Informe de Responsabilidad Corporativa Aena 2017

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE

1 QUIÉNES SOMOS
- Perfil de la compañía
- Líneas de negocio
- Órgano de gobierno
- Estructura organizativa
- Principales cifras 2017
- Hitos destacables en 2017

2 GOBIERNO RESPONSABLE
- Prácticas de Buen Gobierno
- Código de conducta
- Modelo de negocio responsable

3 GESTIÓN DE RIESGOS
- Un pilar estratégico
- Estructura organizacional
- Contexto del sector aeroportuario y su traslación al sistema de gestión de riesgos

4 LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
- Aena Responsable
- Estrategia RC de Aena
- Plan de Acción RC
- Clash Flow social

5 CUMPLIENDO PLANES
- Ejes fundamentales para el crecimiento de Aena
- Incremento de ingresos
- Eficiencia de costes
- Cumplimiento de inversiones

6 EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
- Experiencia de calidad en todos los servicios
- Mejoras en los servicios a aerolíneas
- Avances en servicios al pasajero
- Seguridad operacional y aeroportuaria

7 LAS PERSONAS EN AENA
- Las personas de Aena
- Formación, desarrollo profesional y talento
- Calidad, estabilidad y productividad
- Igualdad y diversidad
- Bienestar de las personas: conciliación. seguridad y salud laboral

8 RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
- Convivencia sostenible con el entorno
- Mitigación del impacto acústico
- Energía y cambio climático

9 DIVERSIDAD
- La suma de todos
- Talento sin etiquetas

10 CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- Acción social vinculada a la estrategia de negocio
- Inversión en acción social: Abrazando Valores
- Tracción de proveedores
- Convenios y proyectos con terceros
- Iniciativas de inclusión social
- AenaVoluntarios

11 DERECHOS HUMANOS
- Un compromiso fi rme
- Identificación de impactos
- Mecanismos de diligencia debida

12 INNOVACIÓN
- Cultura e innovación abierta
- Proyectos tecnológicos

13 METODOLOGÍA DE ESTE INFORME
- Información de partida y trazabilidad
- Alcance y límites
- Principios de reporte
- Materialidad
- Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Carta del presidente

CARTA PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

El ejercicio 2017 ha sido un año de madurez y consolidación de un modelo de negocio que nos ha permitido mostrar la capacidad de nuestra compañía para crear valor. Éste ha sido un año histórico para nosotros. Más de 265 millones de personas han pasado por los aeropuertos de Aena, lo que nos sitúa, una vez más, como el primer operador aeroportuario del mundo; se han registrado más de 2 millones de operaciones con aeronaves, y ha crecido con fuerza el tráfico de mercancías, superando las cifras registradas en 2016.

De este año, destacaría la nueva estructura de la compañía, vertebrándola en dos grandes bloques. Por un lado, la unidad de negocio regulado, que abarca el desarrollo de toda la red aeroportuaria (actividad sometida al marco regulatorio establecido en el DORA); y, por otro, la unidad de negocio no regulado, que enmarca los servicios comerciales, el desarrollo inmobiliario y el desarrollo internacional (las tres líneas de negocio no reguladas).

Desde un punto de vista económico, seguimos basando los resultados en tres pilares fundamentales: el incremento del volumen de los ingresos, el mantenimiento de la eficiencia en la gestión y la contención de los costes, y el cumplimiento de los compromisos de inversión. Todos ellos forman parte de la estrategia de la compañía y hacen posible aumentar la rentabilidad y el flujo de caja operativo, y reducir la deuda financiera neta y el apalancamiento de la compañía. El desempeño operativo y financiero ha tenido su reflejo en la evolución de la cotización de Aena que durante 2017 se ha revalorizado un 30,4%, hasta 169,00 euros por acción, frente a la evolución del IBEX35, que aumentó un 7,4%. Durante 2017, la acción de Aena alcanzó un máximo de 183,7 euros y un mínimo de 129,7 euros.

Paralelamente, la diversificación, la expansión y la presencia internacional constituyen un objetivo estratégico para nosotros y un factor esencial para el crecimiento, la generación de valor y la rentabilidad de la empresa.

De nuestra forma de hacer las cosas, destacaría las políticas de buen gobierno y de responsabilidad corporativa, que establecen los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia, que se trasladan, por ejemplo, al código de conducta que guía la conducta de todas las personas de la organización, entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, todos sus grupos de interés.

Este año, además nos hemos adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact), apoyando sus diez principios con el compromiso e intención de que inspiren la estrategia empresarial, nuestra cultura y forma de actuar. También, hemos trabajado intensamente para alinear el modelo de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

Dedicamos todo nuestro esfuerzo a la búsqueda continua de la excelencia, la seguridad y la calidad del servicio ya que debemos consolidar nuestra posición como referente mundial en gestión aeroportuaria y ser capaces de dar una respuesta a las exigencias de los grupos de interés,

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA 2017

CARTA PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

cumplir con los requerimientos de nuestro entorno y de la sociedad a la que servimos, y hacerlo bajo parámetros de sostenibilidad y responsabilidad. En este sentido, todos los aeropuertos de la red han obtenido, a lo largo de este año, el certificado que garantiza que el aeródromo cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento Europeo 139/2014 y que afectan a la infraestructura del aeropuerto y a Aena como su gestor. No podemos olvidarnos que somos una compañía estratégica para el desarrollo y la economía de nuestro país.

La convivencia sostenible con el entorno es otro de los pilares en los que se sustenta nuestro trabajo en materia de medio ambiente y eficiencia energética, minimizando los efectos no deseados de nuestra actividad y prestando especial atención a la lucha contra el cambio climático. Algunos ejemplos de ello son la gestión del impacto acústico a través de planes de aislamiento, los sistemas de monitorado o mapas de ruido, medidas de eficiencia energética y de protección del medio ambiente mediante propuestas innovadoras, el incremento de los niveles de acreditación de Airport Carbon Accreditation y la fijación del objetivo "neutralidad en carbono" en los aeropuertos Adolfo Suárez-Madrid Barajas y Barcelona-El Prat.

Nuestro capital humano es nuestro mayor activo. Conscientes de ello, nos esforzamos por promover un 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.

Quiero aprovechar estas líneas para destacar la implicación, entusiasmo y buen hacer de nuestros empleados; profesionales comprometidos a quienes doy las gracias especialmente por su empeño y su compromiso permanentes.

Convencidos de nuestro trabajo, a través de este Informe de Responsabilidad Corporativa que ha sido elaborado teniendo en cuenta el marco internacional de presentación de Informes de Sostenibilidad (GRI Sustainability Reporting Standards) y con el que presentamos el desempeño de la compañía y nuestro trabajo como empresa sólida y sostenible.

Presidente - Consejero delegado
Jaime García-Legaz Ponce

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

1 QUIÉNES SOMOS

Perfil de la compañía

Líneas de negocio

Órgano de gobierno

Estructura organizativa

Principales cifras 2017

Hitos destacables en 2017

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Perfil de la compañía

Aena SME, S.A. es una **sociedad mercantil estatal** que gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y, a través de su filial Aena Internacional, participa también en la gestión de 16 aeropuertos en distintos países en Europa y América, entre ellos el Aeropuerto de Londres-Luton, del que posee el 51% del capital.

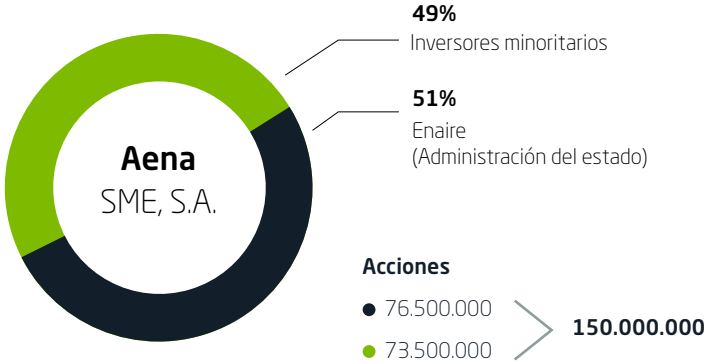
Capital social y accionariado

El accionariado de la sociedad está compuesto por un 51%, titularidad de ENAIRE (entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Fomento), y el 49% restante de cotización libre (free-float). El capital social de Aena asciende a 1.500.000.000 euros representado por 150.000.000 acciones, de 10 euros de valor nominal cada una de ellas, totalmente suscritas y desembolsadas.

Las acciones están admitidas a cotización desde el 11 de febrero de 2015 en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia. Desde junio de 2015 forma parte del IBEX-35.

Actualmente, Aena no posee acciones en autocartera, ni directamente, ni a través de sociedades filiales.

Configuración del accionariado de Aena



Capital social

Filiales y sociedades dependientes

Aena SME, S.A. es la sociedad dominante de un grupo integrado por ocho sociedades dependientes y cinco asociadas, y posee una proporción del capital en otras cinco sociedades con una participación que no es materialmente relevante.

La información que se presenta en este informe corresponde a Aena SME, S.A. e incluye el Aeropuerto de Londres-Luton, al ser el único aeropuerto fuera de la red española del que posee más del 50% del capital a través de su filiar Aena Internacional SME, S.A. en 2017.

Filiales de Aena

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

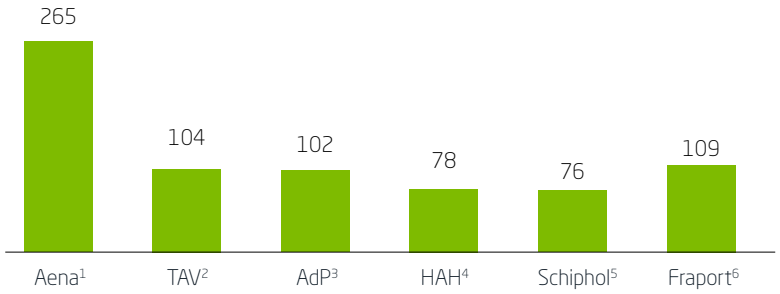
TU OPINIÓN IMPORTA

Aena SME, S.A.

Los aeropuertos de Aena disponen de unas infraestructuras modernas con una amplia capacidad disponible para absorber futuros crecimientos de tráfico estimada en 353 millones de pasajeros (aeropuertos españoles y Aeropuerto de Londres-Luton).

Por número de pasajeros, Aena es el primer operador aeroportuario del mundo con más de 265 millones pasajeros en 2017 (249,2 millones en aeropuertos españoles y 15,8 millones en el Aeropuerto de Londres-Luton).

Principales operadores aeroportuarios europeos en 2017
(millones de pasajeros)



(1) Red de aeropuertos españoles más Aeropuerto de Londres-Luton.

(2) TAV Airports.

(3) AdP (Aeróports de Paris). Incluye únicamente los aeropuertos de París.

(4) HAH (Heathrow Airport Holdings Ltd).

(5) Schiphol Group.

(6) Fraport. Sólo incluye el aeropuerto de Frankfurt.

Fuente: datos publicados por los operadores

Nº 1
del mundo
por volumen de pasajeros

Infraestructuras con una capacidad estimada de
335 M
de pasajeros

Perfil de la compañía

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

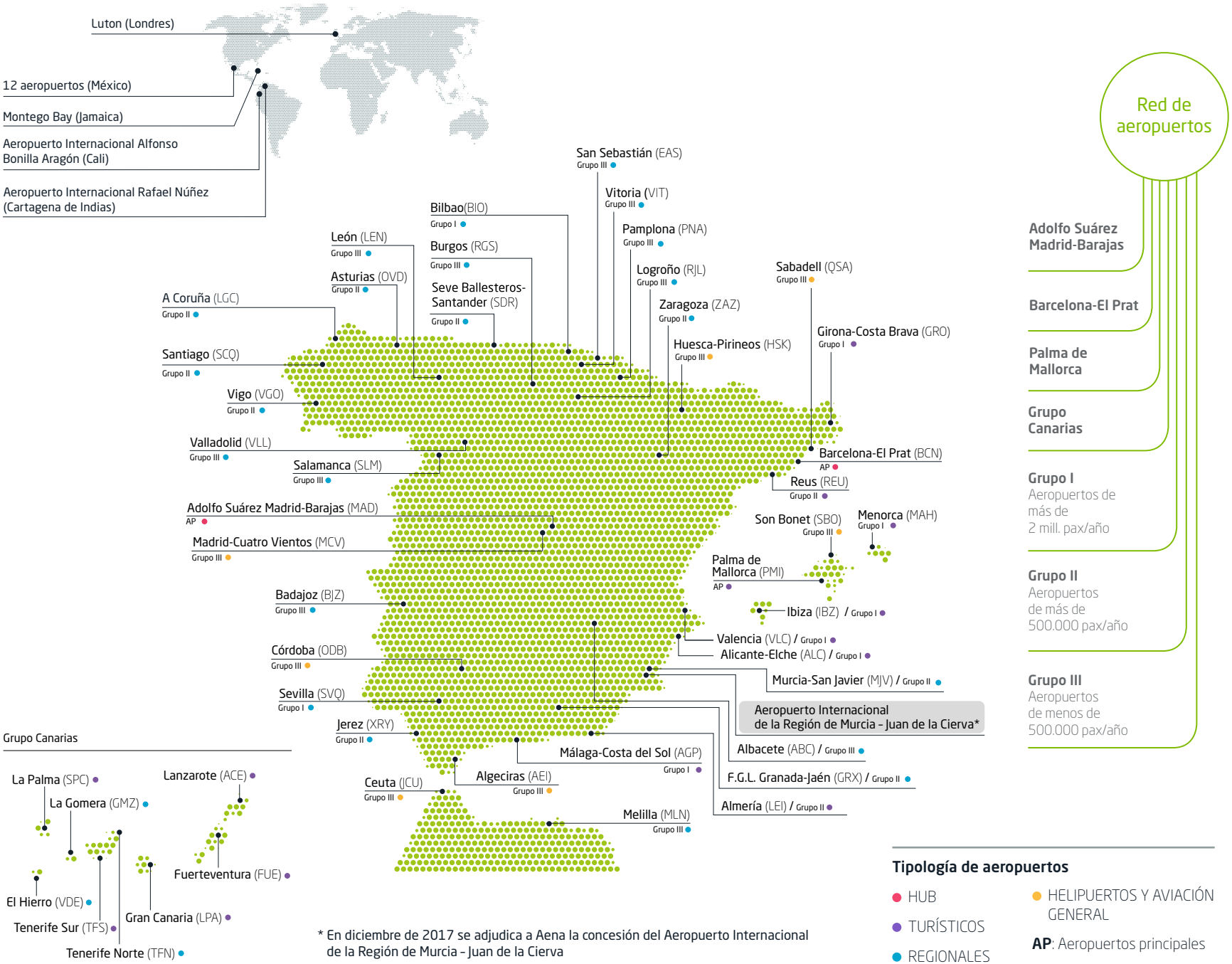
11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA



* En diciembre de 2017 se adjudica a Aena la concesión del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia - Juan de la Cierva

Red de aeropuertos

- Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Barcelona-El Prat
- Palma de Mallorca
- Grupo Canarias
- **Grupo I** Aeropuertos de más de 2 mill. pax/año
- **Grupo II** Aeropuertos de más de 500.000 pax/año
- **Grupo III** Aeropuertos de menos de 500.000 pax/año

Tipología de aeropuertos

- HUB
- TURÍSTICOS
- REGIONALES
- HELIPUERTOS Y AVIACIÓN GENERAL

AP: Aeropuertos principales

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Líneas de negocio

Aena es una empresa líder por su experiencia, capacidad y equipo profesional en la gestión de servicios aeroportuarios. Ofrece a sus clientes –pasajeros, compañías aéreas, agentes de handling y usuarios en general– un servicio integral de la máxima calidad.

NEGOCIO REGULADO*

Actividad aeronáutica

- Aterrizaje y despegue
- Carga
- Pasajeros
- Seguridad
- Pasarelas
- Catering
- Handling
- Estacionamientos
- Resto de servicios
- Carburantes

NEGOCIO NO REGULADO

Servicios comerciales

- Arrendamientos
- Rent a Car
- Tiendas duty free
- Publicidad
- Tiendas
- Servicios VIP
- Restauración
- Aparcamiento

Servicios inmobiliarios

- Terrenos
- Centros Logísticos de Carga y Explotaciones Inmobiliarias
- Almacenes y Hangares
- Aviación ejecutiva (FBO's)

Area internacional

16 Aeropuertos fuera de España;

- 12 México
- 1 Jamaica
- 2 Colombia
- 1 Reino Unido

*Con fecha 27 de enero de 2017, el Consejo de Ministros aprobó el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para el período 2017-2021, en el que se establecen las condiciones mínimas de servicio que prevalecerán en la red de aeropuertos españoles en el próximo quinquenio, proporcionando un marco de regulación predecible que posibilitará la mejora de los niveles de eficiencia y competitividad de las operaciones aeroportuarias.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Actividad aeronáutica
61,5%
del EBITDA

Servicios comerciales
34,7%
del EBITDA

Servicios inmobiliarios
1,2%
del EBITDA

Area internacional
2,6%
del EBITDA

EBITDA por líneas de negocio

	2017 (M€)	2016 (M€)	Variación 17/16
Comercial	873	784	+11%
Total Actividad aeronáutica	1.549	1.403	+10%
Total Servicios inmobiliarios	31	36	-15%
Total Internacional	65	71	-9%
Aerorpuerto de Londres-Luton	59	65	-10%
TOTAL	**2.518**	**2.294**	**+10%**

Análisis del mercado

El número total de pasajeros ha superado los 265 millones en 2017, lo que supone un incremento del 8,3% respecto a 2016. En lo relativo a las operaciones con aeronaves, se han registrado más de 2 millones, un 6,1% más que en 2016. También el tráfico de mercancías ha crecido con fuerza, con una subida del 14,1% respecto a 2016.

En la red de aeropuertos españoles el incremento asciende a 8,2% (hasta 249,2 millones de pasajeros) favorecido, entre otros factores, por el excelente comportamiento del sector turístico, sin que este crecimiento se haya visto afectado en 2017 por el Brexit, por los actos terroristas ocurridos en Barcelona y Cambrils, por el entorno político de Cataluña, ni por el cese de operaciones de Air Belín, Monarch y Niki.

Respecto a Luton, el tráfico alcanzó los 15,8 millones de pasajeros en 2017, un 8,6% más que en el ejercicio anterior, favorecido por la creciente demanda y saturación de los aeropuertos del área de Londres.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Análisis del tráfico

Aeropuertos y Grupos de aeropuertos	Pasajeros		Aeronaves		Mercancías	
	Millones	Variación 2017 / 2016	Miles	Variación 2017 / 2016	Toneladas	Variación 2017 / 2016
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	53,4	5,9%	387,6	2,5%	470.796	13,1%
Barcelona-El Prat	47,3	7,1%	323,5	5,1%	156.105	14,9%
Palma de Mallorca	28,0	6,5%	208,8	5,6%	10.191	-2,5%
Grupo Canarias	44,0	8,8%	381,0	6,9%	37.344	0,3%
Grupo I	62,5	11,0%	521,3	7,0%	37.370	12,4%
Grupo II	12,8	11,3%	180,1	4,3%	145.844	28,8%
Grupo III	1,3	10,6%	172,0	18,4%	60.655	15,9%
Subtotal Red Aeropuertos España	249,2	8,2%	2.174,3	6,3%	918.306	15,0%
Aeropuerto Londres-Luton	15,8	8,6%	136,000	3,1%	220,1	-14,5%
TOTAL	265,0	0,2	2310,3	0,1	918525,7	0,0

La contribución del tráfico internacional en la red de aeropuertos españoles crece ligeramente hasta los 175,3 millones de viajeros (un 8,4% más que en 2016). En el Aeropuerto de Londres-Luton crece hasta 14,6 millones de pasajeros (un 8,4% superior a 2016). Aumenta el peso relativo de las aerolíneas de bajo coste (53,9% frente al 51,6% en 2016). Por compañías aéreas, destacan el Grupo IAG con una cuota del 26,0% sobre el total de tráfico de pasajeros en 2017 y Ryanair con una cuota del 17,7%. En el Aeropuerto de Londres-Luton, destacan EasyJet y WizzAir con unas cuotas del 43,2% y del 33,3% respectivamente.

