reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Hojas de reclamación, puestas a disposición, principalmente, en los puntos de información de los aeropuertos, además de las salas VIP y parkings.

Aena tiene establecido un Procedimiento de gestión de Quejas y Reclamaciones para su tramitación y un Departamento de Facilitación y Experiencia del Pasajero, perteneciente a la División de Servicios, Mantenimiento y Calidad Aeroportuaria de la Dirección de Operaciones, Seguridad y Servicios (DOSS).

Todas y cada una de las reclamaciones de Aena referidas a gestión aeroportuaria son contestadas en menos de 4 días y resueltas en menos de 20. Las compensaciones económicas derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial en España y Luton ascienden a un total de 74.070,39 euros[54]

Principales quejas y reclamaciones recibidas en los aeropuertos españoles 2019

Indicador	2018	2019	Variación (%)
Contrato de transporte	2.735	1.748	-36%
Handling	649	458	-29%
Sistemas de información	732	637	-13%
Instalaciones	562	469	-17%
Servicios de seguridad	1.531	1.826	19%
Servicios complementarios	1.189	830	-30%
Accesos	44	73	66%
Daños y robos	402	326	-19%
Varios	234	143	-39%
Servicios comerciales y de restauración	406	503	24%
Aparcamientos	2.155	2.094	-3%
TOTAL QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIÓN AEROPORTUARIA	7.255	6.901	-5%

[54] El importe incluye posibles gastos incurridos de peritos y/o letrados. Se incluyen tanto reclamaciones de responsabilidad civil de daños personales como las de daños materiales de importe superior a 9.000 €. La resolución de los daños personales no se produce hasta que el reclamante recibe el alta médica. En los casos que acaban judicializados la resolución no se produce hasta que se dicta sentencia firme.

Principales quejas y reclamaciones recibidas en el Aeropuerto de Londres-Luton 2019

Indicador	2018	2019	Variación (%)
Contrato de transporte	370	674	45%
Handling	2.015	1.785	-12%
Sistemas de información	-	-	-
Instalaciones	-	-	-
Servicios de seguridad	994	912	-9%
Servicios complementarios	-	-	-
Accesos	-	-	-
Daños y robos	213	610	65%
Varios	-	-	-
Servicios comerciales y de restauración	555	662	16%
Aparcamientos	1.120	1.049	-7%
TOTAL QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIÓN AEROPORTUARIA	5.267	5.692	7%

14.7. Innovación para potenciar las oportunidades

Aena es consciente de que la innovación es el motor de desarrollo de las organizaciones del siglo XXI. Por ello, promueve activamente la creación de nuevas e innovadoras soluciones tecnológicas encaminadas a mejorar la experiencia del usuario y la competitividad de la compañía.

14.7.1. La gestión de la innovación en Aena

Como parte de sus objetivos ligados al Plan Estratégico y de la apuesta de Aena por la innovación, en 2019 se ha impulsado con nuevas iniciativas la innovación en la compañía. Las principales iniciativas han sido la creación de una estrategia de Innovación, el desarrollo del aeropuerto 4.0 como fruto de la nueva estrategia, y la puesta en marcha de iniciativas que permitan probar e implementar nueva tecnología en Aena.

Desde esta área la compañía gestiona los contactos con organismos y empresas para impulsar las tendencias existentes en materia tecnológica, desarrolla las innovaciones y proyectos piloto, y acompaña a las distintas unidades a la hora de implantarlas, promoviendo así la investigación y facilitando que la compañía disponga de las tecnologías más punteras en el entorno aeroportuario. Además, en este sentido cuenta con la colaboración de distintos partners (empleados, proveedores, startups, y otras entidades externas como, por ejemplo, ayuntamientos, universidades, etc.), a fin de ayudar a acelerar los procesos de innovación.

Del mismo modo y con el objetivo de aprovechar el conocimiento interno en la compañía, Aena convoca los Premios Innova, donde anualmente los propios trabajadores de todos sus centros presentan ideas y buenas prácticas que puedan ser premiadas e implementadas. En la última convocatoria de 2019 se han recibido 159 aportaciones de 17 centros, un 23% respecto a la anterior convocatoria.

La inversión realizada en proyectos de I+D+i durante el ejercicio 2019 ha ascendido a 13,9 millones de €, lo que supone el 2,83% de la inversión ejecutada por Aena, y un incremento de 12,14% con respecto al año anterior.

14.7.2. Avances en 2019

A lo largo del ejercicio, se han llevado a cabo distintas actuaciones en innovación tecnológica, entre las que destacan:

- Programa piloto de reconocimiento facial (biometría): como se detalla en el apartado 14.6, se ha puesto en marcha en los aeropuertos de Menorca y Madrid el primer proyecto de identificación mediante biometría en el proceso de embarque. Está prevista su ampliación al Aeropuerto Josep Tarradellas-Barcelona El Prat.