265
millones de pasajeros

2,31
millones de operaciones

918.525
toneladas de carga

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Distribución del tráfico de pasajeros por mercados 2017
(% sobre el total pasajeros de la red de aeropuertos españoles)

Ranking	Región	% Cuota 2017
1	Europa	62,8%
2	España	29,5%
3	Latinoamérica	2,9%
4	Norteamérica *	2,1%
5	África	1,2%
6	Oriente Medio	1,2%
7	Asia y otros	0,4%
Total Internacional		70,5%
Total pasajeros		100,0%

* Norteamérica hace referencia a Estados Unidos, Canadá y México
** Ranking según pasajeros acumulados al mes de Diciembre 2017

70,34%
de los pasajeros realizaron vuelos internacionales en la red de aeropuertos españoles (+8,4% respecto a 2016)

Tráfico por aerolínea (top 10, Red aeropuertos españoles)

Compañía	Pasajeros		Variación		Cuota (%)	
	2017	2016	%	Pasajeros	2017	2016
Ryanair	44.026.617	39.857.790	10,5%	4.168.827	17,7%	17,3%
Vueling	34.802.563	32.235.760	8,0%	2.566.803	14,0%	14,0%
Iberia	17.306.385	16.591.665	4,3%	714.720	6,9%	7,2%
Air Europa	15.652.871	16.185.061	-3,3%	-532.190	6,3%	7,0%
Easyjet	15.434.439	13.861.134	11,4%	1.573.305	6,2%	6,0%
Norwegian Air	9.772.231	7.750.724	26,1%	2.021.507	3,9%	3,4%
Iberia Express	8.577.187	7.641.353	12,2%	935.834	3,4%	3,3%
Air Nostrum	7.748.709	7.540.063	2,8%	208.646	3,1%	3,3%
Grupo Binter	6.148.079	5.324.997	15,5%	823.082	2,5%	2,3%
Jet2.Com	6.057.937	3.982.830	52,1%	2.075.107	2,4%	1,7%
Total Pasajeros	165.527.018	150.971.377	9,6%	14.555.641		
Total Pasajeros Bajo Coste[4]	134.283.235	118.793.085	13,0%	15.490.150		

[1] Incluye Easyjet Switzerland, S.A. y Easyjet Airline Co. Ltd.
[2] Incluye Norwegian Air International y Norwegian Air Shuttle A.S.
[3] Incluye Binter Canarias, Naysa y Canarias Airlines
[4] Incluye el tráfico de pasajeros de las compañías de bajo coste en vuelos regulares.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Aena Internacional

La diversificación, la expansión y la presencia internacional es un objetivo estratégico para Aena, y constituye un factor esencial para el crecimiento, la generación de valor de la compañía y el cumplimiento de los objetivos de rentabilidad.

Aena apuesta por su división internacional y apoya firmemente la ambiciosa política de expansión y crecimiento global. Por ello, se lleva a cabo una revisión continua de las oportunidades que surgen en el mercado, manteniendo el contacto permanente con los distintos agentes implicados (bancos de inversión, administraciones públicas, inversores potenciales, etc...), y seleccionando las mejores posibilidades de inversión.

Aena es titular del 100% del capital social de Aena Internacional, división creada en el año 1998, en el empeño de la compañía por expandir las líneas de negocio más allá del ámbito nacional y por desarrollar una cartera diversificada y rentable de inversiones. Fruto de dicho esfuerzo, en la actualidad, Aena tiene participación en 16 aeropuertos fuera de España:

- 12 en México
- 1 en Jamaica
- 2 en Colombia
- 1 en Reino Unido, (Aeropuerto de Londres-Luton) del cual Aena ostenta la participación mayoritaria (51%).

Aena Internacional SME S.A.

El crecimiento agregado del tráfico en las concesiones durante 2017 ha sido de un

8,4%

(no incluye Aeropuerto de Londres-Luton)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Tráfico de pasajeros en los aeropuertos participados (Millones de pasajeros)

	2016	2017	% Variación	% Participación de Aena
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	14,6	15,8	8,6%	51,0%
Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP) (México y jamaica)	36,5	40,7	11,4%	5,8%
Aerocali (Cali, Colombia)	5,7	5,2	-9,8%	50,0%
SACSA (Cartagena de Indias, Colombia)	4,4	4,8	7,2%	37,9%
TOTAL	**61,3**	**66,5**	**8,4%**	**--**

Además, el área de servicios aeronáuticos dispone de una Unidad de Verificación en Vuelo y en el ámbito de la consultoría aeroportuaria participa como experto en proyectos estratégicos internacionales y operaciones aeroportuarias.

Entre los principales riesgos y oportunidades de Aena Internacional, cabe citar:

- Incumplimiento de plazos y desviación de importes en las obras en ejecución en las concesiones.
- Fuerte presión sobre las operaciones en la medida que continúe el fuerte crecimiento de tráfico.
- Posibles consecuencias del Brexit en el comportamiento del tráfico en el Aeropuerto de Londres-Luton.
- Influencia de aquellas variables macroeconómicas que afectan a las proyecciones de tráfico, a costes operativos y de inversiones y a la volatilidad de los tipos de cambio. También otros factores coyunturales, como el precio del petróleo.
- Ampliación de la capacidad en los aeropuertos en los que Aena está presente, fruto de la creciente demanda.
- Aparición de activos en el mercado procedentes de privatizaciones o concesiones, promovidas por gobiernos, o de restructuraciones en el accionariado de aeropuertos ya concesionados o privatizados.
- Falta de capacidad en el sistema aeroportuario de Londres.

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Aeropuerto de Londres-Luton

Gracias al excelente desempeño de los ingresos comerciales, y a pesar del impacto experimentado por la pérdida de pasajeros de la compañía Ryanair y la quiebra de Monarch, en 2017 el Aeropuerto de Londres-Luton ha cerrado con un tráfico de 15,8 millones de pasajeros (un 8,6% más que en 2016), 135.518 operaciones (+3.1%), y un incremento de ingresos del 10,6% (en moneda local).

El proyecto de ampliación de Luton para alcanzar una capacidad de 18 millones de pasajeros anuales avanza conforme a lo previsto. Así, las obras principales serán concluidas a lo largo de 2018, quedando únicamente pendientes pequeñas mejoras en el campo de vuelo, que se llevarán a cabo a partir de 2020. En 2017 se completaron los trabajos de ampliación de accesos y vialidades, y avanzaron sustancialmente las obras de ampliación del terminal. En concreto se entregaron 36 nuevos locales comerciales, que servirán para aumentar en 2.500 m^2 la superficie comercial del aeropuerto. El campo de vuelo también se ha ampliado con la extensión de la calle de rodaje hasta la cabecera 08, lo que ha servido para mejorar la operación e incrementar la capacidad en hora punta en dos operaciones adicionales por hora.

Como parte de la mejora de los accesos al aeropuerto, el Council de la ciudad ha comenzado las obras para la construcción de un tren ligero que enlace el terminal con la estación de Luton Airport Parkway, conocido como DART (Direct Air to Rail Transport). Este proyecto contempla la construcción de una estación soterrada junto al Dique B del aeropuerto y la reconfiguración de los estacionamientos actuales, incluyendo la construcción de un nuevo parking con capacidad de 1.900 plazas. Está previsto que el servicio DART entre en operación en 2021.

Luton se encuentra en un momento de crecimiento sostenido impulsado por la creciente saturación de los aeropuertos de la zona de Londres y, a pesar de la ampliación en curso, ha experimentado un crecimiento muy superior al esperado. Para evitar la congestión y contribuir al desarrollo del tráfico aéreo de la zona, se está trabajando con las autoridades en consensuar un proyecto de ampliación de capacidad, compatible con la operación y los límites de la concesión actual.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

AEROCALI
(Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón de Cali)

El tráfico en el Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali) ha descendido en un 9,8%. Dicha disminución de tráfico de pasajeros ha sido causada, entre otros motivos, por la pérdida de rutas -tanto nacionales como internacionales-; por fenómenos meteorológicos –huracanes- que han afectado al tránsito de vuelos con Estados Unidos; así como el efecto muy importante que ha tenido la huelga de pilotos de Avianca.

Siguiendo con los planes previstos, el 8 de marzo de 2017 se inauguró el Nuevo Terminal Internacional del aeropuerto de Cali, anexo al actual, de 19.600 m^2 y que cuenta con 6 puentes de abordaje y una plataforma internacional de casi 55.000 m^2.

Además, en 2017 se ha presentado a la Agencia Nacional de Infraestructura colombiana (ANI) el estudio de prefactibilidad de una Asociación Publico Privada (APP) para obtener una nueva concesión en el aeropuerto de Cali y en otros de la región (Armenia, Neiva, Ibagué y Buenaventura). En la actualidad, se encuentra en fase de estudio de factibilidad.

Durante 2017 se ha obtenido la certificación de aeródromo en seguridad operacional, siendo el primer aeropuerto colombiano en certificarse.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

GAP
(Grupo Aeroportuario del Pacífico)

En 2017, GAP ha tenido un excelente comportamiento en su tráfico alcanzando los 40,7 millones de pasajeros, lo que supone un incremento agregado del 11,4%. Cabe destacar el buen desempeño de los principales aeropuertos mexicanos del grupo (Guadalajara, Tijuana, Los Cabos y Puerto Vallarta) así como el de Montego Bay en Jamaica.

Los hechos más relevantes este año han sido los siguientes:

- Ampliación de 15.000 m² en el edificio terminal del aeropuerto de Guadalajara lo que supone un incremento del 35% del área del terminal y un 40% de las puertas de embarque.
- Renovación y ampliación del edificio terminal del aeropuerto de Hermosillo en 2.200 m² con 2 nuevas puertas de embarque con pasarela.
- Obras de ampliación y remodelación del edificio terminal del aeropuerto de Tijuana con un incremento de 25.000 m² nuevos y 15.000 m² remodelados. La puesta en servicio se realizará en 2018.
- Obras de remodelación y expansión del aeropuerto de Guanajuato que incrementan en más de un 200% las instalaciones existentes. La puesta en servicio se realizará en 2018.
- El incremento del 41,1% en el porcentaje de uso del Puente Transfronterizo en Tijuana, Baja California, (cross border) que conecta Estados Unidos directamente con la terminal del aeropuerto.
- Los buenos resultados comerciales, con la puesta en servicio de nuevas áreas comerciales en los principales aeropuertos.
- La buenas calificaciones crediticias de Standard & Poor's (mxAAA– National scale - Outlook: Stable) y de Moody´s (Aaa.mx - National scale/ A3- Global scale).
- La buena evolución de la acción, que ha supuesto una revalorización del valor de capitalización cercano al 25%.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

SACSA (Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena de Indias)

El aeropuerto de Rafael Núñez (Cartagena de Indias) ha registrado un incremento de tráfico de un 7,2% en 2017. En concreto, cabe destacar el crecimiento del 23% que ha experimentado el tráfico internacional en este aeropuerto. La subida se ha debido, principalmente, a dos motivos: la apertura de nuevas rutas (como la de KLM a Amsterdam y LATAM a Lima), y al aumento de frecuencias internacionales a Panamá (Air Panama, Wingo y COPA).

Actualmente se está en negociaciones con la Agencia Nacional de Infraestructuras (ANI) para el desarrollo de una iniciativa público-privada (APP) cuyo objetivo es un nuevo contrato de concesión una vez finalice la concesión actual en 2020.

Por otro lado, se han llevado a cabo proyectos de mejora en la asignación de medios operaciones (instalación de CUTE) seguridad operacional (RESAS en las cabeceras) y otras actuaciones que han mejorado la capacidad del terminal y la experiencia del pasajero.

Unidad de Verificación en Vuelo (UVV)

Durante el año 2017 la Unidad de Verificación en Vuelo de Aena Internacional, ha prestado sus servicios de manera regular como proveedor principal de Aena y Enaire.

Este año se ha alcanzado la cifra record de 975,25 horas de vuelo, desde la creación de la unidad en el 2007. Así mismo se han superado la cifra de 290 informes de verificación.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

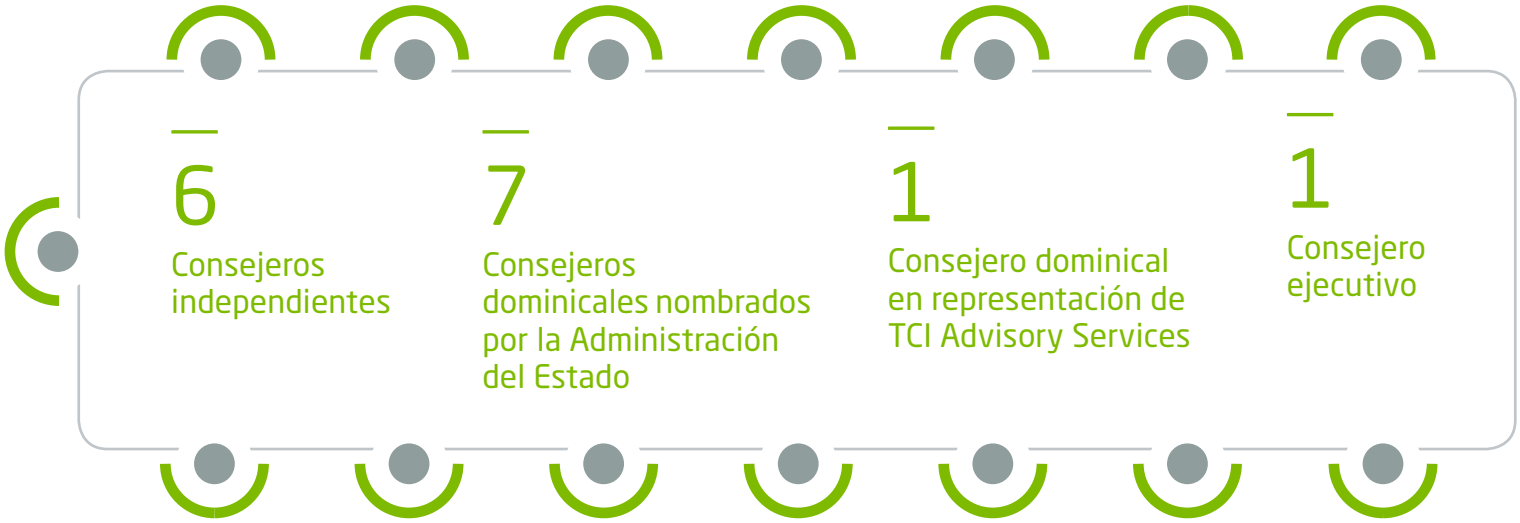
TU OPINIÓN IMPORTA

Órgano de gobierno

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

El consejo de administración de Aena está actualmente compuesto por 15 consejeros: 6 independientes, 7 dominicales nombrados por la Administración del Estado, 1 dominical en representación de TCI Advisory Services y 1 consejero ejecutivo, figura que ostenta el actual Presidente y Consejero Ejecutivo de Aena.

Las normas que rigen su funcionamiento están detalladas en el capítulo 2 de este informe (Gobierno Corporativo)
Conforme a su reglamento, encomienda la gestión ordinaria de los negocios de la sociedad al equipo de dirección y a los órganos ejecutivos correspondientes.



Consejo de Administración Aena SME, S.A.

Consejo de Administración Aena Internacional SME, S.A.

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Estructura organizativa

El 1 de febrero se aprueba una nueva estructura organizativa orientada a asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el nuevo marco regulatorio (DORA 2017-2021) e impulsar el crecimiento rentable de las actividades no reguladas.

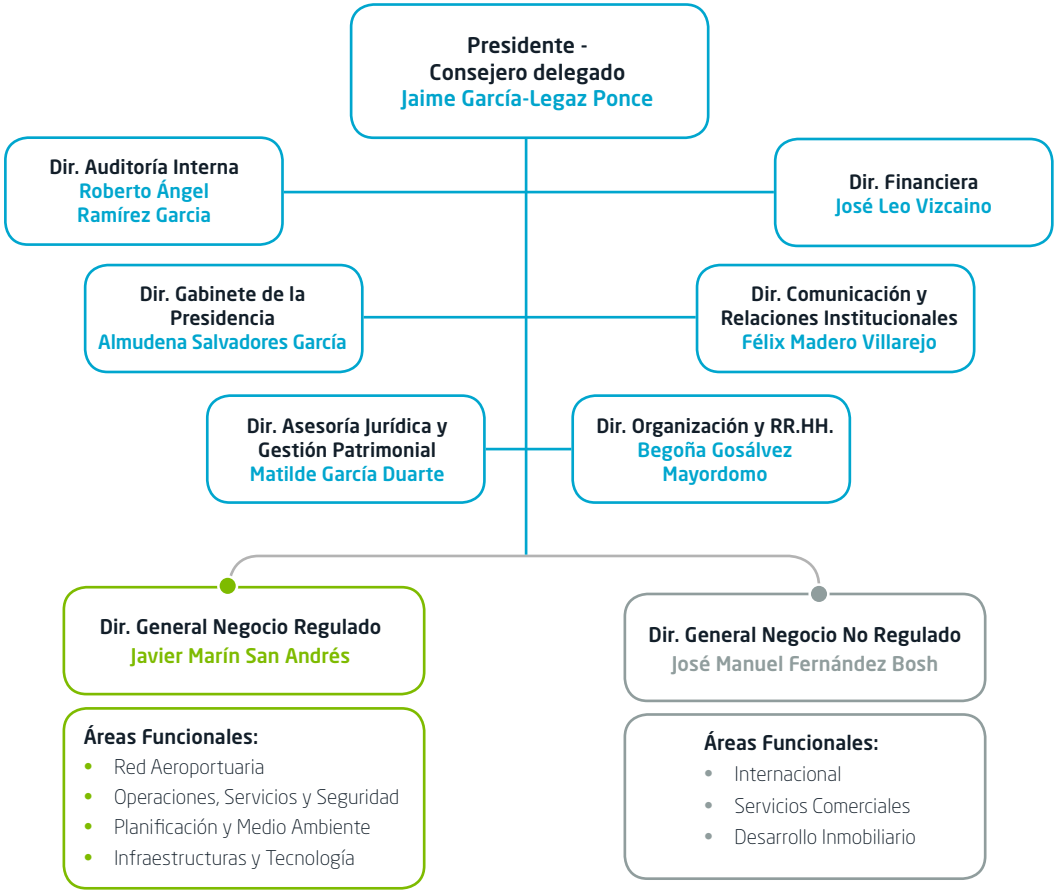
Estructura organizativa

El nuevo organigrama afecta a los primeros niveles directivos de Aena, vertebrando a la compañía en dos grandes bloques:

Unidad de Negocio Regulado: abarca el desarrollo de toda la red aeroportuaria (actividad sometida al DORA). Como medidas organizativas asociadas, se suprime la dirección de Red, las direcciones de los Aeropuertos Adolfo Suárez/Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat se incorporan al comité de dirección y la dirección de contratación pasa a depender de la dirección financiera.

Unidad de Negocio No Regulado: enmarca las tres líneas de negocio no reguladas (Servicios Comerciales, Desarrollo Inmobiliario y Desarrollo Internacional). Las medidas organizativas asociadas son la separación de la gestión de servicios comerciales y la gestión inmobiliaria en dos direcciones.

Las Unidades Corporativas continúan como hasta ahora, prestando soporte al resto de la organización.



INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Principales cifras 2017

RENTABILIDAD

4.028 M€ de ingresos

1.232 M€
de beneficio neto

La acción se ha revalorizado un 30,4% alcanzando los 169 €

LIDERAZGO

Nº 1 del mundo en gestión de aeropuertos con 265 Mill. de pasajeros.

353 Mill. de pasajeros de capacidad estimada

SEGURIDAD

91,8 M€
invertidos en seguridad (el 30% del total de las inversiones)

DIVERSIDAD

35,5% de mujeres en plantilla

26,67% de mujeres en el Consejo de Administración

42,7% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados por mujeres (solo España)

SOLVENCIA

Disminución del ratio de Deuda financiera neta a EBITDA a 2,8%

Nota: Ratio Deuda financiera neta / EBITDA calculado según los criterios definidos en los contratos de novación de la deuda suscritos con las entidades financieras con fecha 29 de julio de 2014

DESARROLLO

99,4%
de proveedores locales

622,7 M€
de contribución fiscal

INTEGRACIÓN

1.520.140 servicios de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles (11.158 en Londres-Luton)

552.558 € destinados a la contratación de centros especiales de empleo

+24 zonas para Espacios Solidarios en los aeropuertos

MEDIO AMBIENTE

Reducción en un 4,8% del consumo energético/ATU

Reducción en un 5,4% de los kg CO_2/ATU

Insonorización de 23.096 inmuebles (2000-2017, España) e insonorización de 49 inmuebles (2016-2017, Aeropuerto de Londres-Luton)

EMPLEO DE CALIDAD

8.234 empleados

87,6% con contrato fijo

1.400.000 €
destinados a ayudas sociales a empleados (solo España)

CALIDAD

Índice de calidad global de 3,92 sobre 5 (red de aeropuertos españoles)

29,4 M€
destinados a mejorar el servicio de la red de aeropuertos españoles (1,76M€ en el Aeropuerto de Londres-Luton)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Hitos destacables

Récord histórico en la red de aeropuertos españoles que cierran 2017 con más de **249,2 millones de pasajeros en España,** y **15,8** en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Nueva estructura organizativa que vertebra la compañía en negocio regulado y no regulado.

Adhesión al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**.

Nombramiento de **Jaime García-Legaz Ponce** como presidente del Consejo de Administración y Consejero Ejecutivo de Aena SME, S.A.

Aprobación del Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para el período 2017-2021, en el que se establecen las condiciones mínimas de servicio que prevalecerán en los aeropuertos de la red de aeropuertos españoles.

Aprobación de la prórroga del I Convenio colectivo para los trabajadores de la sede central y la red de aeropuertos españoles.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

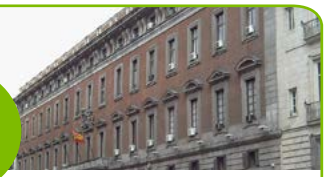
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

FTSE4Good

Aena entra a formar parte del índice **FTSE4Good.**



Adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias desarrollado por la Agencia Tributaria y el Foro de Grandes Empresas.

Puesta en marcha de **AenaVoluntarios**, el programa de voluntariado corporativo de Aena.

Aena resulta adjudicataria de la gestión del **Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia - Juan de la Cierva.**

Premio por el mejor proyecto de compras en el sector público.

¿Nos ayudas a mejorar?