- Lanzamiento del programa de **Tablets de ASQ (Airport Service Quality),** destinado a mejorar tecnológicamente el seguimiento en tiempo real de los resultados de las encuestas realizadas a lo pasajeros, con el fin de facilitar la actuación inmediata en el caso de detección de un problema o riesgo.

- Aeronaves no tripuladas: está en marcha varios proyectos para su utilización dentro de los aeropuertos. Asimismo, junto con la secretaria de Estado de Seguridad se trabaja en el desarrollo de otra propuesta que permita su uso dentro de los sistemas de protección de aeropuerto.

- Desarrollo de «RPAS Utility» o aeronaves no tripuladas. Consiste en la utilización de drones para la gestión y el mantenimiento de un aeropuerto, utilizándolos, por ejemplo, para calibrar los sistemas de iluminación y radioayudas o como simuladores de aves rapaces para ahuyentar la fauna.

  Este año se ha puesto en marcha un proyecto del uso de drones en Aeropuertos. Por primera vez se han usado drones dentro de un aeropuerto en un espacio aéreo controlado, es decir, compatibilizando el vuelo con la actividad diaria del aeropuerto.

- ***Aena Venture*** es la aceleradora de startups de Aena, que se enmarca en el programa de innovación abierta, con un claro objetivo de convertirla en una organización innovadora, ágil, adaptativa, dinámica y referente, dotándola de capacidad para definir el futuro del sector. Contará con un máximo de 5 empresas aceleradas durante 6 meses después de un proceso de selección con la posibilidad de implementación si los resultados son satisfactorios.

- Realización del ***Proyecto Aviator*** en colaboración con la Unión Europea (Horizonte 2010). El proyecto tiene como tiene como objetivo adoptar un enfoque de medición, modelado y evaluación de las emisiones relevantes de los motores de las aeronaves, así como de su impacto en la calidad del aire en diferentes condiciones climáticas. Para ello se medirán las emisiones de partículas y gases de los motores en una celda de prueba y en el ala de una aeronave en servicio para determinar la evolución de la estela contaminante del motor y el escape del APU (Auxiliary Power Unit) y se desplegará una red de sensores de medición. Esto proporcionará una mejor comprensión de los contaminantes primarios emitidos, siendo de especial interés para evaluar la calidad del aire del entorno.

14.7.3. Perspectivas de futuro

El periodo de maduración de los proyectos de innovación es largo y su inversión está muy ligada al ciclo económico, expuesto a oscilaciones, por lo que existe el riesgo de no contar con los recursos económicos necesarios durante toda la vida de las propuestas.

El estricto marco regulatorio al que está sometida la compañía dificulta en ocasiones la implantación y despliegue de determinadas soluciones innovadoras, siendo éste un aspecto a tener en cuenta a la hora de su desarrollo.

Aena apuesta por los ya nombrados conceptos de ***Smart Airports*** **y** ***Aeropuertos 4.0*** para seguir trabajando intensamente a futuro en soluciones digitales y la optimización de procesos y recursos, para enriquecer y mejorar la experiencia del pasajero, como fin último.

14.8. Ficha técnica

La elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF) de Aena responde a los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

De acuerdo con sus estipulaciones, la Compañía, que en 2019 recogió la información correspondiente a 2018 en su "Estado de la Información No Financiera. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa", este año ha integrado el Estado de Información No Financiera dentro del Informe de Gestión, que se acompaña a las Cuentas Consolidadas correspondientes al ejercicio 2019.

Aena, tanto por su condición de empresa cotizada, como por las estipulaciones asociadas a su dimensión, queda obligada por esta Ley a la difusión de determinados contenidos cuya ubicación en el documento se detalla en la tabla recogida al final de este capítulo.

En la elaboración de la información han participado las principales áreas de gestión de Aena, con la coordinación del área de Responsabilidad Corporativa y se han tenido en cuenta diferentes marcos y guías de información no financiera como los Estándares de GRI (*Global Reporting Initiative*), el suplemento G4 *Airport Operators Sector Disclosures*, también publicado por GRI, la guía publicada por la AECA (Asociación Española de Contabilidad y Auditoría de Cuentas), el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores Sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y el *Carbon Disclosure Project* (CDP).

El contenido del presente Estado de Información No Financiera describe los riesgos e impactos identificados, políticas de gestión e indicadores clave de resultados según lo requerido en la Ley 11/2018. Abarca las sociedades participadas por Aena en más de un 50%, según se recoge en las cuentas anuales en virtud del criterio de control; es decir, se incluyen los datos disponibles de las filiales en Reino Unido y Brasil de manera consolidada, mientras que el resto de participaciones, que no consolidan por integración global no se han contempladas en los indicadores de desempeño no financiero recogidos en el presente documento.

Igualmente, junto con el Estado de la Información No Financiero se publica el preceptivo informe de verificación externa emitido por Deloitte S.L., en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Análisis de materialidad 2019

Este Estado de Información No Financiera describe las políticas de gestión y mitigación de riesgos, resultados e indicadores claves, así como avances de la Compañía en materia económica, social y ambiental, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, y referidos a los asuntos identificados como materiales, es decir, relevantes para la Compañía y para sus grupos de interés.

Para identificar estos asuntos materiales y clasificarlos de mayor a menor nivel de relevancia, Aena ha llevado a cabo un análisis siguiendo la metodología clásica de investigación social, que ha contemplado las siguientes fases de investigación y trabajo:

I. Análisis de fuentes secundarias: redes sociales, informes sectoriales, encuestas de satisfacción, información de prensa.
II. Entrevistas semiestructuradas a los responsables de las distintas unidades de negocio.
III. Configuración del inventario previo de asuntos relevantes y definición de los mismos.
IV. Análisis cuantitativo: ponderación, mediante cuestionario, de la relevancia de los diferentes asuntos materiales identificados.
V. Clasificación según relevancia y elaboración de la matriz de materialidad: priorización de los asuntos materiales.
VI. Validación por Aena.

Los diferentes riesgos, tendencias o elementos de gestión identificados como relevantes se han agrupado en 11 grandes temas materiales, de acuerdo con los criterios de GRI, relacionados con líneas de trabajo concretas. Dada la complejidad del entorno en que opera Aena, muchos de estos riesgos, tendencias y oportunidades están presentes en más de un tema material, lo que permite a la empresa gestionar de forma específica sus distintas facetas e implicaciones.

A continuación, se recoge la relación de los temas materiales para Aena, que resumen los impactos significativos derivados de las actividades de la organización en los ámbitos ASG (ambiental, social y de gobierno) así como los relacionados con sus servicios y relaciones comerciales:

Temas materiales	Ejemplos de asuntos contemplados
Actor imbricado en la comunidad	Diálogo con grupos de interés Relación con las comunidades locales Acción social Proveedores Derechos Humanos
Cambio climático	Lucha contra el cambio climático Consumo energético
Cultura profesional basada en el talento y el compromiso	Igualdad Gestión del talento Formación Empleo Organización del trabajo Diálogo social Derechos Humanos y laborales
Exigencias y restricciones derivadas del marco regulatorio	Modelo de negocio Entorno regulatorio Gestión de riesgos
Experiencia del cliente	Tendencias de futuro Factores geopolíticos Situación económica Salud y seguridad de los consumidores Proveedores Modelo de negocio Mecanismos de reclamación
Sostenibilidad	Impacto en las comunidades locales Relaciones con los grupos de interés Consumo eficiente de recursos
Gestión eficiente	Factores geopolíticos Situación económica Proveedores Modelo de negocio Gestión de riesgos
Innovación y tecnología	Relaciones con los grupos de interés Consumo eficiente de recursos
Internacionalización	Situación económica Factores geopolíticos Relaciones con los grupos de interés Modelo de negocio Gestión de riesgos
Seguridad operacional y aeroportuaria	Factores geopolíticos Factores regulatorios Modelo de negocio Gestión de riesgos Relaciones con los grupos de interés Salud y seguridad de los consumidores
Transparencia	Factores regulatorios Relaciones con los grupos de interés Proveedores Modelo de negocio Gestión de riesgos

TABLA DE CONTENIDOS EINF

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

ASUNTOS		Apartado / EXPLICACIÓN	Marco utilizado
Descripción modelo de negocio			
Entorno empresarial.		14.1.1	GRI 102-2
Organización y estructura.		14.1.1	GRI 102-18
Mercados en los que opera.		14.1.1	GRI 102-6
Objetivos y estrategias.		14.1.4	GRI 102-14
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.		14.1.1	GRI 102-15
Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones			
Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos.		14.1.2	GRI 103-2
Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas.		14.1.2	GRI 103-1
Resultados de las políticas			
Indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.		14.1.4	GRI 102-54
Principales riesgos relacionados vinculados a las actividades del grupo			
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos.		14.1.2	GRI 102-2
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos.		14.1.2	GRI 103-2
Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos.		14.1.2	GRI 103-3
Información sobre los impactos que se hayan detectado y desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.		14.1.2	GRI 103-2 GRI 103-3
Información sobre cuestiones medioambientales			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.		14.2.1	GRI 103-2
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre la salud y la seguridad.		14.2.1	GRI 103-2
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.		14.2.1	GRI 103-3
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.		14.2.1	GRI 103-3
Principio de precaución.		14.2.1	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.		14.2.1	GRI 103-3
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.	14.2.2	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5
	Cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	14.2.2	GRI 305-7 GRI AO7
Economía circular y prevención y gestión de residuos.	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	14.2.7	GRI 103-2
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Aena no lleva a cabo actividades que puedan generar desperdicio de alimentos. Los servicios de hostelería que se prestan en sus instalaciones son responsabilidad de los titulares de los mismos.	No procede
Uso sostenible de los recursos.	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones	14.2.5.	GRI 103-2