Lanzamiento de una encuesta de opinión a todos los empleados con un alto índice de participación.

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente **renueva la certificación ISO 9001 e ISO 14001** adaptando el sistema a los nuevos requisitos de estas normas de ambito internacional.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO CORPORATIVO
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

2

GOBIERNO RESPONSABLE

Ética y transparencia

Prácticas de Buen Gobierno

Código de conducta

Modelo de negocio responsable

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO CORPORATIVO

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Prácticas de Buen Gobierno

Las normas que rigen el funcionamiento del Consejo de Administración de la compañía incorporan las recomendaciones de Buen Gobierno del Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo de la CNMV y de reconocimiento general en los mercados internacionales, y quedan recogidas en su Política de Gobierno Corporativo.

En relación a los accionistas, la sociedad garantiza sus derechos incorporando mecanismos como el voto a distancia y la retransmisión en directo, a través de la página web corporativa, de la Junta General de Accionistas. Además, mantiene una **interrelación permanente** con los accionistas a través de un portal específico en la web corporativa, el Servicio de Atención a Accionistas e Inversores (ir@aena) o la Oficina de Relación con Inversores, ubicada en la sede social de Aena.

En el marco del compromiso de la compañía con sus accionistas, el Consejo de Administración desarrolla su actividad conforme a unas normas de gobierno corporativo recogidas principalmente en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, y en el Reglamento del Consejo de Administración. Ambos han sido modificados en 2017 para adaptar la denominación de la sociedad a lo dispuesto en la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.

El **Consejo de Administración**, cuenta con 15 consejeros, de los cuales 6 son independientes, 8 dominicales y 1 ejecutivo que ostenta el cargo de presidente y consejero ejecutivo. Siguiendo las recomendaciones de gobierno corporativo internacionales, el cargo de consejero coordinador es desempeñado por uno de los consejeros independientes.

El Consejo de Administración cuenta con tres **comisiones de apoyo** cuyas competencias específicas se detallan en el Reglamento del Consejo de Administración:

- **Comisión Ejecutiva:** órgano con capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración excepto las que tengan la consideración de indelegables en virtud de la ley, la normativa aplicable en materia de gobierno corporativo, los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración.
- **Comisión de Auditoría:** órgano interno de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta, que sirve de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión y, en concreto, tiene como mínimo competencia para informar a la Junta General de Accionistas.
- **Comisión de Nombramientos y Retribuciones:** órgano interno con facultades de evaluación y control del gobierno corporativo de la sociedad, con competencias en nombramientos de consejeros, política de retribuciones o planes de incentivos, el despliegue de la política de responsabilidad corporativa, entre otras.

Política de Gobierno Corporativo

Portal accionistas e inversores

Informes de gobierno corporativo

Composición del Consejo de Administración

Comisiones del Consejo

Remuneraciones de los consejeros

Reglamento de la Junta General de Accionistas

Reglamento del Consejo de Administración

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO CORPORATIVO

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

El consejo cuenta con una **Política de Selección de candidatos**, según la cual, la selección se fundamentará en un análisis previo de las necesidades, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencias y género. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene entre sus competencias la de establecer un objetivo de representación por género, elaborar recomendaciones sobre cómo alcanzarlo e informar al Consejo sobre cuestiones de diversidad. A fecha de elaboración del presente informe, el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración es del 26,67%, cifra superior a la media de las sociedades cotizadas españolas, y en la senda de cumplir con su compromiso de alcanzar un ratio de, al menos, el 30 % en 2020.

La supervisión del órgano de gobierno: El Consejo de Administración evalúa, con carácter anual, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, su funcionamiento, la eficiencia y la calidad de sus trabajos, así como la de los trabajos de la Comisiones del Consejo y el desempeño de las funciones del presidente. Cada tres años, la evaluación es realizada además por un consultor externo independiente.

Retribuciones del Consejo: En 2017 se han destinado alrededor de 288 mil euros en retribuciones del Consejo de Administración.

El cargo ostentado por el consejero ejecutivo fue remunerado con 163 mil euros, que incluye su retribución fija y variable, así como el complemento de puesto fijado por el Ministerio de Fomento en virtud de Orden de 31 de julio de 2014.

Composición, reuniones y asistencia.

	Composición			Sesiones 2017	Media de asistencia
	% ejecutivos	% independientes	% dominicales		
Consejo de Administración	6,67	40	53,3	12	90,3%
Comisión Ejecutiva	20	20	60	2	90%
Comisión de Auditoría	0	60	40	5	80%
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	0	60	40	8	88%

40%

de consejeros independientes

26,67%

de mujeres en el Consejo de Administración (media del IBEX35 20,31% a febrero de 2017)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO CORPORATIVO
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Código de conducta

El Código de conducta de Aena, aprobado en junio de 2015 por el Consejo de Administración, constituye la base fundamental de las políticas de Buen Gobierno y responsabilidad corporativa de la compañía, estableciendo los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia, que deben guiar la conducta de todas las personas de la organización, entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, todos sus grupos de interés.

Vincula y es de aplicación a los Órganos de Administración, la alta dirección y a todos los empleados de Aena SME, S.A(*), cualquiera que sea su cargo, responsabilidad, ocupación o ubicación geográfica.

Las funciones de vigilancia y supervisión recaen en el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento, dependiente del Consejo de Administración, con poderes autónomos de iniciativa y control sobre todas las áreas de la sociedad.

A efectos de prevenir o detectar cualquier conducta irregular, desde la intranet de Aena cualquier persona de la organización dispone de un **canal de denuncias** para realizar consultas o informar de posibles riesgos o incumplimientos de políticas y procedimientos de la compañía, o de las normas de actuación contempladas en el Código de conducta.

Este canal está gestionado por el Órgano gestor del canal de denuncias, dependiente del Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento, quien asegura que todas las denuncias recibidas son analizadas de forma independiente, y garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea, así como del denunciado o denunciados, informando a las personas estrictamente involucradas en en el proceso, dar seguimiento y concluir las denuncias presentadas.

Cualquier incumplimiento es susceptible de ser sancionado siguiendo el procedimiento previsto en el Convenio colectivo de Aena. Para incumplimientos imputables a los miembros del Consejo de Administración, se aplicará lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración; para los altos directivos se les aplicará lo dispuesto en los contratos que regulan su relación con Aena.

Además del Código de conducta, la compañía cuenta con un Reglamento Interno de Conducta en el mercado de Valores, aplicable en el ámbito de la sociedad y de las sociedades integradas en el grupo, que fija las reglas que permiten tutelar los intereses de los inversores y prevenir y evitar cualquier situación de abuso.

* Al tener diferentes convenios colectivos, Aena internacional, dentro de lo que queda incluido Aeropuerto de Londres-Luton, dispone de un Código de conducta propio, si bien incorpora valores alineados con los de Aena S.M.E., S.A. El Aeropuerto de Londres-Luton implementará un canal denuncias en 2018. Hasta ese momento las denuncias son dirigidas y atendidas al departamento de Recursos Humanos, el cual, durante 2017 no ha recibido ninguna por incumplimiento de pautas de Buen Gobierno.

25
denuncias en el canal de denuncias de Aena.

24
admitidas a trámite

21
relativas a temas de RRHH

3
de otros posibles incumplimientos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO CORPORATIVO

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

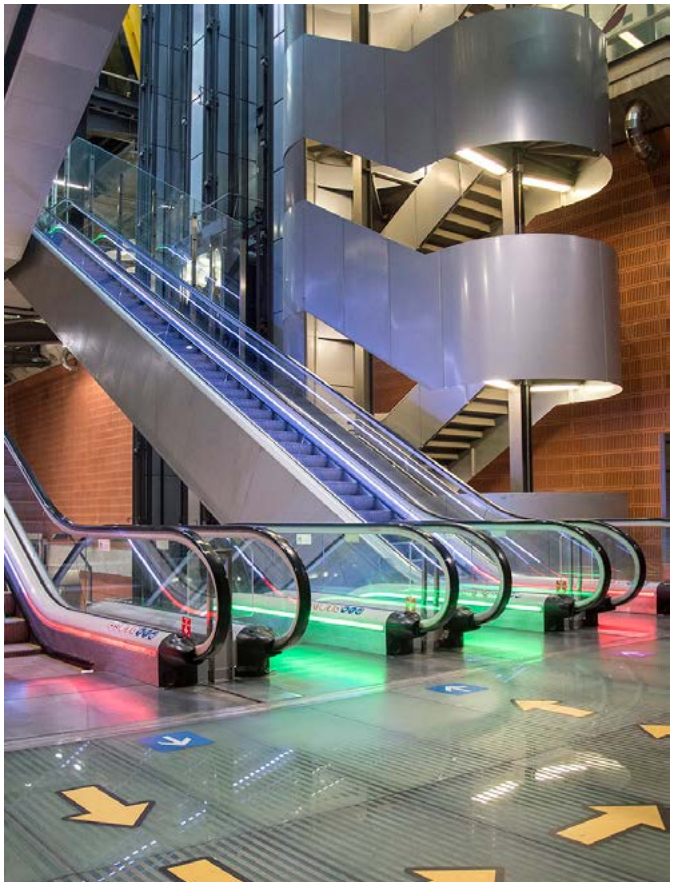
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Principios éticos y de Buen Gobierno

- **Legalidad.** El respeto y el deber, prioritario e inexcusable, de observar tanto la legislación vigente como la normativa interna de Aena que resulten de aplicación en el ejercicio de las funciones y responsabilidades profesionales de los sujetos a este código.
- **Integridad, honestidad y confianza.** Son convicción incuestionable para Aena. Todas las personas sujetas al código deben ser honestas y dignas de confianza en todas las actuaciones laborales y negociaciones que lleven a cabo, asegurándose en todo momento de no verse influenciadas por motivaciones, consideraciones o intereses –personales o de terceros- susceptibles de provocar un eventual conflicto de interés o un comportamiento ilegal o inapropiado.
- **Independencia y transparencia.** Todos los vinculados por el código actuarán siempre con imparcialidad, manteniendo un criterio independiente y ajeno a cualquier presión externa o interés particular. Aena no interfiere ni participa en procesos políticos. Tampoco realiza contribuciones, directas o indirectas, ni a partidos, organizaciones o asociaciones políticas, ni a sus representantes y candidatos, ni a los profesionales de los medios de comunicación.
- **Excelencia y calidad en la satisfacción de las expectativas de nuestros grupos de interés.** Los profesionales de Aena cumplen sus funciones con la diligencia debida, ofreciendo un servicio seguro, de calidad y orientado hacia la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés, como vía principal para asegurar unos resultados excelentes y una evolución sostenible de la sociedad a corto, medio y largo plazo.
- **Respeto a la imagen y reputación de Aena.** Poniendo el máximo cuidado y la debida diligencia en preservar la imagen y la reputación de la sociedad en todas sus actividades profesionales, incluyendo intervenciones públicas.



Código de conducta de Aena

Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO CORPORATIVO

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Modelo de negocio responsable

Aena posee un compromiso explícito con la ética, los **derechos humanos y laborales**, en sus principios corporativos y pautas de comportamiento establecidos en su Código de conducta.

Entre otros, este marco asegura la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades, la diversidad e integración, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y cualquier otra práctica que suponga una vulneración a la dignidad individual o colectiva, la salud y la seguridad laboral, la lucha contra la corrupción y el soborno(*) o cómo actuar frente a un conflicto de intereses o incompatibilidad.

Adicionalmente, con el objetivo de **extender los principios de responsabilidad corporativa a lo largo de la cadena de suministro**, se incluyen cláusulas sociales y ambientales en todas las licitaciones. La normativa interna de contratación contempla, entre otros, requisitos en:

- Protección del medio ambiente, con directrices y medidas que deben cumplir las empresas adjudicatarias en esta materia.
- Exigencia de respeto a los derechos humanos y laborales.
- Medidas de evaluación y control en materia ambiental y social.
- Promoción de la diversidad.
- Mecanismos de seguridad e higiene.

Asimismo, se realiza un seguimiento y control de cumplimiento durante el plazo de ejecución de los contratos, y se dispone de un régimen sancionador en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y obligaciones contractuales.

Criterios similares se aplican en el caso del Aeropuerto de Londres-Luton. A lo largo de la cadena de suministro, los contratistas firman su declaración confirmando que no ha habido ninguna incidencia y están siguiendo las mejores prácticas sobre criterios éticos, contratación sostenible, medio ambiente e igualdad. Por otro lado, y de acuerdo a la normativa aplicable, el Aeropuerto de Londres-Luton sigue la política de tolerancia cero hacia el tráfico humano y esclavitud que aplica en todas sus relaciones contractuales. Al participar en los procesos de contratación los contratistas asumen su compromiso con estos principios, y su inobservancia es causa de exclusión en ese e incluso en futuros procesos.

En 2017 cabe destacar la **adhesión de Aena al Pacto Mundial de Naciones Unidas** y el compromiso de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

A lo largo de este informe se aporta información sobre la aplicación y el grado de cumplimiento de estos compromisos.

En 2017 Aena firma el Pacto Mundial de Naciones Unidas

* El aeropuerto de Londres-Luton dispone de una política ética que requiere la autorización por parte del CEO para que cualquier obsequio o regalo pueda ser aceptado por parte del personal. Asimismo, el procedimiento de compras y contratación dispone de mecanismos que garantizan la transparencia y previene la corrupción en la adjudicación de contratos.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

3 GESTIÓN DE RIESGOS

Un pilar estratégico

Estructura organizacional

Contexto del sector aeroportuario y su traslación al sistema de gestión de riesgos

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Un pilar estratégico

La gestión del riesgo constituye un pilar estratégico de Aena. A través de la Política de Control y Gestión de Riesgos se asegura el marco adecuado para la gestión de amenazas e incertidumbres inherentes a la estrategia, los procesos del negocio y el entorno en el que opera la compañía mediante:

La protección de la solidez financiera y la sostenibilidad de la compañía.

La defensa de los derechos de los accionistas y de cualquier otro grupo de interés significativo.

Facilitar el desarrollo de las operaciones en los términos de seguridad y calidad previstos.

Salvaguardar la reputación de Aena.

Los riesgos inherentes al desarrollo internacional de Aena forman parte integral del Sistema de Gestión de Riesgos. Adicionalmente, la sociedad dependiente London Luton Airport Operations Ltd. (LLAOL) cuenta con un proceso específico de gestión de riesgos empresariales adaptado a sus dimensiones y realidad económica. Los principios fundamentales de la gestión de riesgos en LLAOL son consistentes con los contenidos en la Política de Gestión de Riesgos de Aena.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Estructura organizacional

El sistema de gestión de riesgos de la compañía hace partícipes a todas las direcciones corporativas, así como a los diferentes órganos de gobierno, y regula el proceso de identificación, análisis, evaluación, valoración y control de gestión de los riesgos, de acuerdo al siguiente esquema:

Esquema organizativo de la gestión de riesgos

Consejo de Administración

Define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos.

Comisión de Auditoría y Control

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, proponiendo y ejecutando planes de acción para su mitigación e informando sobre la eficacia de dichos planes.

Dirección de Auditoria Interna

Supervisa el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos, homogeniza y consolida la información relativa a la identificación y evaluación de riesgos (y a sus correspondientes acciones de seguimiento) y reporta al Comité de dirección y a la comisión de auditoría.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Contexto del sector aeroportuario y su traslación al sistema de gestión de riesgos

Aena está expuesta a una diversidad de factores de riesgo relacionados con el negocio, su regulación y la estructura accionarial de la compañía.

CONTEXTO DEL SECTOR AEROPORTUARIO

Relacionados con Aena y su negocio

Factores	Escenario	Cambios significativos en Aena
Situación económica y evolución del sector turístico	• La economía española continúa con su gradual recuperación. • La afluencia de turistas a España se ha incrementado en un 8,9% en 2017. • Los principales países emisores de turistas son Reino Unido, Alemania y Francia. • Un 81,5% utilizó el avión como medio de transporte.	• Fruto del enorme esfuerzo inversor acometido en la década anterior, la red española de aeropuertos ha podido hacer frente a las cifras de crecimiento de tráfico. • Respecto al Aeropuerto de Londres-Luton se está llevando a cabo una significativa transformación para alcanzar una capacidad de 18 millones de pasajeros en 2018.
Situación política	• Contexto socio-político en España y restos de países donde opera Aena. • Brexit: aunque el tráfico de pasajeros procedente de Reino Unido con destino a España no se ha visto afectado, sí el gasto de los turistas británicos en la oferta comercial de la red de aeropuertos españoles.	• El contexto socio político puede incidir en el modelo de gobierno corporativo. • Promociones continuas en el área comercial de la red de aeropuertos españoles.
Evolución del perfil de las aerolíneas	• Volatilidad de rutas operadas por compañías de bajo coste, con cada vez mayor peso en los aeropuertos. • La tendencia a la concentración de aerolíneas se puede traducir en un menor poder de negociación.	• Aena ofrece todo un abanico de incentivos para las compañías aéreas.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

CONTEXTO DEL SECTOR AEROPORTUARIO

	Factores	Escenario	Cambios significativos en Aena
Relacionados con Aena y su negocio	Terrorismo	• El riesgo de amenaza terrorista se ha mantenido en niveles altos durante 2017 en el entorno europeo.	• Colaboración con las fuerzas de seguridad en el fortalecimiento de los controles de seguridad.
	Cambio climático	• Las consecuencias del cambio climático (episodios climáticos adversos) pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos.	• Implantación de diversas medidas de eficiencia energética y energías renovables en aeropuertos, junto con una labor de concienciación y sensibilización.
	Afección a comunidades locales	• Compatibilización de operaciones aéreas y desarrollo de infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales (ruido).	• Continuar con las medidas de mitigación del ruido en los entornos aeroportuarios y espacios especialmente sensibles.
	Demandas de los grupos de interés	• Ética y transparencia.	• Nuevos mecanismos de análisis de percepción para pasajeros y empleados. • Actualización de análisis de materialidad. • Nueva intranet para empleados con información sobre RC. • Adhesión al Pacto Mundial y al Código de Buenas Prácticas Tributarias. • Renovación del portal de RC de la web de Aena.
Relacionados con la regulación del negocio y su estructura accionarial		• Condición de sociedad mercantil estatal / gestión público-privada. • Sector regulado: gestión de la red de aeropuertos con criterios de servicio público, régimen de tarifas aeroportuarias, medidas de seguridad aeroportuaria (security), seguridad operativa (safety), asignación de franjas horarias (slots).	• Nueva estructura organizativa. • Prórroga del I Convenio colectivo.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Con el sistema de gestión de riesgos, y de acuerdo con los objetivos estratégicos establecidos, Aena identifica los riesgos, los valora, e implanta con la suficiente antelación las medidas de control oportunas para mitigar la probabilidad de ocurrencia y/o su impacto potencial. Una gestión eficaz, eficiente y proactiva permite detectar nuevas oportunidades de negocio.

El modelo de riesgos asumido considera todos aquellos riesgos a los que la organización está expuesta. Según el sistema de control y gestión de riesgos, todos los riesgos identificados se incorporan y categorizan en el mapa de riesgos corporativo. Cada riesgo está gestionado, al menos, por una dirección corporativa, que documenta su gestión de acuerdo a los parámetros definidos y aprobados en la política de control y gestión de riesgos.

A partir de la información aportada por las direcciones corporativas, el mapa de riesgos es actualizado, al menos anualmente, por el Comité de Dirección y supervisado y aprobado por la Comisión de Auditoría.

Según su naturaleza, los riesgos son categorizados como:

- **Estratégicos:** aquellos que ponen en peligro el interés social y la estrategia de la empresa.
- **De cumplimiento:** derivados del marco normativo y sus posibles modificaciones, que pueden afectar a las condiciones y desarrollo de la actividad y ocasionar incumplimientos normativos de carácter ambiental, laboral, fiscal, de contratación, etc.
- **Operacionales:** riesgos producidos por fallos de los procesos, del personal, de los equipos, etc. que pueden afectar al correcto desarrollo de las operaciones, la calidad y seguridad de los servicios.
- **De información:** derivados del procesamiento, almacenamiento o la transmisión de información que pueden comprometer los procesos de negocio o amenazar la seguridad de la información.
- **Reputacionales:** potenciales impactos negativos en la compañía derivados de un comportamiento por debajo de las expectativas de sus grupos de interés.
- **Financieros:** eventos que puedan acarrear consecuencias negativas y afectar significativamente a los resultados de las operaciones financieras, normalmente por los riesgos de mercado, crédito o liquidez.

En 2017 el **mapa de riesgos ha identificado 43 riesgos** para los que se han establecido indicadores clave de seguimiento, y se han determinado unos umbrales de tolerancia en función de su impacto económico, en las operaciones o en la reputación de la compañía, y de su probabilidad esperada que, en caso de ser superados y en función de cada tipo de riesgo, suponen la puesta en marcha del correspondiente plan de acción y las consiguientes actividades mitigadoras, estableciéndose un proceso de mejora continua.

43 riesgos

283

actividades mitigadoras

Informe Anual de Gobierno Corporativo

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Riesgos más relevantes materializados en 2017:

- **Regulación aplicable a las tarifas:** el Consejo de Ministros del 27 de enero de 2017 aprobó el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para el quinquenio 2017-2021, fijando, entre otros aspectos, que las tarifas de Aena sufrirán una bajada anual del 2,22% durante dicho periodo.