ASUNTOS		Apartado / EXPLICACIÓN	Marco utilizado
	locales.		
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	14.2.3. 14.2.6.	No procede
	Consumo, directo e indirecto, de energía.	14.2.3.	GRI 302-1
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	14.2.3.	GRI 302-3 GRI 302-4
	Uso de energías renovables.	14.2.3.	GRI 302-1
Cambio climático.	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa y del uso de los bienes y servicios que produce.	14.2.4.	GRI 305-1 GRI 305-2
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	14.2.4.	GRI 201-2
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	14.2.4.	GRI 305-5
Protección de la biodiversidad.	Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.	14.2.6.	GRI 304-1
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	14.2.6.	GRI-AO9
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo.	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	14.3.1	GRI 102-8
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	14.3.1	GRI 102-8
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	14.3.1	GRI 102-8
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	14.3.1	GRI 401-1
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	14.3.2	GRI 405-2
	Brecha salarial.	14.3.2	GRI 405-2
	La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	14.3.2	GRI 405-2
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	14.3.2	GRI 102-36
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	14.3.2	GRI 401-2
	Empleados con discapacidad.	14.3.6	GRI 405-1
Organización del trabajo.	Organización del tiempo de trabajo.	14.3.2	GRI 401-2
	Número de horas de absentismo.	14.3.3	GRI 403-2
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	14.3.2	GRI 401-2
Salud y seguridad.	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	14.3.3	GRI 403-3
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	14.3.3	GRI 403-3

ASUNTOS		Apartado / EXPLICACIÓN	Marco utilizado
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	14.3.4	GRI 403-1
	Porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo por país.	14.3.4	GRI 102-41
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	14.3.3	GRI 403-4
Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	14.3.5	GRI 404-2
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	14.3.5	GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		14.3.6	GRI 103-2
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	14.3.7	GRI 103-2
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).	14.3.7	GRI 103-2
	Medidas adoptadas para promover el empleo.	14.3.7	GRI 103-2
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	14.3.7	GRI 103-2
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	14.3.7	GRI 406-1 GRI 103-2
Información sobre el respeto de los Derechos Humanos			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos.		14.4.1	GRI 102-16 GRI 102-17
Prevención de los riesgos de vulneración de Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.		14.4.1	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos.		14.4.1	GRI 102-17
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.		14.4.1	GRI 103-2
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.		14.4.1	GRI 102-12 GRI 103-2
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.		14.4.1	GRI 102-12 GRI 103-2
La abolición efectiva del trabajo infantil.		14.4.1	GRI 102-12 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.		14.5.1	GRI 102-16 GRI 102-17
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.		14.5.1	GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.		14.6.2	GRI 201-1
Información sobre la sociedad			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	14.6.1	GRI 203-1
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	14.6.2	GRI 203-1
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y	14.6.2	GRI 102-43

ASUNTOS		Apartado / EXPLICACIÓN	Marco utilizado
	las modalidades del diálogo con estos.		
	Las acciones de asociación o patrocinio.	14.6.2	GRI 102-13
Subcontratación y proveedores.	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	14.6.4	GRI 103-3
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	14.6.4	GRI 103-3
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	14.6.4	GRI 103-3
Consumidores.	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	14.6.5	GRI 103-2
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	14.6.5	GRI 103-2
Información fiscal.	Los beneficios obtenidos país por país.	14.6.2	GRI 201-1
	Los impuestos sobre beneficios pagados.	14.6.2	GRI 201-1
	Las subvenciones públicas recibidas.	14.6.2	GRI 201-4

Deloitte, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
www.deloitte.es

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE AENA S.M.E., S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2019

A los accionistas de AENA S.M.E., S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes (en adelante "el Grupo"), que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de Contenidos" incluida en el EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de AENA S.M.E., S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de Contenidos" del EINF.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores AENA S.M.E., S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2019.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de Contenidos" del EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.

Ana Sánchez Palacios

25 de febrero de 2020

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

DELOITTE, S.L.

2020 Núm. 01/20/01823
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

Mas información acerca de nuestras políticas de certificación en www.smartrading.es