  Las tarifas con dicha reducción entraron en vigor el 1 de marzo de 2017, lo que ha supuesto un impacto acumulado en ingresos y EBITDA de 50,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2017.

- **Coordinación de operaciones:** los trabajadores de la empresa adjudicataria del servicio de seguridad y control de accesos en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat sostuvieron un conflicto laboral que conllevó paros parciales y afectó a las operaciones en dicho aeropuerto, principalmente en agosto de 2017, lo que acarreó para los pasajeros importantes demoras en los controles de seguridad.

- **Regulación aplicable a la seguridad:** el 7 de abril de 2017 entró en vigor el Reglamento (UE) 2017/458, por el que se modifica el Reglamento (UE) 2016/399 en lo relativo al refuerzo de los controles mediante la comprobación en las bases de datos pertinentes en las fronteras exteriores. Esta normativa requiere a los Estados miembros que realicen controles sistemáticos sobre los pasajeros que crucen las fronteras exteriores de la Unión europea.

Esto ha supuesto:

- Tiempos de espera muy superiores a lo habitual en el control de pasaportes realizado por la Policía Nacional a pasajeros que cruzaran una frontera Schengen, en varios aeropuertos de la red, especialmente en el periodo de mayo a agosto de 2017.
- Para poder mantener los niveles de operatividad y calidad del servicio ha sido necesario incurrir en gastos operativos adicionales, y acometer inversiones en equipamiento para el control automatizado de pasaportes. Se estima que dichas inversiones ascenderán a 107,5 millones de euros en el período 2018-2021, de las que la mayoría se realizarán en los ejercicios 2018 y 2019.

No se ha materializado **ningún riesgo** fiscal durante el ejercicio.

123
planes de acción

1.932
indicadores para controlar su evolución

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

A continuación se muestra un esquema relacional del proceso de gestión de riesgos, y de cómo se articula a lo largo de este informe considerando los aspectos materiales que aborda.

Principales factores de riesgo	Mapa de riesgos: Eventos de riesgo (oportunidades)	Ejemplos de mecanismos de control	ASPECTO MATERIAL	Apartado de la memoria
13 **Riesgos estratégicos**	• Marco regulatorio • Modelo de gobierno • Mercado aeronáutico y no aeronáutico • Planificación de inversiones • Evolución del entorno • Infraestructuras eficientes • Brexit • Presencia internacional	• Política de Gobierno Corporativo • Plan de contingencia de los concesionarios • Plan de desarrollo comercial • Actuaciones del plan de marketing aeroportuario • Procedimiento de planificación y control de inversiones • Planes Directores • Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética • Participación en grupos de trabajo para la revisión de la normativa, incluida la normativa fiscal • Trámite de audiencia ante la modificación de determinada normativa	• Estrategia RC • Ética y transparencia • Contribución social • Derechos humanos • Talento, capacidad de trabajo y motivación • Rentabilidad / incrementos de ingresos • Calidad y mejora del servicio • Eficiencia energética y cambio climático	• GOBIERNO RESPONSABLE • CONTRIBUCIÓN SOCIAL • LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA • DERECHOS HUMANOS • LAS PERSONAS DE AENA • DIVERSIDAD • CUMPLIENDO PLANES • EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD • RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE
8 **Riesgos de cumplimiento**	• Normativa laboral • Normativa ambiental • Marcos contractuales • Fiscalidad • Litigios y reclamaciones • Fraude • Otros	• Código de conducta • Modelo de prevención de delitos • Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales • Procedimientos de actuación para asegurar la correcta gestión de planes y proyectos con impacto medioambiental • Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente, certificado por una entidad externa acreditada bajo las normas UNE-EN ISO 9001 y UNE EN-ISO 14.001 • Gestión de la afección acústica sobre las poblaciones del entorno: elaboración de mapas estratégicos de ruido, sistemas de monitorizado de ruido y sendas de vuelo, planes de aislamiento acústico • Normas y sistemas de control de la contratación • Participación en grupos de trabajo de revisión de la normativa, incluida la normativa fiscal • Trámite de audiencia ante la modificación de determinada normativa • Política de cumplimiento normativo	• Condiciones laborales • Derechos humanos y laborales • Impacto acústico • Eficiencia energética y cambio climático • Control de proveedores • Ética y transparencia	• LAS PERSONAS DE AENA • DIVERSIDAD • DERECHOS HUMANOS • RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE • EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD • LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA • GOBIERNO RESPONSABLE

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Principales factores de riesgo	Mapa de riesgos: Eventos de riesgo (oportunidades)	Ejemplos de mecanismos de control	ASPECTO MATERIAL	Apartado de la memoria
11 **Riesgo operacional**	• Dependencia-coordinación de terceros • Calidad de los servicios • Seguridad física y operacional • Procesos de contratación • Conflictos ambientales • Modelo organizativo y gestión del capital humano • Relaciones laborales • Ejecución de inversiones • Otros	• Sistema de Gestión de Seguridad Operacional. • Certificación de aeropuertos bajo Reglamento UE nº139/2014. • Auditorías externas de seguridad aeroportuaria (safety & security). • Centros de Gestión de Incidencias Aeroportuarias. • Existencia de cláusulas de seguridad aeroportuaria para los contratos suscritos con empresas que contratan con Aena para desarrollar sus actividades en loscentros de la sociedad. • Sistemas de control de la contratación. • Gestión de la afección acústica sobre las poblaciones del entorno para asegurar la correcta gestión de planes y programas ambientales. • Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. • Procedimiento de planificación y control de inversiones. • Seguimiento de la ejecución de inversiones.	• Calidad y mejora de servicio • Seguridad aeroportuaria • Control de proveedores • Impacto acústico • Igualdad, diversidad e inclusión • Derechos humanos: compromiso y diligencia debida • Retención del talento y desarrollo profesional	• LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA • LAS PERSONAS DE AENA • DIVERSIDAD • DERECHOS HUMANOS • EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD • RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE • CONTRIBUCIÓN SOCIAL
3 **Riesgo de información**	• Sistemas de información financiera y no financiera	• Modelo Organizativo y Política de seguridad de la información. • Revisiones de seguridad TIC bajo norma ISO 27002:2013. • Planes de recuperación de los sistemas ante desastres (DRP).	• Soluciones tecnológicas y competitividad • Cultura de Innovación	• INNOVACIÓN
1 **Riesgo reputacional**	• Situaciones de emergencia (catástrofes naturales, accidentes, etc.) • Comunicación y reputación	• Planes de autoprotección y procedimientos de contingencia, preparación y respuesta ante emergencias. • Marco de relaciones con los grupos de interés • Política de comunicación • Estrategia Fiscal de Aena S.M.E, S.A.	• Estrategia RC • Ética y transparencia	• GOBIERNO RESPONSABLE • CREACIÓN DE VALOR
7 **Riesgo financiero**	• Tipos de interés • Tipos de cambio • Liquidez	• Avales, fianzas o prepago exigido a los clientes • Instrumentos de cobertura de tipo de interés • Análisis económico financiero.	• Rentabilidad	• CUMPLIENDO PLANES

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

4

LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

Estrategia RC

Aena Responsable

Estrategia RC de Aena

Plan de Acción RC

Clash Flow social

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Aena Responsable

La Responsabilidad Corporativa (RC) se integra en el modelo de gestión de la compañía de forma transversal con el objetivo de contribuir al turismo con un modelo de negocio responsable.

El Consejo de Administración es el máximo responsable de promover la Política de RC, y, el comité de dirección, por su parte, se encarga del despliegue de la Política y Estrategia de RC a través del Plan de Acción, con el objetivo de situar a la compañía a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito, y contribuir a cumplir el interés social, como parte fundamental de la estrategia de excelencia y de mejora de la competitividad de la empresa.

El Comité Ejecutivo de RC, órgano delegado del Comité de dirección integrado por la dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, la dirección Financiera y la dirección de Asesoría Jurídica y Gestión Patrimonial, coordina la implementación de la Estrategia y el Plan de Acción y, por tanto:

- Identifica las acciones en el ámbito de la RC y estudia su adecuación a la estrategia de la compañía.
- Recopila información de las diferentes unidades de negocio.
- Mide, cuantifica, evalúa y comunica, tanto internamente como fuera de la organización, qué hace la compañía en el ámbito de la RC.

Aunque la unidad competente en materia de RC es la dirección de comunicación y Relaciones Institucionales, donde se integra el Departamento de RC, todas las unidades y empleados de Aena están implicados en el despliegue de la Estrategia de RC de la compañía, e informan al Comité Ejecutivo de forma periódica sobre las actuaciones, buenas prácticas y logros alcanzados.

Órganos de Gestión de la RC

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

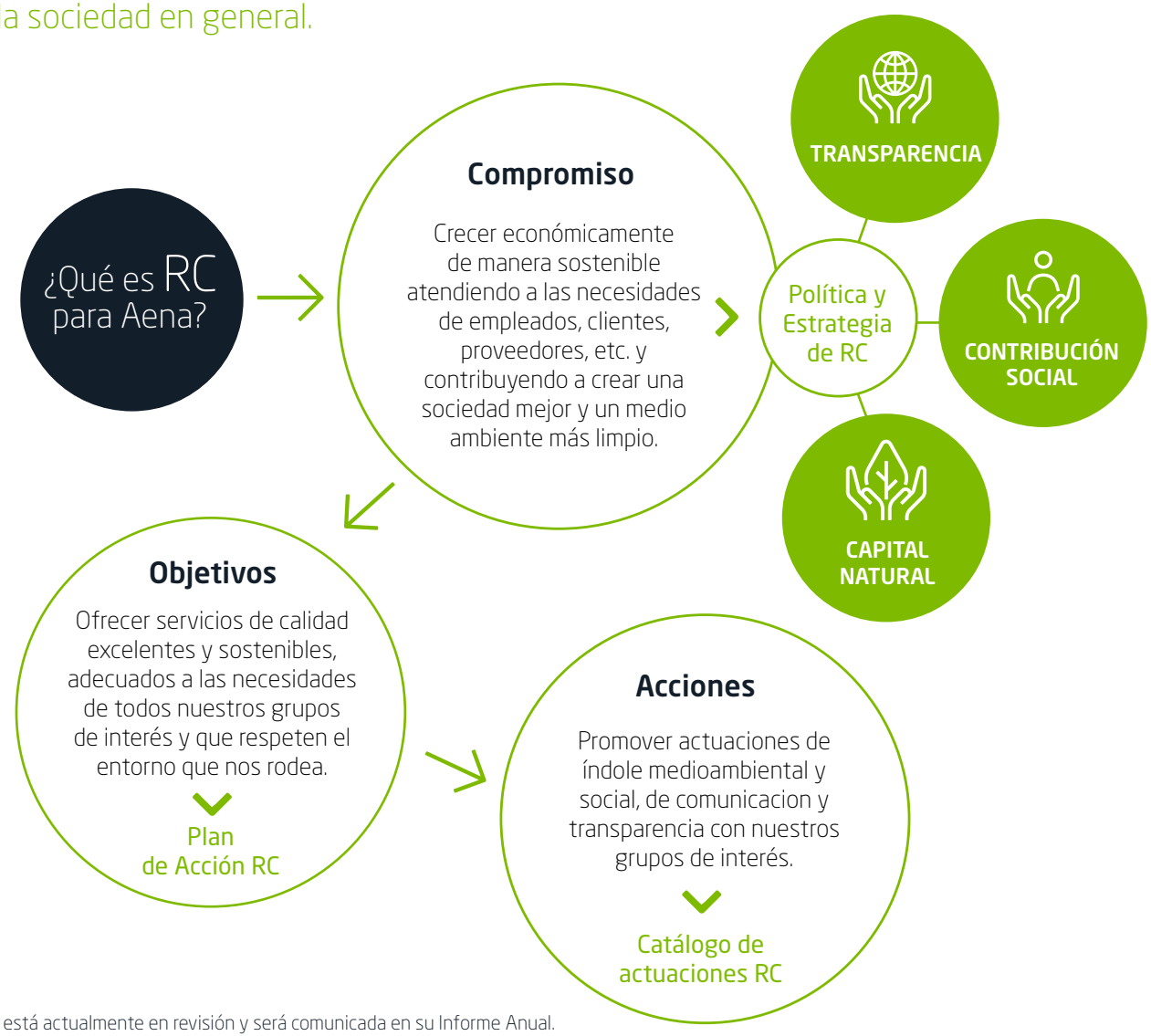
Estrategia RC de Aena

Aena integra la Responsabilidad Corporativa en la estrategia empresarial para contribuir al turismo responsable haciendo que los servicios prestados aporten valor a clientes, accionistas y la sociedad en general.

Con ello se pretende conseguir que los grupos de interés perciban a Aena como una empresa valiosa para su entorno, que cuida de las personas y que es transparente en sus acciones.

La principal herramienta para orientar y guiar las actuaciones en cuestiones de orden económico, social, ambiental y ético es la Política Marco de RC, de aplicación a Aena S.M.E, S.A. y a todas sus sociedades participadas íntegramente, independientemente de su ubicación geográfica(*). Se complementa con otras políticas y directrices relacionadas con la comunicación responsable, la discapacidad, la protección del medio ambiente, la conducta ética, la prevención de riesgos laborales o la relación con inversores entre otras.

La Estrategia RC 2017-18, que desarrolla esta política, se articula en torno a 3 pilares: protección del medio ambiente, contribución social y transparencia, y se materializa a través del Plan de Acción RC, dotado de acciones concretas a desarrollar por las diferentes unidades de negocio.



* La Estrategia RC del Aeropuerto de Londres-Luton está actualmente en revisión y será comunicada en su Informe Anual.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

El Plan de Acción RC parte de los retos a los que se enfrenta la compañía en esta materia y toma como referencia los tres pilares en los que se sustenta la Estrategia RC:

- **Medio Ambiente:** gestión del ruido, eficiencia energética y reducción de emisiones de CO_2.
- **Contribución social:** diversidad, tracción de proveedores, e integración de la acción social en el negocio aeroportuario.
- **Transparencia:** principalmente, la participación y conciliación de intereses con los grupos de interés, y la asociación de la imagen de Aena con el turismo responsable.

Paralelamente, este modelo se alinea con los **10 Principios de Pacto Mundial** y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**.

RC y transparencia
Compromisos

Líneas estratégicas RC	Objetivos	Retos	Marco de referencia	Contribución 10 Principios	Contribución ODS*
CAPITAL NATURAL	Desplegar el compromiso de Aena en relación con la minimización del ruido y de las emisiones atmosféricas, el fomento de la eficiencia energética y el desarrollo de actuaciones que garanticen el equilibrio con el entorno.	• Gestión del impacto acústico • Maximizar la eficiencia energética, minimizando las emisiones de CO_2 • Reforzar la protección del medio ambiente mediante el desarrollo de soluciones innovadoras	Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética	P7 P8 P9	ODS 7 ODS 9 ODS 11 ODS 12 ODS 13
CONTRIBUCIÓN SOCIAL	Dar apoyo a proyectos o acciones de índole social, medioambiental, educativa, cultural o deportiva, directa o indirectamente, que aporten valor al negocio. Garantizar la calidad y seguridad de los servicios. Mantener los más altos niveles de motivación y compromiso de nuestros empleados, retener el talento y asumir los nuevos retos que se nos planteen.	• Realizar actuaciones ambientales específicas dirigidas a zonas o colectivos especialmente sensibles • Enfocar la participación de Aena a proyectos sociales que estén alineados con el modelo de negocio • Fomentar la diversidad como factor de cambio	Principios de la acción social y contribución en la comunidad Política de Discapacidad Código de conducta Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética	P1 P2 P3 P4 P5 P6	ODS 5 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 11 ODS 16 ODS 17
TRANSPARENCIA	Impulsar un marco de relaciones con los grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo, la generación de confianza, la creación de valor compartido y la reputación.	• Asociar la imagen de Aena al concepto de turismo responsable • Conciliar de forma efectiva el interés social • Mantener una comunicación transparente basada en la necesidad de informar tanto sobre los aspectos financieros como los no financieros de la compañía • Difusión de un modelo de gestión de empresa responsable y sostenible basado en la participación directa de los grupos de interés	Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo Código de conducta Política de Comunicación	P10	ODS 10 ODS 16 ODS 17

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Plan de Acción RC

El Plan de Acción RC se articula en torno a 7 programas dotados de una batería de actuaciones concretas.

Plan de RC

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Despliegue del Plan de Acción RC 2017*

PROGRAMA	DETALLE ACCIONES RC / CUMPLIMIENTO		PRINCIPALES RESULTADOS 2017
1. Actuaciones ambientales relacionadas con la actividad y operativa Tipo de actuación: **Ambientales** Eje: **Capital Natural**	✓ Gestión del impacto acústico: planes de aislamiento, sistemas de monitorado y mapas de ruido. ✓ Eficiencia energética y protección del medio ambiente mediante propuestas innovadoras (planes concretos de actuación en aeropuertos, reducción de emisiones, instalación de plantas fotovoltaicas...). ✓ Incremento de los niveles de acreditación de *Airport Carbon Accreditation* y fijación de objetivo "neutralidad en carbono" en los aeropuertos Adolfo Suárez-Madrid Barajas y Barcelona-El Prat.	**Ámbitos RC de interés:** • Ruido • Eficiencia Energética • Cambio Climático	• Reducción del consumo energético/ATU en un **4,8%**. • Reducción de los kg CO_2/ATU en un **5,4%**. • **316,9 M€** asignados para actuaciones de aislamiento acústico (2000-2017) en España. 154.483,86 € invertidos en el Aeropuerto de Londres-Luton (jun 2016-dic 2017). • **Renovación de la certificación** ISO 9001 e ISO 14001 adaptando el sistema a los nuevos requisitos de estas normas de ámbito internacional. **Capítulo 6** **Capítulo 8**
2. Actuaciones ambientales de índole social Tipo de actuación: **Ambientales** Eje: **Contribución social**	✓ Actuaciones de mejora acústica dirigidas a zonas o colectivos especialmente sensibles (ámbito sanitario, docente, infancia, etc.).	**Ámbitos RC de interés:** • Ruido • Colectivos sensibles	• **23.096** viviendas y usos sensibles aislados acústicamente desde el año 2000. **Capítulo 8**
3. Prestaciones de servicios Tipo de actuación: **Prestacion de servicio** Eje: **Contribución social**	✓ Servicios relacionados con la accesibilidad, PMR, mejora de la salud, servicios de información y/o zonas infantiles. ✓ Fomento de las contrataciones a centros especiales de empleo.	**Ámbitos RC de interés:** • Accesibilidad • Salud • Discapacidad • Innovación • Calidad • Seguridad	• **7** aeropuertos renuevan o estrenan nuevas zonas infantiles, y **2** inauguran áreas de descanso. • Aparcamientos gratuitos en zonas de llegadas. • **99,4%** de proveedores locales. • **1.520.140** asistencias a PMR (valoración 4.82 / 5 puntos). **Capítulo 6** **Capítulo 10**

* Información Aena S.M.E., S.A.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

PROGRAMA	DETALLE ACCIONES RC / CUMPLIMIENTO		PRINCIPALES RESULTADOS 2017
4. Participación en proyectos promovidos o en colaboración con terceros Tipo de actuación: **Ambientales** Eje: **Capital Natural**	✓ Convenios con entidades sociales, patrocinios y mecenazgos relacionadas con la diversidad, discapacidad, accesibilidad, medio ambiente, cultura, etc. ✓ Cesiones de espacios, visitas guiadas, etc. ✓ Convenios y acuerdos colaborativos con entidades e instituciones relevantes del ámbito empresarial.	**Ámbitos RC de interés:** • Derechos humanos • Diversidad • Discapacidad • Accesibilidad • Medio ambiente • Cultura	• **337** convenios de colaboración vigentes (19 en 2017). • **240** profesionales participan en el programa de cooperación internacional. • Refuerzo e impulso interno y externo del programa "Espacios solidarios". **Capítulo 10**
5. Empleados Tipo de actuación: **Empleados** Ejes: **Contribución social** **Transparencia**	✓ Beneficios a los empleados (servicios al empleado, formación y talento, empleo joven), programas de conciliación y actuaciones de comunicación interna. ✓ Fomento del voluntariado corporativo y programas que promuevan hábitos de vida saludable. ✓ Análisis de percepción.	**Ámbitos RC de interés:** • Calidad laboral • Beneficios sociales y ayudas • Conciliación • Formación, capacitación y motivación • Participación y comunicación • Voluntariado corporativo • Hábitos saludables • Empleo joven	• **336.415** horas de formación. • **1,4 M€** destinados a ayudas sociales (sociedad dominante) • Programa de voluntariado corporativo. • Nuevo Programa de Atención al Empleado (PAE). **Capítulo 7** **Capítulo 10**

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

PROGRAMA	DETALLE ACCIONES RC / CUMPLIMIENTO		PRINCIPALES RESULTADOS 2017
6. Transparencia y relaciones con grupos de interés Tipo de actuación: **Transparencia/relación con grupos de interés** Eje: **Transparencia**	✓ Reporte de la información no financiera. ✓ Alianzas, colaboraciones y actividades enfocadas al diálogo con grupos de interés, entre ellas, nuevas encuestas de calidad de servicio. ✓ Adhesión a la Red Pacto Mundial Naciones Unidas. ✓ Desarrollo de políticas de comunicación activas y bidireccionales enfocadas a la contribución a los objetivos del desarrollo del sostenible (ODS).	**Ámbitos RC de interés:** • Información no financiera • Diálogo con grupos de interés • Comunicación activa • Reputación	• Mejora en las posiciones de rankings Merco. • Inclusión en algunos índices de sostenibilidad (FTSE4Good; Standard Ethics). • Registro del Informe en el Sistema de Memorias de Responsabilidad Social de las Empresas. **Sección Transparencia, diálogo y confianza de este capítulo**
7. Gobernanza RC Tipo de actuación: **Transparencia/relación con grupos de interés** Ejes: **Contribución social** **Transparencia**	✓ Adaptar las prácticas de la compañía a los "Principios de acción social y contribución en la comunidad de Aena", y a los mecanismos de seguimiento y control en materia de RC. ✓ Establecer una metodología de estimación de cálculo de las actuaciones RC y cuantificación de la inversión social. ✓ Comunicación del Plan RC Aena 2017, e impulso del valor de la transparencia, a nivel externo e interno.	**Ámbitos RC de interés:** • Ética e integridad	• Nuevo portal RC de la intranet. • Actualización del portal de RC en la Web de Aena. • Difusión de la Estrategia y Plan de RC en medios de comunicación.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Adhesiones y reconocimientos

Reforzamos nuestras alianzas con diversas iniciativas en el ámbito mundial. Nuestro compromiso con la sostenibilidad es reconocido y valorado por diferentes organismos e índices.

Colaboramos estrechamente con algunas de las asociaciones y entidades más representativas en materia de RC. Destaca especialmente el liderazgo asumido desde 2016 por Aena en el Clúster de Integridad, Buen Gobierno y Transparencia de Forética, que en 2017 se ha centrado principalmente en la trasposición de la Directiva de Información no Financiera.

Adhesiones y reconocimientos

Global Reporting Seguimos las tendencias de reporting y elaboramos nuestra información no financiera tomando como referencia estándares internacionales	**Airport Carbon Accreditation** Minimizamos las emisiones de carbono de nuestros aeropuertos	**FTSE4Good** Presentes en índices de sostenibilidad internacionales
Forética Colaboramos estrechamente con algunas de las entidades más representativas en materia de RC en nuestro país	**Pacto Mundial** Un paso más en nuestro compromiso responsable	**Club de Excelencia en Sostenibilidad** Unidos por un crecimiento económico, social y medioambiental sostenible
Por el Clima Pioneros en la lucha contra el cambio climático	**Empresas por una sociedad libre de violencia de género** Difundimos las campañas contra la violencia de género	**Merco** Reconocidos como empresa excelente

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

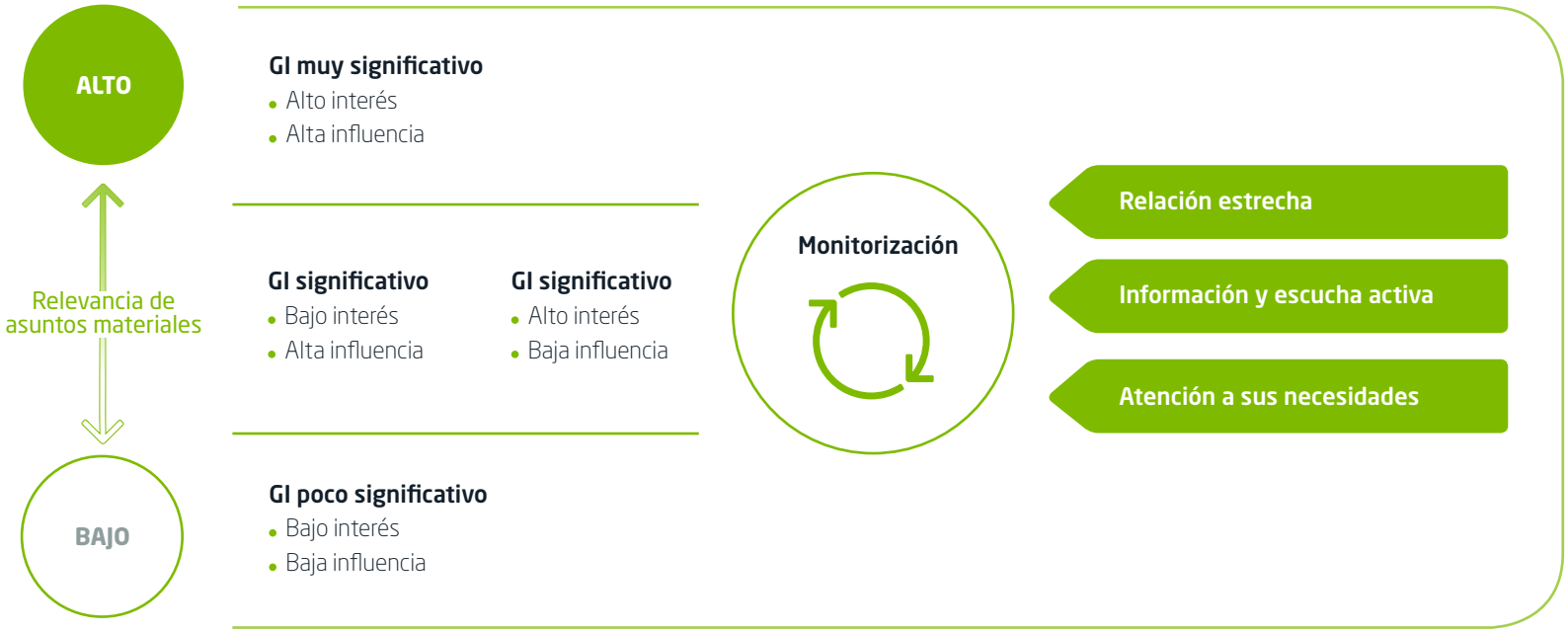
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Transparencia, diálogo y confianza

La transparencia constituye un factor esencial de credibilidad, confianza y reputación, y de indudable valor para la organización y sus grupos de interés. Con la aprobación de la Política de Comunicación en 2017 se trata de hacer llegar la cultura de responsabilidad corporativa a los diferentes grupos de interés, potenciando canales de relación efectivos que permitan orientar la respuesta de Aena a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y contribuir a la creación de valor compartido.

La identificación de los grupos de interés se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo, para determinar qué colectivos estratégicos se ven afectados por la actividad de Aena y quiénes tienen capacidad de influir en la organización. En función de este análisis, se establecen diferentes modelos relacionales que permiten gestionar las necesidades de cada grupo.

Política de comunicación
RC y transparencia



INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Más allá de la información pública regulada por la normativa de actuación en los mercados o la Ley de transparencia, acceso a la información pública y Buen Gobierno, Aena dispone de políticas de comunicación activas y bidireccionales con los grupos de interés que contribuyen a fomentar el diálogo, la colaboración y rendición de cuentas, al tiempo que ayudan a evaluar y reforzar permanentemente el compromiso de la compañía.

Entre los canales disponibles al público, el Informe Anual constituye la principal herramienta de información, además de la web, redes sociales, el portal de servicios telemáticos, la oficina de atención ambiental, el correo electrónico y el servicio telefónico y presencial de atención al cliente. Adicionalmente, existen mecanismos de comunicación específicos para cada uno de los grupos de interés que permiten detectar sus expectativas, dirigir la comunicación hacia los asuntos más demandados y relevantes y diseñar mejoras en el funcionamiento de la organización.

Comunicación con los grupos de interés

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación *ad-hoc*	Expectativas relevantes detectadas en 2017
Pasajeros	• Encuestas de percepción de la calidad	› Calidad de instalaciones y servicio › Accesibilidad › Seguridad
Aerolíneas y Agentes de Handling	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Comisiones mixtas de seguimiento • Encuestas de percepción de la calidad	› Calidad de instalaciones y servicio › Seguridad › Procedimientos de trabajo y de gestión ambiental asumibles › Eficiencia › Buenas prácticas, análisis de mercados potenciales y colaboración activa
Empleados	• Cadena de mando • Comisiones mixtas con sindicatos • Encuesta de percepción • Canal Denuncias • Boletines informativos • Intranet	› Transparencia › Condiciones laborales › Comunicación › Beneficios sociales › Igualdad › Formación y desarrollo profesional

Continúa

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación *ad-hoc*	Expectativas relevantes detectadas en 2017
Administraciones Públicas y organismos reguladores	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Comisiones mixtas de seguimiento • Gestión de trámites parlamentarios a través del Ministerio de Fomento	› Transparencia y Buen Gobierno › Cumplimiento normativo › Contribución a políticas públicas e intereses ciudadanos › Seguridad › Infraestructura adecuada › Planificación local › Intercambio de información y buenas prácticas › Intermodalidad › Calidad de instalaciones y servicios
Inversores y analistas	• Sección web específica accionistas e inversores • Roadshows	› Transparencia y Buen Gobierno › Publicidad y fomento de la concurrencia › Confidencialidad y no discriminación › Sostenibilidad › Cumplimiento de normativa y acuerdos › Rentabilidad › Reputación › Innovación › Capacidad
Proveedores (obras, suministros y servicios)	• Portal Aena Proveedores	› Transparencia e imparcialidad en licitaciones › Condiciones en pliegos y controles de cumplimiento › Puntualidad en el pago › Agilidad en las tramitaciones › Instalaciones adecuadas
Concesionarios (arrendamiento de locales y espacios y oferta de servicios comerciales sin arrendamiento)	• Portal Aena Empresas	› Transparencia e imparcialidad en licitaciones › Condiciones contractuales › Agilidad en las tramitaciones › Instalaciones adecuadas

Continúa

1.674

solicitudes de informacion ambiental atendidas a traves de los distintos canales de Aena

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación *ad-hoc*	Expectativas relevantes detectadas en 2017
Organizaciones empresariales/ sectoriales y organismos internacionales	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Comisiones mixtas de seguimiento • Programa de Cooperación Internacional con la comunidad aeronáutica	› Intercambio de conocimiento y buenas prácticas › Calidad de instalaciones y servicio › Seguridad › Capacidad › Eficiencia operativa › Cumplimiento normativo › Contribución a intereses socioeconómicos
Sociedad/ comunidad local/ ONG	• Grupos de trabajo/sesiones de expertos • Encuestas • Webtrak (mapas interactivos de ruido de 6 aeropuertos) • Oficina SAIM en Barcelona-El Prat • Oficina de información ambiental • OFIMA en Madrid	› Contribución socioeconómica › Cumplimiento normativo › Acceso a la información › Calidad de instalaciones y servicios › Seguridad
Medios de comunicación	• Sección web específica de prensa • Ruedas de prensa	› Transparencia › Acceso a la información › Cumplimiento normativo

Web de Aena
Transparencia y RC
Información pública
Portal de servicios telemáticos
Oficina de atención ambiental
Redes sociales
Información pública periódica CNMV
Portal del accionista
Portal Aena Proveedores
Portal Aena Empresas
Sala de Prensa

34.705.822
visitas únicas a la web (desde la versión escritorio y móvil)

110.000
seguidores en RRSS

870
notas de prensa enviadas a medios nacionales

102
artículos y participaciones sobre la actualidad más social

43
boletines internos publicados

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

En términos de **transparencia fiscal**, el Consejo de Administración aprobó la estrategia fiscal de Aena S.M.E., S.A. en febrero de 2017 que, basada en valores de transparencia, integridad y prudencia, persigue:

- Gestionar los asuntos fiscales de una manera proactiva, responsable y transparente con todos nuestros grupos de interés.
- Cumplir con la legislación tributaria vigente.
- Minimizar el riesgo reputacional, haciéndola compatible con la protección del valor del accionista.

Dicha estrategia recoge el compromiso de no crear empresas con el fin de evadir impuestos en territorios considerados paraísos fiscales.

Además, en abril de 2017 Aena dio un paso más en esta materia adhiriéndose al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de España que abarca todas aquellas prácticas que conduzcan a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos.

La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2017 ha ascendido a 622,7 millones de €. Los impuestos soportados ascendieron a 412,6 millones de €, siendo el más importante el impuesto de sociedades que sumó 263.5 millones de €, mientras que los recaudados alcanzaron los 210,1 millones de €, siendo las retenciones por IRPF, que ascendieron a 46,6 millones de €, las de mayor peso.

622,7 M€

de contribución fiscal en 2017

Transparencia fiscal y buenas prácticas
Contribución tributaria

Contribución fiscal

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Impuestos soportados	412,6	66%
Impuestos recaudados	210,1	34%
TOTAL	**622,7**	**100%**

Contribución fiscal por tipo de impuestos

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Impuestos sobre beneficios[1]	317,0	51%
Impuestos asociados al empleo[2]	138,3	22%
Impuestos sobre propiedades[3]	134,0	22%
Impuestos productos y servicios	18,3	3%
Otros impuestos	15,1	2%
TOTAL	**622,7**	**100%**

(1) Incluye las retenciones sobre capital mobiliario.
(2) Contribuciones a la Seguridad Social y retenciones IRPF.
(3) IBI.

Contribución fiscal por países

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Impuestos pagados en España	616,5	99%
Impuestos pagados en Reino Unido[1]	6,2	1%
TOTAL	**622,7**	**100%**

(1) Los datos de Reino Unido se expresan en euros, para lo que se ha utilizado el tipo medio de cambio del periodo.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Aena con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aena, convencida de la importancia que el sector privado tiene en la consecución de estos objetivos, alinea su modelo de negocio con la nueva Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. La compañía contribuye con la consecución de los objetivos 5, 7, 8, 11, 12, 13, 16 y 17 a través de iniciativas concretas recogidas en su Plan de Acción de RC, que subrayan el papel del turismo en los siguientes ámbitos claves:

Protección del entorno, uso eficiente de los recursos y lucha contra el cambio climático. Trabajamos para favorecer modelos de convivencia sostenible en los entornos donde operamos. También llevamos 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.

Crecimiento económico y sostenible. Promovemos un 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.

Diversidad e inclusión social. Favorecemos la diversidad y la accesibilidad universal, promovemos el intercambio de valores culturales, y potenciamos la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social.

Garantizamos las modalidades de consumo sostenible. Ofrecemos servicios de calidad y seguros, que garanticen la salud y protección de todos sus usuarios y empleados.

Fortalecemos las alianzas para la consecución de objetivos sostenibles comunes. Reconocemos la importancia de las alianzas, de la comunicación y de la transparencia como herramientas para la sensibilización y la consecución de nuestras metas.

Aena con los ODS

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Aena con Pacto Mundial

En 2017 Aena ha formalizado su adhesión a la iniciativa Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact), comprometiéndose a apoyar los diez principios que rigen este pacto en lo referente a derechos humanos y laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

A través de este acuerdo, Aena expresa su intención de apoyar y desarrollar estos principios dentro de su área de influencia, integrando el Pacto Mundial en su estrategia empresarial, cultura y forma de actuar, a través de propuestas concretas contempladas en su Plan de Acción RC.

PRINCIPIO		CONTRIBUCIÓN
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Capítulo 11 Derechos Humanos
2	Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	
3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Capítulo 7 Las personas en Aena
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Capítulo 2 Gobierno Responsable
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Capítulo 2 Gobierno Responsable Capítulo 7 Las personas en Aena
7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
8	Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Capítulo 8 Relación con el medio ambiente
9	Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	Capítulo 2 Gobierno Responsable

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Cash flow social

En términos económicos, el valor distribuido a la sociedad se ha materializado en 477,6 M€ destinados a impuestos y tributos, 200,7 M€ a salarios, 574,5 M€ en dividendos y 1.347,3 M€ en contrataciones adjudicadas de proveedores.

En relación a las actuaciones con la cadena de suministro, hay que destacar el compromiso de Aena con la dinamización de las economías en el entorno donde actúa, contando con un 99,4% de proveedores nacionales trabajando por reducir gradualmente los tiempos medios de pago siempre de acuerdo con la legislación aplicable que esté en vigor.

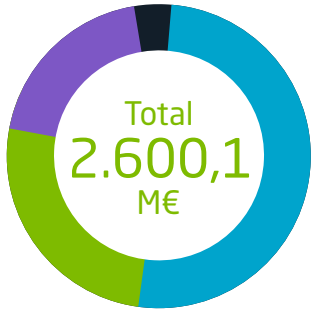
Durante 2017 el importe adjudicado por Aena mediante expedientes, ha ascendido a 1.235,1 millones de € (impuestos excluidos). El volumen de contratación adjudicado de forma centralizada representó el 89,2% del total (1.101,3 millones de €), frente al 10,8% (133,8 millones de €) adjudicado por los aeropuertos de forma descentralizada. A esto habría que añadir la adjudicación de contratos menores por un importe de 24,41 millones de €.

En cuanto al volumen total de la contratación adjudicada relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial, ascendió a 50,21 millones de € (impuestos excluidos) para la primera anualidad del contrato.

En el ámbito laboral, Aena genera un empleo directo de 8.234 puestos de trabajo y un empleo indirecto de casi 438.900 puestos de empleo total (1,9% de la población activa) según ACI - Intervistas. Economic Impact od European Airports (2016).

Cash flow social 2017

	M€ ejercicio 2017	% sobre el total
Pago de impuestos y tributos	477,6	18,4
Pago de salarios	200,7	7,7
Pago de dividendos	574,6	22,1
Compras y contrataciones*	1.347,3	51,8
TOTAL	2.600,1	100%



* Impuestos incluidos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Desglose de expedientes adjudicados de proveedores (M€)

2017	Obras	Suministros	Asistencias, consultorías y servicios
Inversión centralizada	193,9	264,6	30,5
Gastos centralizados	0,3	11,8	600,4
Inversión descentralizada	68,2	23,1	2,2
Gastos descentralizados	9,9	6,4	23,8

Contratos de arrendamiento comercial adjudicados centralizadamente (€)

Líneas de negocio	Nº Expedientes	Importe Adjudicación (1ª Anualidad)	% s/ Total Adjudicación (1ª Anualidad)
Agencias de viaje	17	228.017,76	0,45%
Albergue y mtto. de aeronaves	7	988.621,20	1,97%
Alquiler de vehículos	2	772.944,00	1,54%
Aparcamiento de vehículos	10	-	-
Arrendamiento de terrenos	4	325.053,96	0,65%
Bares y restaurantes	17	15.193.051,60	30,26%
Carga	5	1.410.785,52	2,81%
Fbos	2	479.088,00	0,95%
Gasolineras	2	244.885,63	0,49%
Máquinas	14	6.713.675,00	13,37%
Otras explotaciones inmobiliarias	8	218.900,00	0,44%
Otros servicios a pasajero	2	229.120,00	0,46%
Salas VIP	15	-	-
Servicios financieros	12	8.689.191,00	17,30%
Tiendas en régimen fiscal normal	74	14.721.247,21	29,32%
Totales	191	50.214,580,88	100%

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Vertebración territorial

Además de su impacto sobre la economía y la creación de empleo, el transporte aéreo constituye un sector estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial.

Aplicando criterios de insularidad en la fijación de las tasas aeroportuarias en las Islas Canarias y Baleares y también las correspondientes Obligaciones de Servicio Público (OSP), se potencia el sector aéreo como instrumento de vertebración territorial.

A su vez, se impulsa la conectividad y la conexión de las principales ciudades del mundo favoreciendo el establecimiento de nuevas rutas bonificadas y mediante el desarrollo de aeropuertos *hub*.

447

nuevas rutas* en 2017

(*) Rutas con más de 5.000 pasajeros en 2017 y menos de 1.000 en 2016.

Transporte aéreo y turismo

Destinos Aena

Nuevas rutas

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

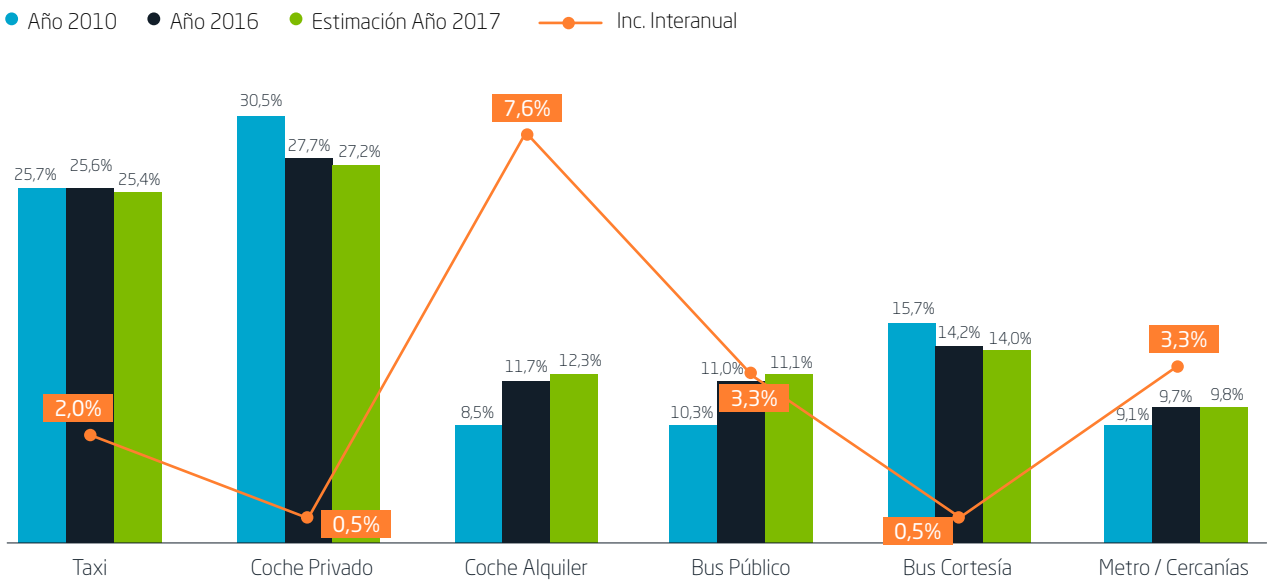
Además, en España se llevan a cabo diversas actuaciones para asegurar la cohesión y optimizar la conectividad del aeropuerto con el entorno. En colaboración con otras administraciones e instituciones, y de acuerdo con la política de desarrollo de las redes transeuropeas de transporte, se trabaja para que las infraestructuras se integren con las de otros medios de transporte mejorando los accesos viarios, la combinación con la red ferroviaria y la planificación urbanística en el entorno aeroportuario.

De igual forma, se trabaja en Planes de Movilidad para integrar las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.), con las del propio aeropuerto. Para su planificación se realizan encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo (EMMA) que permiten conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.

Convenios con operadores de otros medios de transporte

Entidades	Objeto	Vigencia
• Adif, Puertos del Estado y Renfe	• Presencia conjunta en la 19ª edición del Salón Internacional de la Logística y la Manutención	Hasta junio de 2018
• ENAIRE, Adif, Puertos del Estado y Renfe	• Presencia conjunta en la Feria FITUR 2017	Hasta enero de 2018
• Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras de la Xunta de Galicia, Adif y Renfe	• Promover la intermodalidad y el transbordo de pasajeros en el transporte público	Indefinido desde septiembre de 2015

Modos de transporte de acceso a los principales aeropuertos de la red española
(% sobre pasajeros de salida de acceso terrestre)



INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

5 CUMPLIENDO PLANES

Rentabilidad

Ejes fundamentales para el crecimiento de Aena

Incremento de ingresos

Eficiencia de costes

Cumplimiento de inversiones

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

RENTABILIDAD

(103-1; 103-2)

Retos

- En España, los ingresos de Aena provienen principalmente de las actividades comerciales de los aeropuertos y de las tarifas aeroportuarias. Dichos ingresos dependen sobre todo de la evolución del tráfico, el cual puede verse afectado por la situación económica, el Brexit, la inestabilidad geopolítica en destinos turísticos mediterráneos y el nivel del precio del combustible que afecta a la actividad de las aerolíneas.
- La regulación del ingreso máximo por pasajero (DORA 2017-2021) obliga a vigilar los costes para garantizar la rentabilidad de la red de aeropuertos españoles.
- El actual entorno de presión de costes asociado a la inflación salarial que afectan a los proveedores de servicios de Aena.
- Los principales retos están ligados al incremento del tráfico, al control de costes, a la puesta en funcionamiento de nuevas instalaciones.
- Desarrollo del negocio inmobiliario.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Eficiencia de gestión y de costes.
- Incentivos comerciales.
- Mejora continua en la oferta comercial.
- Renovación de la oferta comercial adaptándola al perfil del pasajero.

Principales hitos 2017

- Aprobación del DORA en el que se establecen las condiciones mínimas de servicio en los aeropuertos de la red de aeropuertos españoles.
- Aplicación del nuevo esquema de incentivos enfocado a impulsar el crecimiento de pasajeros por apertura de nuevas rutas y en las existentes de largo radio.
- Mejora de condiciones contractuales en la licitación de concursos comerciales, con entrada de nuevos operadores de reconocida experiencia y prestigio en los aeropuertos.
- Aumento de la actividad del Aeropuerto de Londres-Luton y progreso del proyecto de ampliación del aeropuerto.

Objetivos 2017

- Adaptación al nuevo Marco Regulatorio.
- Mantenimiento de la eficiencia y control de costes.
- Cumplimiento de los compromisos de inversión establecidos en el DORA 2017-2021.
- Cumplimiento del plan de inversiones del proyecto Curium (Aeropuerto de Londres-Luton).
- Acuerdo entre el Aeropuerto de Londres-Luton y el Luton Borough Council para la construcción de un tren ligero de transporte de pasajeros entre el aeropuerto y la estación de ferrocarril.

Resultados 2017*

- +5,8% beneficio neto.
- +9,8% EBITDA frente a 2016.
- +30,4% revalorización 2016.

*Datos consolidados.

Perspectivas de futuro

- Aprobación del Plan Estratégico.
- Definición del plan de desarrollo inmobiliario en el marco del Plan Estratégico.
- Cumplimiento de los objetivos de calidad de servicios establecidos en el DORA.
- Tensiones salariales que introducen presión en costes.
- Continuar adaptando la oferta comercial.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Ejes fundamentales para el crecimiento de Aena

Aena continúa basando sus resultados en tres pilares fundamentales: el incremento del volumen de los ingresos; el mantenimiento de la eficiencia en la gestión y la contención de los costes; y el cumplimiento de los compromisos de inversión. Todos ellos forman parte de la estrategia de la compañía, y hacen posible aumentar la rentabilidad el flujo de caja operativo y, reducir la deuda financiera neta y el apalancamiento de la compañía.

El desempeño operativo y financiero ha tenido su reflejo en la evolución de la cotización de Aena que durante 2017 se ha revalorizado un 30,4%, hasta 169,00 euros por acción frente a la evolución del IBEX35, que aumentó un 7,4%. Durante 2017, la acción de Aena alcanzó un máximo de 183,7 euros y un mínimo de 129,7 euros.

Evolución de la acción 2017

Valor máximo (€)	183,7
Valor mínimo (€)	129,7
Revalorización (%)	30,4

30,4%

de revalorización de la acción frente a 2016

Cotización

Información económico-financiera

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Evolución de la cotización de Aena

Relación con inversores

- Portal para accionistas e inversores
- Atención telefónica: (+34) 91 321 14 49
- correo electrónico: ir@aena.es

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Incremento de ingresos

Los ingresos totales consolidados han aumentado hasta 4.027, 6 millones de euros (+6, 8% respecto a 2016[1]), de los cuales el 66,8% corresponden a ingresos de la actividad aeronáutica. La evolución positiva del tráfico en la mayoría de los aeropuertos gestionados por Aena, impulsada en la red de aeropuertos españoles por los excelentes datos del sector turístico (el tráfi co de pasajeros creció un 8,2% hasta alcanzar 249.2 millones), ha contribuido al aumento de los ingresos totales, compensado parcialmente por la disminución tarifaria en España respecto al 2016 (las tasas aeroportuarias fueron reducidas en 2017 en un 2,22%).

El tráfico en España continúa impulsado por los excelentes datos del sector turístico que se han situado en nivel record, favorecido por factores como el aumento de la población que accede a viajes y a ocio, la estabilidad de las condiciones macroeconómicas en la eurozona y en los principales países origen del turismo internacional que visita España, la inestabilidad geopolítica que se mantiene en destinos turísticos del Mediterráneo y el nivel del precio del combustible que está contribuyendo a la creciente actividad de la aerolíneas europeas.

Hasta el momento, estas cifras de crecimiento no se han visto afectadas negativamente por el Brexit, por los actos terroristas ocurridos en Barcelona y Cambrils el 18 de agosto, por el entorno político de Cataluña, ni por el cese de operaciones de Air Belín, Monarch y Niki o por la reducción de vuelos de Alitalia.

Por lo referente al Brexit, durante el período, el crecimiento de pasajeros con origen/destino Reino Unido ha sido del 8,6% (1,2 millones de pasajeros adicionales), si bien durante el último trimestre de 2017 se observa una progresiva desaceleración del crecimiento debido a la debilidad de la libra, a la situación de la economía británica, así como a la recuperación de algunos destinos competidores como Turquía con efecto en la demanda.

Por el contrario, en el ámbito comercial, las ventas de los concesionarios en los aeropuertos sí han refl ejado una menor tendencia en el gasto del pasajero británico, en línea con la evolución del tipo de cambio de la libra.

De la actividad comercial, cabe destacar que los ingresos ordinarios alcanzaron la cifra de 1.049,3 millones de euros, lo que supone un incremento del 11,2% respecto al mismo periodo del año 2016.

Este resultado se debe a las condiciones contractuales que incluyen las rentas mínimas garantizadas (RMGA), a la mejora en las condiciones para Aena a través de la licitación de los diferentes concursos y a la entrada en los aeropuertos de nuevos operadores de reconocida experiencia y prestigio. En cuanto a los negocios operados en propio, aparcamientos y salas VIP, las actuaciones de marketing llevadas a cabo y las estrategias de precios implantadas han impactado de forma muy positiva en los resultados.

En relación a la restauración, el crecimiento de ingresos (un 13,7% más que en 2016) es consecuencia principalmente de los buenos datos del tráfico y de la consolidación de la oferta completa de restauración, adaptada a los distintos perfiles de los pasajeros, a través de las diversas marcas ofrecidas.

+6,8%
de ingresos respecto a 2016

(1) En este apartado, los porcentajes de variación de las cifras económicas se han calculado tomando como base las cifras en miles de euros.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Asimismo, destaca el aumento de los ingresos de la actividad de alquiler de vehículos que se opera en los aeropuertos, debido al efecto positivo de los nuevos contratos que entraron en vigor en noviembre de 2016. El nuevo modelo de contrato, basado en una mayor renta variable, ha permitido mejorar los ingresos por esta actividad, en lo que va de ejercicio en un 30,5% respecto a 2016.

Los **servicios VIP**, que incluyen las 22 salas VIP operativas en 14 aeropuertos de Aena, además del "fast track" y el "fast lane" han tenido un buen comportamiento en 2017, alcanzado 41,0 millones de euros de ingresos, un aumento del 26% frente a 2016.

El crecimiento viene impulsado por el cambio del modelo de gestión de esta actividad, cuya comercialización en propio ha impactado de forma muy positiva en la evolución de sus ingresos.

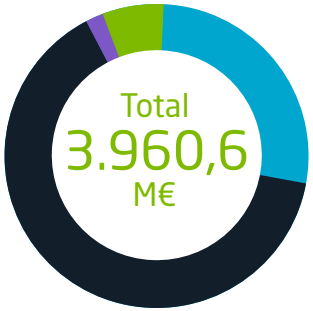
En 2017, los ingresos ordinarios derivados de los **servicios inmobiliarios** alcanzaron 59,7 millones de euros, un 4,4% por debajo de los obtenidos en 2016 principalmente por el impacto en 2016 del reconocimiento contable de derechos de crédito sobre inmuebles construidos en terrenos afectos a contratos de cesión. Excluido este efecto, los ingresos ordinarios permanecen estables.

Ingresos ordinarios 2017 por líneas de negocio (millones de €)

	Ingresos	% sobre el total[1]	Variación 17/16
● Total Comercial	1.049,3	26,5%	+11,2%
Tiendas Duty Free	309,0	-	+8,4%
Servicios VIP	41,0	-	+26%
Restauración	175,6	-	+13,7%
Tiendas	91,7	-	+2,3%
Aparcamientos	132,0	-	+8,6%
Alquiler de Vehículos	149,4	-	+30,5%
Publicidad	31,6	-	+4,2%
Arrendamientos	32,1	-	+28,5%
Resto de ingresos comerciales*	86,8	-	-4,1%
● Total Actividad aeronáutica	2.638,5	66,6%	+5,6%
● Total Servicios inmobiliarios	59,7	1,5%	-4,4%
● Total Internacional	215,3	5,4%	+3,7%
Aeropuerto de Londres-Luton	204,9	-	+3,4%
TOTAL	**3.962,8**	**100%**	**+6,8%**

(*) Incluye: explotaciones comerciales, suministros comerciales, filmaciones y grabaciones y albergue de aeronaves
(1) Importe total neto de ajustes intersegmentos (-2,2 millones de euros)

Distribución total de ingresos ordinarios 2017 por segmentos.[2]



(2) Importe neto de ajustes intersegmentos (-2,2 millones de euros)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Por su parte, los ingresos del segmento de **actividad internacional** recogen principalmente la consolidación del Aeropuerto de Londres-Luton en Londres (5º aeropuerto en el Reino Unido por número de pasajeros), así como servicios de asesoramiento a aeropuertos internacionales.
Los ingresos totales del negocio internacional mejoraron en 7,6 millones de euros (+3,7% con respecto a 2016), como consecuencia de la devaluación de la GBP que impacta negativamente, compensando el sólido crecimiento del tráfi co experimentado en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Estas actividades han contribuído a situar el EBITDA del ejercicio 2017 en 2.517,4 millones de euros, +9,8% superior a 2016.

El benefi cio antes de impuestos ha alcanzado 1.596,7 millones de euros frente a 1.516,1 en 2016, y el beneficio neto ha aumentado hasta 1.232,0 millones de euros, un 5,8% superior al registrado en 2016. Un 50% del benefi cio neto se destina a dividendos.

Por lo que se refi ere al fl ujo de caja operativo, ha aumentado un 9,6% hasta los 2.010,3 millones de euros, frente a 1.834,7 millones de euros en 2016.

EBITDA 2017 por líneas de negocio (millones de €)

	Ebitda	% sobre el total	Variación 17/16
Total Comercial	873,4	34,7%	+11,5%
Total Actividad aeronáutica	1.549,0	61,5%	+10,4%
Total Servicios inmobiliarios	30,6	1,2%	-15,2%
Total Internacional	64,6	2,6%	-9,4%
Aeropuerto de Londres-Luton	58,7	-	-10,3%
TOTAL	2.517,4	100%	+9,8%

Información económico-financiera

+9,8%
EBITDA frente a 2016

+5,8%
Beneficio neto frente a 2016

+9,6%
de flujo de caja operativo frente a 2016

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Eficiencia de costes

Los niveles de eficiencia de costes se han mantenido durante 2017 si bien es reseñable que la mayor actividad y la tendencia al alza del coste de la mayoría de los servicios adjudicados desde finales de 2016 se ha empezado a hacer visible en los gastos operativos.

Coste operativo por pasajero,
-66,6%[1]
que la media de competidores europeos.

[1] Según datos 2016 de AdP, Fraport, AdR, Heathrow y Zúrich.

Gastos operativos 2017 por líneas de negocio (millones de €)

	Total Comercial	Total Actividad aeronáutica	Total Servicios inmobiliarios	Total Internacional	TOTAL[1]
Gasto operativo	187,7	1.136,1	30,1	150,1	1.502,2
% sobre el total	12,5%	75,6%	2,0%	10,0%	100%
Variación 17/16 (%)	+11,9%	-0,5%	+5,6%	+9,8%	+2,0%

(1) Total neto de ajustes intersegmentos (-1,8 millones de euros)

Información económico-financiera

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Cumplimiento de inversiones

Nuestra política de inversión, que toma como referencia parámetros del programa de inversiones recogido en el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para el período 2017-2021, así como el plan de inversiones establecido para el Aeropuerto de Londres-Luton en el acuerdo de concesión para el aumento de capacidad del aeropuerto, se desarrolla en base a criterios de eficiencia y eficacia.

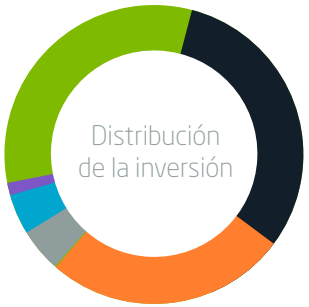
En relación con su ejecución, en 2017 la inversión pagada ascendió a 371,2 millones de euros (incluyendo 66,2 millones de euros en Luton).

Las principales inversiones en la red de aeropuertos españoles son inversiones de carácter regulado que satisfacen la demanda de capacidad, calidad y seguridad, desde la óptica de eficiencia económica y respeto al medio ambiente.

Volumen de inversión 2017 (millones de €)*

	Inversión	% sobre el total	Variación 17/16
Mantenimiento	99,3	33%	+14%
Seguridad	91,8	30%	+59%
Capacidad	12,5	4%	+17%
Expropiaciones	2,6	1%	+881%
Medio Ambiente	15,2	5%	-32%
Resto	83,7	27%	26%
TOTAL	305,0	100%	25%

(*) Datos Aena S.M.E, S.A.



+21,5%

de volumen de inversión frente a 2016[1]

(Incluye Aeropuerto de Londres-Luton)

371,2 M€

invertidos en 2017 (82,2% en España y 17,8% en Aeropuerto de Londres-Luton)

(1) Según criterio de pago.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

garantizando el mantenimiento de la amplia base de activos existentes y la optimización de las instalaciones disponibles. En el Aeropuerto de Londres-Luton, continúan tanto las inversiones en mantenimiento y renovación de equipamientos como en el Proyecto Curium de aumento de capacidad del aeropuerto. Este proyecto progresa significativamente en todas sus áreas. En 2017 se completaron los trabajos de ampliación de accesos y vialidades, y avanzaron sustancialmente las obras de ampliación del terminal. El campo de vuelo también se ha ampliado con la extensión de la calle de rodaje hasta la cabecera 08.

Respecto a las inversiones de las asociadas que no consolidan contablemente, cabe destacar que ya está plenamente operativa la nueva terminal internacional del aeropuerto de Cali, inaugurada el 24 de junio. La nueva terminal dispone de 19.600 m² distribuidos en 2 niveles, 6 pasarelas de embarque y conexión con el edificio original.

Información económico-financiera

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Deuda financiera y calidad crediticia

La deuda financiera neta contable ha disminuido hasta los 7.156,0 millones de euros (incluyendo la deuda financiera neta del Aeropuerto de Londres-Luton por importe de 396,3 millones de euros) frente a los 8.228,0 millones de euros al cierre de 2016, reduciendo el ratio de Deuda financiera neta a EBITDA de 3,6x en 2016 a 2,8x en 2017.

Es destacable que en agosto de 2017 se completó la refinanciación de la deuda del Aeropuerto de Londres-Luton (390 millones de GBP) con objeto de prolongar vencimientos, fijar el tipo de un mayor porcentaje de la deuda, así como asegurar la financiación de la totalidad del plan de expansión.

Asimismo es relevante señalar que durante 2017 Aena ha renovado o contratado nuevas pólizas de crédito por importe de 1.000 millones de euros con vigencia de 1 y 2 años y extensión por el mismo plazo.

Asimismo Aena ha firmado con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) un préstamo a largo plazo de 400 millones de euros destinado a financiar hasta el 50% de las inversiones de seguridad referentes a renovación de equipos de inspección de equipajes previstas en el marco DORA 2017-2021 con un plazo de venciiento de hasta 20 años.

Por su parte, Luton dispone de 75,3 millones de euros en líneas de crédito no dispuestas.

En 2017, la agencia de calificación crediticia Fitch Ratings, ha mejorado la calificación crediticia a Aena de "BBB+" a "A" revisando la perspectiva de positiva a estable. Moody's Investors Service ha reiterado la calificación crediticia otorgada a Aena en 2016 ("Baa1" con perspectiva estable) manteniéndose un escalón por encima de la calificación asignada por esta agencia al Reino de España, si bien, en su informe destaca que ésta calificación está afectada por la del Reino de España, pudiendo ser superior si esta se revisase al alza.

Deuda financiera neta contable 2017 (millones de €)

	Deuda financiera neta contable	% sobre el total	Variación 17/16
Tipo fijo	6.007,5	87,5%	325,3 (+5,7%)
Tipo variable	830,8	12,1%	-909,7 (-52,3%)
Tipo revisable	27,5	0,4%	-497,0 (-94,8%)
TOTAL	6.865,8	100%	-1.081,4 (-13,6%)

-13,0%
de deuda frente a 2016

2,8x
ratio deuda financiera a EBITDA frente a 3,6x en 2016
Ratio de Aena individual a efectos de los "covenants" incluidos en los contratos de financiación novados con fecha 29 de julio de 2014. (No incluye Aeropuerto de Londres-Luton)

Información económico-financiera
Rating

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

> 6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

6 EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

Calidad y mejora de servicio

Seguridad Operacional y aeroportuaria

Experiencia de calidad en todos los servicios

Mejoras en los servicios a aerolíneas

Avances en servicios al pasajero

Seguridad operacional y aeroportuaria

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Calidad y mejora de servicio

Retos

La satisfacción y percepción de los usuarios determina la gran mayoría de oportunidades de mejora y en el mercado español puede derivar en incentivos/penalizaciones económicas según queda recogido en el DORA 2017-2021.

Mejorar la calidad del servicio al pasajero en el Aeropuerto de London-Luton con la puesta en marcha de nueva infraestructura, minimizando el impacto de las obras.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Mecanismos para la identificación de quejas y reclamaciones.
- Medición de la satisfacción/percepción de los usuarios de los aeropuertos.
- Implementación de mejoras en instalaciones y servicios.
- Mejora de la oferta comercial de Luton.

Principales hitos 2017

- Puesta en operación del nuevo edificio de parking y accesos al Aeropuerto de Londres-Luton.
- Inicio de DORA: 17 nuevos indicadores de calidad exigentes y competitivos
- Servicio a Personas con Movilidad Reducida: lanzamiento del proyecto de mejora del servicio: Nueva era del servicio PMR.

Objetivos 2017

- Obtener el alto grado de satisfacción de los clientes comprometido en DORA 2017-2021 en los distintos procesos en los que se ven involucrados cuando utilizan nuestras instalaciones y servicios.
- Desarrollo de las obras y proyectos de mejora en el Aeropuerto de Londres-Luton, manteniendo unos niveles de calidad óptimos, para acomodarse al crecimiento de tráfico de la red.

Resultados 2017

- 29,4 millones de € destinados a mejorar el servicio de la red de aeropuertos españoles (1,76 M€ en el Aeropuerto de Londres-Luton).
- 3,92 sobre 5 en calidad de servicio a pasajeros (red aeropuertos españoles).

Perspectivas de futuro

- Cumplimiento de estándares de calidad exigentes y competitivos, asegurando que durante todo el periodo regulatorio se mantengan altos niveles de calidad, implantando y desarrollando las actuaciones de mejora necesarias.
- Terminar la obra de ampliación del Aeropuerto de Londres-Luton (previsto para agosto de 2018).
- Inicio de las obras para la conexión de un tren ligero (DART - Direct Air to Rail Transfer) del Aeropuerto de Londres-Luton con la estación de ferrocarril, cuya puesta en marcha se espera para 2021.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Seguridad Operacional

Retos

Los aeropuertos son infraestructuras sensibles a las condiciones de tiempo adverso (niebla, lluvias fuertes, inundaciones, nieve y hielo, temperaturas extremas o vientos fuertes, que pueden verse agravadas como consecuencia del cambio climático), y al riesgo de accidentes e incidentes, pudiendo dar lugar a una pérdida de la capacidad operativa (retrasos, cancelaciones) y alta incidencia en la eficiencia y la seguridad (accidentes).

Principales medidas y aspectos de gestión

- Certificación de los aeropuertos según Reglamento UE 139/2014.
- Plan de simulacros.
- Actualización de la NSP.
- Implantación de los Planes de Continuidad de Negocio y Recuperación de la actividad en los 7 aeropuertos con más de 9 millones de pasajeros.

Principales hitos 2017

- Culminación del proceso de certificación de los aeropuertos según Reglamento UE 139/2014.

Objetivos 2017

- Finalizar el proceso de certificación de aeropuertos.

Resultados 2017

- Inversión en Seguridad Operacional: 73,2 millones de €.
- Inversión de 10 M€ en equipamiento de seguridad ((1,21 M€ en el Aeropuerto de Londres-Luton).
- 100% de los aeropuertos propiedad de AENA certificados según Reglamento UE 139/2014 (incluido el Aeropuerto de Londres-Luton).

Perspectivas de futuro

- Mantenimiento de la certificación y los más altos niveles de seguridad.
- Creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Seguridad Aeroportuaria

Principales hitos 2017

- Resultados satisfactorios de las auditorías de la Comisión Europea en Barcelona, Menorca y Palma de Mallorca, y de la CAA en el Aeropuerto de Londres-Luton.
- Licitación de expedientes de seguridad contemplando los requisitos del convenio para garantizar el servicio sin problemas de colas en los aeropuertos tras la aplicación del laudo en el aeropuerto de Barcelona.

Retos

La amenaza terrorista ha seguido vigente durante el año 2017, y seguirá siéndolo en el futuro. Se ha de seguir trabajando al más alto nivel cumpliendo los requisitos de la normativa de seguridad aeroportuaria tanto a nivel nacional como internacional.

Tras la entrada en vigor del RE 2017/458, el reto en fronteras consiste en mejorar los puntos fronterizos con incremento de ABC (Automated Border Control) en los aeropuertos con mayor tráfico internacional de la red.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Cumplimiento de la normativa de seguridad en todos los aeropuertos de Aena.
- Actualización de los Programas de Seguridad de los Aeropuertos.
- Simulacros de Actos de Interferencia Ilícita para comprobar la capacidad de resolución ante un acto terrorista.
- Control de Calidad Interno (25 revisiones y 3.000 ensayos de seguridad).
- Auditorías externas de la Autoridad Competente y de la Comisión Europea (62 auditorías por parte de Aesa).
- Adecuación de estándar 2 a estándar 3 de los equipos de inspección de bodega EDS.
- Sustitución de equipos de inspección de Rayos X para cumplir con los requisitos normativos.
- Nuevos contratos de seguridad privada con indicadores de calidad de la seguridad y atención al pasajero.
- Revisión del Plan de Protección de Infraestructuras Críticas.
- Plan de desarrollo de ABC en los principales aeropuertos.

Objetivos 2017

- Cumplir con los requisitos de los reglamentos UE 300/2008 y 2015/1998, entre otros, y el Programa Nacional de Seguridad.
- Implementar un pliego de seguridad que incluya los requisitos del convenio y con indicadores de calidad.
- Actualizar el equipamiento para cumplir con los estándares y requisitos de seguridad.

Resultados 2017

- Inversión en Seguridad Física: 18,6 millones de €
- Índice ACI* 2017: 0.821 (un 1,7% inferior que 2016)

(*) Índice ACI: número de accidentes e incidentes de Airport Council International, por cada 10.000 operaciones.

Perspectivas de futuro

- Renovación de equipos detección automática de explosivos en bodega (EDS) en el periodo 2018-2022 (previsto durante 2018 en Luton).
- Automatización de procesos en filtros de seguridad.
- Suministro de equipos ABC en controles de pasaportes.
- Ampliación del control de seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton incrementando un 35% su capacidad.

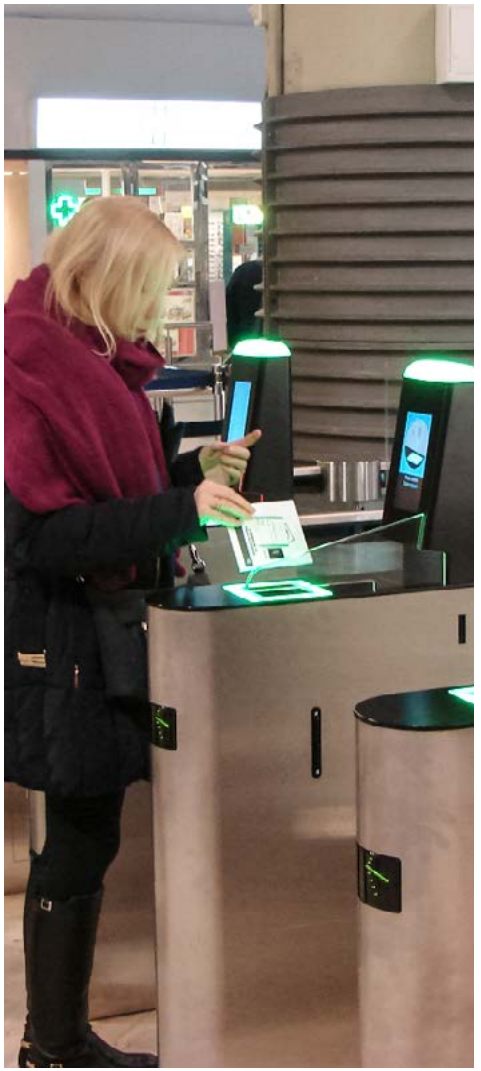
INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Experiencia de calidad en todos los servicios

Aena quiere ofrecer una experiencia de calidad en todos los servicios que presta. Las modernas infraestructuras de sus aeropuertos garantizan altos estándares de calidad, seguridad y servicio.

El sistema de calidad y seguridad de Aena contempla medidas de seguimiento y control de la satisfacción de los diferentes usuarios de sus aeropuertos con objeto de diseñar programas de mejora que permitan seguir ofreciendo servicios de primera calidad y hacer de sus bases aeroportuarias (incluido Luton) un entorno seguro, moderno y atractivo para todos. El control y seguimiento se extienden a su cadena de suministro para poder responder a las expectativas de los usuarios.



Principales quejas y reclamaciones

Indicador	Nº 2016	Nº 2017	Variación (%)
1. Contrato de transporte	3.730	2.992	-19,8%
2. Handling	643	575	-10,6%
3. Sistemas de información	484	469	-3,1%
4. Instalaciones	570	604	6,0%
5. Servicios de seguridad	1.541	2.297	49,1%
6. Servicios complementarios	1.067	1.246	16,8%
7. Accesos	38	50	31,6%
8. Daños y robos	344	364	5,8%
9. Varios	188	141	-25,0%
10. Servicios comerciales y de restauración	411	455	10,7%
11. Aparcamientos	1.468	1.959	33,4%
Total Q y R Gestión Aeroportuaria	6.111	7.585	24,1%

En Luton se han atendido, desde diciembre de 2016 y en todo 2017, 10.687 consultas, de las que el 61% son quejas/reclamaciones, el 5% felicitaciones/agradecimientos, y el 34% restante, consultas generales.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

La dimensión económica asociada a la implantación del programa de mejoras 2017 se tradujo 29,4 millones de € de inversión en calidad y 91,8 millones a seguridad en la red de aeropuertos españoles. La inversión en seguridad en Luton se estima en 1,21 millones de euros en 2017, un 9,28% más que en 2016. En cuanto a la destinada a calidad, la inversión en 2017 ascendió a 1,76 millones de euros.

Aena estima haber cumplido durante 2017 los niveles de calidad exigidos, así como haber ejecutado las inversiones de carácter estratégico planificadas, de modo que no espera que el ingreso máximo anual por pasajero sea penalizado por estos motivos.

Satisfacción y percepción pasajeros:

- Encuestas ASQ (Airport Service Quality) avaladas por el ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos).
- Sistemas de Happy or Not a la salida de los aseos, en la zona de recogida de equipajes y a la salida de los filtros de seguridad en 33 aeropuertos en 33 aeropuertos de la red.
- Focus Group Perception.
- Encuestas web códigos QR.

Aeropuerto de Londres-Luton:

- Encuestas similares a las ASQ (400 encuestas en 2017)
- Sistema de Happy-or-Not en aseos, seguridad, control de fronteras y recogida de equipajes.
- Programa de Mistery shopper para la evaluación de la calidad de la oferta comercial.

Satisfacción y percepción de aerolíneas:

- Grupos de trabajo/sesiones de expertos
- Comisiones mixtas de seguimiento
- Análisis de satisfacción y percepción de la calidad de aerolíneas

Relación con empresas concesionarias:

- Encuestas periódicas
- Portal Aena Empresas

Relación con fuerzas y seguridad del Estado:

- Grupos de trabajo/sesiones de expertos
- Comisiones mixtas de seguimiento

121,2 M€

invertidos en calidad y seguridad en la red de aeropuertos españoles (2,97 M€ invertidas en el Aeropuerto de Londres-Luton)

Alcance del sistema integrado de calidad y medio ambiente

Política de gestión integrada de la calidad, medio ambiente y eficiencia energética

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Mejoras en los servicios a aerolíneas

En 2017 se ha facilitado a las compañías aéreas una operativa fluida, así como unas instalaciones en las mejores condiciones y con la tecnología más adecuada.

En relación con las **actuaciones en el campo de vuelo y plataformas**, se ha podido mejorar el servicio prestado gracias a:

- Ejecución de dos nuevas calles de acceso a cabecera 24R en pista norte y de tres nuevas calles de acceso a cabecera 06R en pista sur para la mejora de la gestión de las operaciones de aeronaves de gran envergadura en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Mejora de pavimentos, para reparar deterioros de distinta naturaleza en zonas del campo de vuelos, puntos de retroceso y zonas de rodadura del Aeropuerto Málaga-Costa del Sol.
- Actuaciones derivadas del cambio de la designación de pista del aeropuerto de Tenerife Sur (señalización vertical y horizontal y modificación del sistema de mando y presentación de balizamiento).
- Actuaciones en línea de costa en cabecera 03 del aeropuerto de Lanzarote para dotarla de RESA (área de seguridad de extremo de pista), y en el campo de vuelos del aeropuerto de La Palma.
- Regeneración del pavimento de calle de rodaje T0 en el aeropuerto de Reus y en la pista de vuelos del aeropuerto de Son Bonet.
- Ampliación de plataforma de estacionamiento de aeronaves y extensión de una calle de rodaje hasta la cabecera de la pista 08 en el Aeropuerto de Londres-Luton.

También se han llevado a cabo **mejoras relacionadas con el servicio de pasarelas, handling, estacionamientos, carburante y otros servicios** como la construcción del nuevo terminal de carga para dos operadores, la adjudicación de un nuevo servicio de almacenamiento y distribución de combustible en el aeropuerto de Zaragoza que permite cuadruplicar la capacidad de suministro actual o la apertura de un nuevo estacionamiento en altura de 1.700 plazas en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Para **optimizar la utilización de recursos e infraestructuras aeroportuarias**, mejorando así la eficiencia de las operaciones y minimizando los retrasos, los principales aeropuertos (Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca) disponen del sistema optiA-CDM (Airport Collaborative Decision Making). El sistema proporciona información relevante y en tiempo real de los diferentes grupos de interés (compañías, agentes handling, proveedores del servicio de navegación aérea, etc...) y permite reducir el tiempo de escala de la aeronave. El aeropuerto de Alicante-Elche dispone de un sistema similar denominado "Torre avanzada", que en 2017 se ha extendido a los aeropuertos de Gran Canaria y Málaga-Costa del Sol.

3,56

nivel de satisfacción general de las compañías aéreas (valor de referencia 3,55) (red de aeropuertos españoles)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Avances en servicios al pasajero

Para asegurar a los pasajeros una estancia confortable y de calidad se han llevado a cabo diferentes actuaciones para mejorar los servicios aeroportuarios y comerciales.

En cuanto a las actuaciones dirigidas a **mejorar la experiencia del pasajero**, durante 2017, además de remodelaciones y mantenimiento de aseos, suelos y fachadas, en el ámbito aeroportuario destacan mejoras en:

- la orientación dentro de la terminal con actuaciones en señalización estática y en el servicio de información al público,
- formación continua al personal del aeropuerto, compañías aéreas y personal de handling en los procedimientos de atención y mejora de la experiencia del pasajero,
- iluminación, climatización, instalaciones electromecánicas, bancadas, zonas infantiles y estaciones de trabajo para garantizar el confort del pasajero a lo largo de su estancia en el aeropuerto,
- accesibilidad para cubrir necesidades de pasajeros con movilidad reducida (PMR), como la instalación de dos nuevos ascensores en el extremo oeste del módulo A para uso exclusivo de PMRs en el aeropuerto de Palma de Mallorca, la creación de nuevo punto de atención a PMR en zona de embarque del aeropuerto de Fuerteventura o el refuerzo de asientos para PMR en zonas de espera junto a monolitos en el de Menorca,
- áreas de espera para pasajeros que viajan con niños, con zona de juegos, zona de padres desde la que poder vigilar a sus hijos, biblioteca, zona de retroproyección, sala de lactancia con microondas y aseo con cambia pañales en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Tenerife Norte, Tenerife Sur, Santiago de Compostela, Menorca y Luton.

3,92

sobre 5 en calidad de servicio a pasajeros (encuesta ASQ Dato de referencia Europa: 3,99)
(red de aeropuertos españoles)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

En relación al **área comercial**, en 2017 las mejoras se han centrado en:

- La modernización y digitalización de la tienda pasante libre de impuestos del terminal T4 Satélite del Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid-Barajas y la apertura de una nueva tienda al final del dique longitudinal de la T1 del Aeropuerto Barcelona-El Prat.
- Renovación y ampliación de la oferta comercial en aeropuertos canarios y de las Islas Baleares.
- La puesta en servicio de la práctica totalidad de la nueva oferta de restauración de los aeropuertos de Bilbao (5 locales), Ibiza (6 locales, quedando 3 para la temporada de verano de 2018), Fuerteventura (6 locales), así como 2 nuevos puntos en el módulo C del aeropuerto de Palma de Mallorca.
- La renovación de las máquinas vending en los aeropuertos de Ibiza, Tenerife Sur y Gran Canaria.
- La ampliación de las instalaciones puestas a disposición de las empresas de alquiler de vehículos sin conductor. En concreto, 26 nuevos locales de atención a los clientes se han puesto a disposición dentro de los terminales y se han alquilado 600 plazas de aparcamiento y 100.000 m² destinados al stock de coches adicionales a los adjudicados.
- Se han ejecutado nuevos productos de aparcamiento en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Menorca y Valencia, con zonas de estacionamiento más próximas al terminal.
- Como parte del proyecto de ampliación del terminal, se han abierto 2.500 metros cuadrados de oferta comercial en el Aeropuerto de Londres-Luton. Se supervisa de forma continua la calidad de esta oferta a través del proyecto de Mistery shopper.

3,40
nivel de calidad locales comerciales (valor de referencia Europa: 3,44)
(red de aeropuertos españoles)

3,32
nivel de calidad restauración (valor de referencia Europa: 3,31)
(red de aeropuertos españoles)

2,85*
nivel de calidad aparcamientos
(red de aeropuertos españoles)

3,49*
nivel de calidad de las Salas VIP
(red de aeropuertos españoles)

(*) Sin valor de referencia dado que ASQ no ha establecido objetivos específicos para 2017

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Seguridad operacional y aeroportuaria

Las inversiones efectuadas en el ámbito de la seguridad en la red de aeropuertos españoles representaron el 30% del total de la inversión de Aena en 2017, ascendiendo a 91,8 millones de € (un 59% más que en 2016).

Seguridad aeroportuaria

Aena fue nombrado Operador Crítico en 2015 por la Secretaría de Estado de Seguridad. En 2016 se aprobó el Plan de Seguridad del Operador Crítico Aena, y en junio de 2017 se aprobaron los Planes de Protección Específicos de las Infraestructuras Críticas de Aena.

Aena está inmersa cada año en un proceso de auditorías de seguridad aeroportuaria conforme a la normativa internacional contenida en los reglamentos europeos 300/2008 y 2015/1998, y conforme a la normativa nacional contenida en el Programa Nacional de Seguridad.

Para asegurar el cumplimiento de dichas normativas, Aena es auditada regularmente tanto por la Comisión Europea como por AESA. Durante 2017 la Comisión Europea realizó inspecciones en los aeropuertos de Barcelona, Menorca y Palma de Mallorca, mientras que AESA llevó a cabo 62 inspecciones en todos los aeropuertos de la red.

Además durante 2017 se aprobó el reglamento de fronteras 2017/458 en el que se realizaban controles sistemáticos a todos los pasajeros que cruzaban una frontera Schengen. Todos los aeropuertos internacionales de Aena han cumplido con los requisitos del mencionado reglamento cuyo control es competencia de la Policía Nacional.

Dado el volumen de pasajeros en los aeropuertos españoles, y especialmente el tráfico internacional extra Schengen, Aena, junto con el Ministerio del Interior, están trabajando en planes a medio y largo plazo para adecuar las instalaciones y los diseños funcionales de las infraestructuras, y para dotarlas de equipos automáticos de control de fronteras ABC (Automated Border Control) al objeto de cumplir con los requerimientos del RE 2017/458 de forma más eficaz y garantizar la gestión del tráfico de pasajeros en la red de aeropuertos españoles de Aena. En la actualidad, el 100 % de los aeropuertos internacionales de Aena con frontera Schengen cumplen con estos requerimientos.

Adicionalmente a las acciones adoptadas con carácter inmediato para mejorar la gestión del tráfico en aplicación de la nueva normativa de control de fronteras, se ha continuado optimizando los procesos de seguridad. En concreto, destacan los refuerzos realizados en el servicio

100 %
de los aeropuertos internacionales de Aena con frontera Schengen cumple con los requisitos del RE 2017/458

91,8 M€
invertidos en el ámbito de la seguridad en la red de aeropuertos españoles (La inversión en seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton se estima en 1,21 M€ en 2017)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

de apoyo en el control de pasaportes (alarmas, nuevas cabinas de control, asistente virtual, nuevos filtros de seguridad) en los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Málaga y Alicante, aumentando la capacidad de la infraestructura y minimizando los tiempos de espera a pasajeros. Añadido a esto, desde el punto de vista de la seguridad operacional, se destacan las siguientes actuaciones:

- Renovación del antiguo vallado de zonas críticas en el aeropuerto de Palma de Mallorca, como medida para disminuir el indicador de Incursiones en Pista.
- Nuevo centro de coordinación aeroportuario en el aeropuerto de Santiago.
- Optimización y reducción de los tiempos de cierre de pista para obras y mantenimiento de la instalación de ayudas visuales, con un nuevo sistema de monitorización de los cut-outs de los reguladores en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Ampliación del horario operativo en el aeropuerto de Vitoria en un 55%.
- La construcción de un puesto de inspección fronterizo en el aeropuerto de Tenerife Norte y la nueva sala multifuncional que servirá también como sala de atención a familiares de víctimas dentro del Plan de Autoprotección en Tenerife Sur.
- En el caso de Luton, se hace un seguimiento especial de las negociaciones del Brexit, que podrían obligar a cambiar el sistema de control de fronteras, lo que implicaría necesidad de nuevas infraestructuras y cambio de procedimientos.

Desde Aena se trabajará en mejorar la experiencia al pasajero incidiendo en los siguientes ejes:

- **Eje infraestructura:** mejora del área destinada al proceso de seguridad, tales como mayor espacio, mejor iluminación renovación mobiliario, disposición de sillas, calzas, suelos de madera, información del proceso a través de vídeo y señalética.
- **Eje equipamiento de seguridad:** mejora del equipamiento de seguridad en los filtros actuales, con la inclusión de desviadores de equipajes para inspección en segunda línea, sistemas automáticos de tratamiento de equipaje de mano y retorno automático para mejorar el proceso de inspección.
- **Eje personal de seguridad:** valorar en los pliegos de contratación del servicio la formación en habilidades sociales y orientación al cliente.
- **Eje procedimiento de seguridad:** mejora del proceso orientado hacia el pasajero con procedimientos menos intrusivos.

Controles de seguridad en Aena

Seguridad aeroportuaria

100 %

de la red certificada según Reglamento (UE) 139/2014 o la normativa nacional según el RD 862/2009

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Seguridad operacional

Aena ha estado inmersa los últimos 10 años en un proceso de certificación de aeródromos, primero conforme a la normativa nacional RD 862/2009, y posteriormente conforme a la normativa europea Reglamento (UE) 139/2014, que ha exigido un gran esfuerzo de adaptación de las infraestructuras para mejorar la seguridad operacional y cumplir con estándares técnicos internacionales. Con la certificación en 2017 (o la conversión de sus certificaciones) de los aeropuertos de San Sebastián, Tenerife Sur, Santander, Gran Canaria, Vitoria, Pamplona, A Coruña, Vigo, Tenerife Norte, La Palma, Lanzarote, Asturias, Santiago, AS Madrid/Barajas, Málaga, Ibiza, Barcelona, Valencia, Palma de Mallorca, Granada, Jerez, Melilla, El Hierro, Fuerteventura, Burgos, Girona, Almería y Alicante, el 100% de los aeropuertos sobre los que Aena es propietario de la instalación (plataforma y área de movimientos, incluidas las pistas) está certificado.

En total se han certificado 39 aeropuertos (33 por la reglamentación comunitaria y 6 por la nacional según el RD862/2009) y 2 helipuertos (por la reglamentación nacional).

No obstante, en el caso de las 6 bases aéreas abiertas al tráfico civil y el aeropuerto de utilización conjunta de Zaragoza, Aena, en coordinación con los responsables de las bases aéreas también da respuesta a los requisitos establecidos en el RD 862/2009, estando prevista en un futuro la adaptación a lo establecido en el Reglamento Europeo.

Certificaciones en los principales aeropuertos de la red

SEGURIDAD OPERACIONAL
(Reglamento (UE) 139/2014 o requisitos nacionales RD862/2009)
100%
de los aeropuertos sobre los que Aena es propietario de la instalación (39 aeropuertos y 2 helipuertos)

SEGURIDAD AEROPORTUARIA
(RE 2017/458)
100%
de aeropuertos internacionales de Aena con frontera Schengen

SEGURIDAD AEROPORTUARIA
(RE 300/2008, 2015/1998 y PNS)
100%
de los aeropuertos de Aena

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

7 LAS PERSONAS EN AENA

Talento, capacidad de trabajo y motivación

Condiciones laborales:
Igualdad y diversidad
El bienestar de las personas

Las personas de Aena
Formación, desarrollo profesional y talento
Calidad, estabilidad y productividad
Igualdad y diversidad
Bienestar de las personas: Conciliación. Seguridad y salud laboral

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Talento, capacidad de trabajo y motivación

Retos

El talento y compromiso de los empleados constituyen el mejor activo para afrontar los retos de la compañía:

- Retención del talento.
- Contar con profesionales mejor capacitados.
- Incrementar la motivación, compromiso e implicación de los empleados.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Selección externa, provisión interna y programa de becas.
- Programa de formación, desarrollo profesional y gestión del talento.
- Clima y transparencia.

Principales hitos 2017

- 1 junio 2017: Entrada en vigor de la nueva estructura organizativa de Aena.
- Encuesta de opinión a empleados.
- 2º puesto del sector de Infraestructuras, Servicios y Construcción en el ranking Merco Talento.

Objetivos 2017

Conocer las impresiones de los trabajadores sobre diversos aspectos de la compañía parar identificar aquellos mejor valorados, así como posibles áreas de mejora.

Resultados 2017

- +5,5% de incremento de la productividad mensual media frente a 2016 (pax/empleado/12 meses).
- +6,8% gastos de personal respecto a 2016.
- 1,77 M€ destinados a formación (sociedad dominante).
- 0,65 M€ destinados a formación en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Perspectivas de futuro

- Nuevas actuaciones en la detección de Potencial y Plan de Carrera.
- Formación derivada de los resultados de la "Encuesta de Opinión Aena".
- Desarrollo de nuevos itinerarios formativos.
- Implantación de la comprobación de la competencia.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Condiciones laborales:

Igualdad y diversidad

El bienestar de los empleados

Retos

Modernización de la gestión de personas, incrementando motivación, compromiso e implicación.

Mejora de las condiciones de trabajo, facilitación de formación y desarrollo de capacidades profesionales, diversidad e igualdad, manteniendo a su vez altos niveles de seguridad en la prevención de riesgos laborales, con la orientación a la eficiencia de la organización y la productividad de los recursos humanos.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Nuevo esquema organizativo.
- Cumplimiento marco regulatorio DORA 2017-2021.
- Estabilidad laboral.
- Gestión del desempeño y retribución por objetivos. Plan de igualdad.
- Medidas de conciliación.
- Apuesta por la diversidad.
- Prevención de riesgos laborales.
- Nuevo Programa de Atención al Empleado (PAE).
- Protocolos para atender situaciones especiales.

Principales hitos 2017

- Registro Acuerdo de modificación del Convenio colectivo (25 /09/2017). Ampliación la vigencia hasta 31/12/2021.(B.O.E. de 9/01/2018).
- Nueva estructura organizativa.

Objetivos 2017

- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones y compromisos adquiridos con el nuevo marco regulatorio e impulsar el crecimiento rentable de las actividades no reguladas.
- Facilitación de un marco de estabilidad laboral (2018-2021).

Resultados 2017

- 87,6% plantilla con contrato fijo.
- 35,5% de mujeres en plantilla.
- 8,93% índice de incidencia de siniestralidad laboral en la sociedad dominante (un 10,55% menos respecto a 2016).
- 1,4 M€ destinados a ayudas sociales (sociedad dominante).

Perspectivas de futuro

- Adecuación de la plantilla y de la estructura organizativa a las nuevas necesidades del futuro.
- Desarrollo de una estrategia de Employer Branding.
- Transformación Digital parar la modernización de los sistemas de gestión de Recursos Humanos y la formación asociada.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Las personas de Aena

A finales de 2017, Aena cuenta de forma consolidada, con un total de 8.234 profesionales (8.174 de media anual), repartidos por todas las comunidades autónomas de España y Luton (Reino Unido). La mayoría se concentran en Madrid, Canarias, Cataluña, Andalucía, Baleares y Luton.

Variación plantilla total consolidada

	2017			2016		
	Plantilla total	Total fijo	Total temporal	Plantilla total	Total fijo	Total temporal
Aena, SME, S.A.	7.444	6.427	1.017	7.297	6.357	940
Aena Desarrollo Internacional SME, S.A.	29	21	8	29	20	9
Aeropuerto de Londres-Luton	761	761	0	737	735	2
Total	8.234	7.209	1.025	8.063	7.112	951

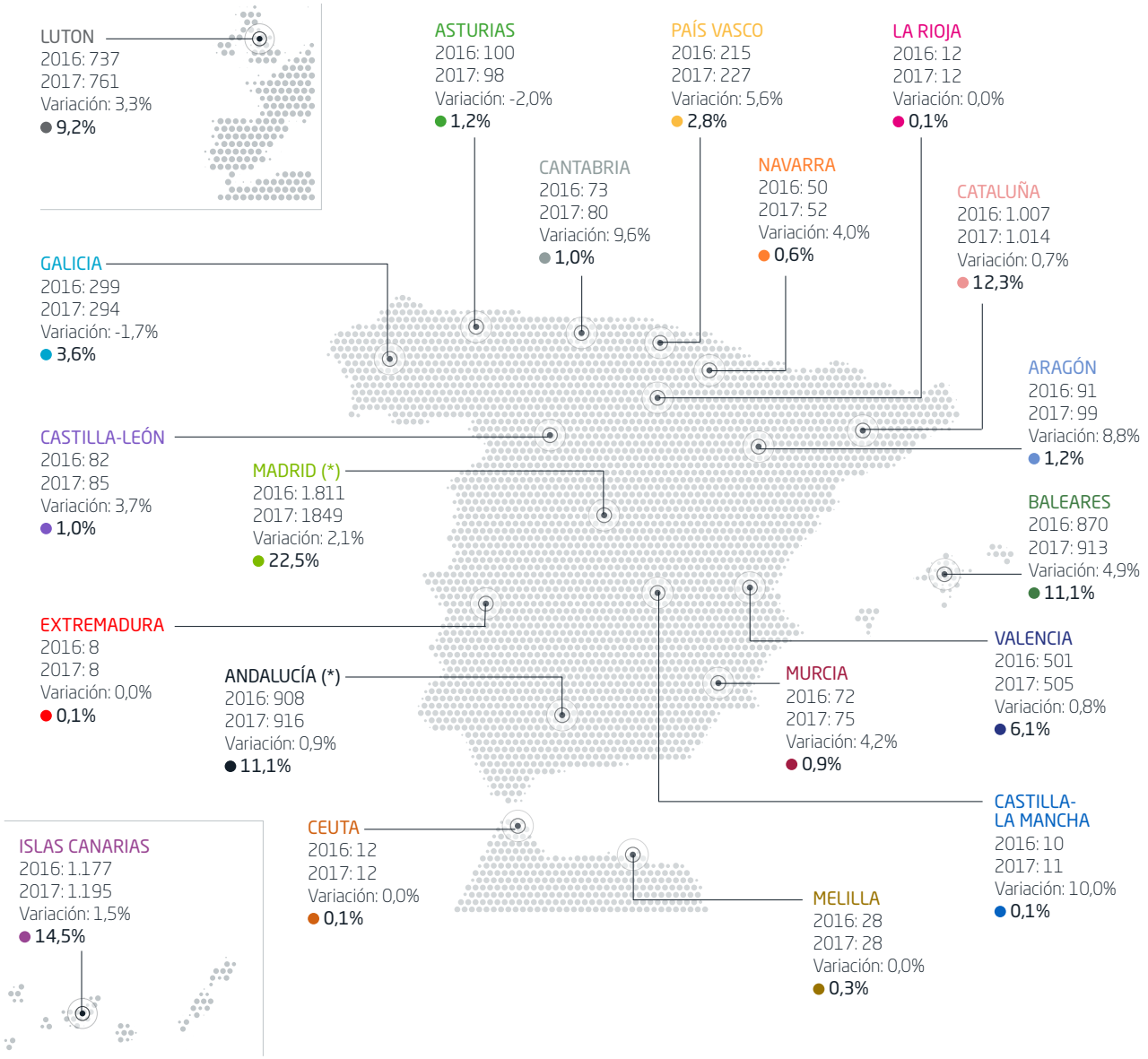
+2,1%

(dato consolidado) plantilla frente a 2016

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Empleados por localización geográfica



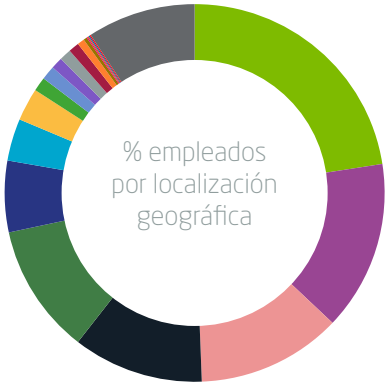
(*) A efectos de cálculo, toda la plantilla de Aena Desarrollo Internacional SME, S.A. (29:29) se agrupaba en Madrid.

Plantilla total:

8.063 2016

8.234 2017

Variación 2,1%



INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Formación, desarrollo profesional y gestión del talento

Durante 2017 se han impulsado acciones para 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.

Con carácter general, en España, se han impulsado las siguientes acciones:

A **Acciones Formativas.** El desarrollo de las competencias de nuestros trabajadores, constituye un elemento clave y prioritario en la estrategia de recursos humanos. En 2017 fueron gestionadas un total de 336.415 horas de formación, 178.823 de forma presencial y 157.592 on-line, para un total de 7.930 personas.

B **Programas.** Durante 2017, cabe destacar dos programas específicos:

Mentoring. "Líderes desarrollando líderes" (6ª Edición). Desde su inicio ha acumulado un total de 163 participantes. 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.

Coaching. En 2017 se realizaron 24 procesos; 23 individuales (10 mujeres y 13 hombres) y un coaching de equipo. Entre todos los procesos, se acumulan 172,5 horas de coaching en la compañía.

C **Otras actuaciones.** A finales de 2017 se ha iniciado un proceso para evaluar el nivel actual de conocimiento del idioma inglés del colectivo de Servicios Aeroportuarios, que culminará a principios de 2018, y tendrá su continuidad con un programa formativo adaptado al nivel de cada trabajador.

Además, en respuesta a las necesidades detectadas en la encuesta de clima, se han desarrollado planes de formación conductual, ofimática y herramientas corporativas.

También se ha implantado el programa Aena Global Training para titulados en prácticas, que combina formación conductual y técnica y que, dada su buena acogida, se ha extendido a mandos intermedios, titulados y tituladas.

336.415
horas de formación (53% de forma presencial y 47% online)

7.930
personas recibieron formación (66% hombres y 34% mujeres)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Principales acciones formativas 2017

	Nº Horas	Nº Empleados
Formación colectivo SSEI	107.053	1.485
Formación colectivo MTTO	50.696	1.095
Formación colectivo Programación y Operaciones	38.950	807
Formación colectivo Área de Movimiento	26.628	541
Formación colectivo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes	20.432	780
Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	3.435	1.717
Continuando con la formación comenzada en 2016, se han realizado 18 ediciones del curso "Excelencia en la experiencia cliente", para colectivo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes.	2.832	177
Curso de concienciación TIC	945	189
Sistema de Compliance y Reglamento interno de conducta en los mercados de valores	166	83

+2,4 M€
destinados a actividades y programas formativos (1.769.135 € en España y 742.931 € en el Aeropuerto de Londres-Luton)

Aena refrenda su posición en la lista global de Merco Talento (puesto 55º global y 2º del sector de Infraestructuras, Servicios y Construcción)

Aena, un año más, como una de las empresas mejor valoradas por los estudiantes universitarios para trabajar ("Most Attractive Employers" en España)

Formación

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Calidad, estabilidad y productividad

A través de la dirección de Organización y Recursos Humanos, Aena establece las estrategias, políticas y procedimientos relacionados con las personas que trabajan en la organización. Su objetivo es conseguir la operatividad óptima, condicionada al entorno normativo en el que debe operar y las funciones a desarrollar.

Los empleados de Aena son los que marcan la diferencia en el día a día, convirtiéndose en el mejor activo para afrontar los retos futuros. La efectiva gestión de los recursos humanos ha permitido continuar atendiendo con altos estándares de calidad y seguridad un volumen de pasajeros creciente.

En 2017 los gastos de personal, se situaron en 417,2 M€. El 87,6% de la plantilla disfruta de un contrato fijo. Todos los trabajadores –salvo aquellos que disponen de reducción de jornada- tienen contratos a jornada completa.

La productividad sigue creciendo. Atendiendo a la productividad mensual media, se obtiene un incremento global entre los ejercicios 2016 y 2017 de un 5,5% y un 6,1%, si se atiende a la ratio pasajeros/plantilla total. El índice de rotación media de la plantilla de la sociedad dominante se ha mantenido, con muy leves variaciones, en valores bajos durante los últimos años (1,43%), otro síntoma de la satisfacción de los empleados y de la eficiencia de los procesos de contratación.

Productividad mensual media

	Plantilla media	nº pasajeros	Productividad mensual media (nº pasajeros / plantilla/12 meses)	Variación 17/16	Variación 16/15	Variación 17/15
2015	7.940	219.700.222	2.305,84		11,1%	
2016	7.964	244.783.133	2.561,35	5,5%		17,2%
2017	8.174	265.022.263	2.701,88			

(*) Datos tráfico 2017 provisional

15,6
años de antigüedad media en la sociedad dominante y 10,7 en Aeropuerto de Londres-Luton

1,43
tasa de rotación media (sociedad dominante)

+5,5%
de aumento de la productividad mensual media frente a 2016

+6,8%
gastos de personal respecto a 2016

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Evolución consolidada de productividad y gastos de personal

	2015	2016	2017	Variación 2017/2015
Productividad media mensual	2.305,84	2.561,35	2.701,88	17,2%
Gastos de personal	363,9	390,7	417,2	14,6%

Sistema de gestión del desempeño

En la sociedad dominante, 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 sociales y ambientales. En el caso del personal de estructura (mandos intermedios y directores) esta variable alcanza un 3,79% sobre el total de su retribución bruta y en el resto de personal el 6,33%.

El modelo retributivo se basa en los principios de igualdad y no discriminación por razones de sexo o similar, y por su condición de sociedad mercantil estatal, está sujeto a las disposiciones de los Presupuestos Generales del Estado aprobados según la Ley 3/2017.

El salario bruto medio del personal de estructura ascendió a 53.445,56 €/ año. En cuanto al resto del personal, esta cifra llegó a los 34.312,82 €/año.

El salario medio por empleado en la sociedad dominante asciende en 2017 a 37.304,14.

Relación con empleados

- Encuesta de percepción laboral
- Club del empleado
- Programa Conecta2
- Intranet (con más de 30 portales temáticos)
- Boletines internos (comunicados y Revista Aena noticias)
- Canal denuncias asociado al cumplimiento del Código de conducta
- Comité de empresa
- Comisiones mixtas con sindicatos (ej. estatal, de interpretación, vigilancia, conciliación y de arbitraje, de acción social, de formación, de promoción y selección, de Igualdad, etc)

53.446* €/ año
salario bruto medio personal de estructura

34.313* €/ año
salario bruto medio personal de convenio

37.304* €/ año
salario medio por empleado

(*) Datos correspondientes a España

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Igualdad y diversidad

Aena apuesta por la diversidad y rechaza cualquier discriminación para el acceso al trabajo, la contratación o la promoción.

El propio Convenio colectivo aplicable a España cuenta con un Plan de Igualdad cuya ejecución es vigilada 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 disponiendo desde 2015 un protocolo específico en este sentido que incluye un programa para gestionar denuncias.

En caso de trabajadores con discapacidad, el Código de Conducta de Aena prevé las actuaciones necesarias para que puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones.

El compromiso de Aena con la igualdad y la diversidad se extiende al Aeropuerto de Londres-Luton, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley británica de Igualdad 2010.

Plantilla por colectivo (sociedad dominante)

	Total	% hombres	% mujeres	% mayores de 45 años	% entre 25 y 45 años	% menores de 25 años	% españoles	% extranjeros
Alta dirección	9	77,78%	22,22%	77,78%	22,22%	0,00%	100,00%	0,00%
Otros directivos y titulados	1.550	56,06%	43,94%	48,19%	50,84%	0,97%	99,74%	0,26%
Coordinadores	1.070	72,80%	27,20%	73,55%	26,45%	0,00%	99,72%	0,28%
Técnicos	4.349	67,42%	32,58%	49,34%	50,47%	0,18%	99,47%	0,53%
Personal de Apoyo	466	49,57%	50,43%	47,21%	52,36%	0,43%	98,71%	1,29%
Total	7.444	64,72%	35,28%	52,49%	47,18%	0,34%	99,52%	0,48%

35,5%
de la plantilla son mujeres

42,7%
de mujeres en puestos directivos, mandos intermedios o titulados

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

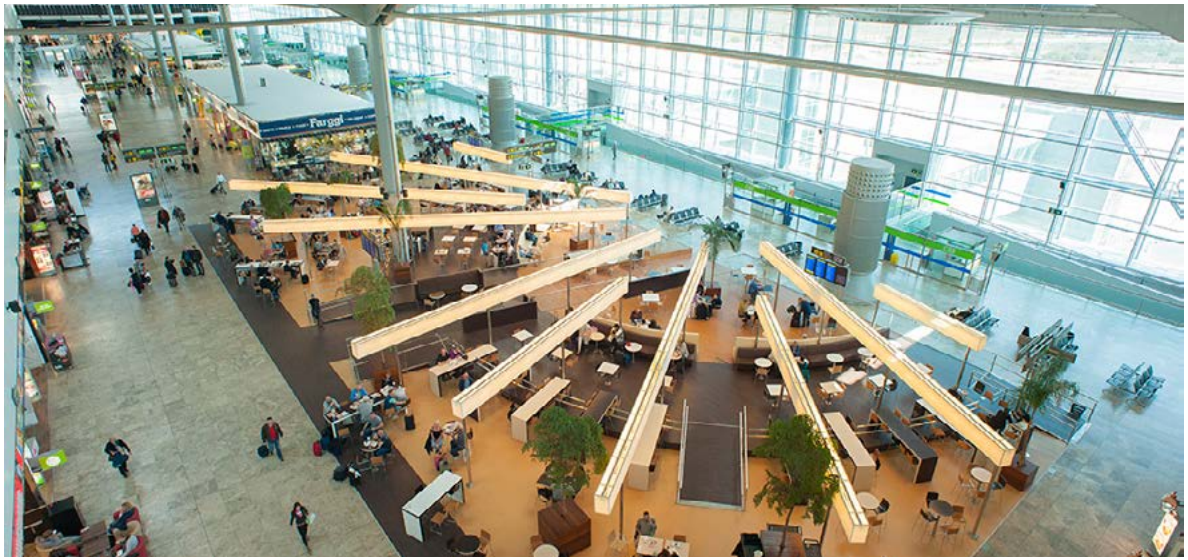
CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Plantilla total por tipo de contrato de la sociedad dominante

	Fijo			Temporal			
	Masculino	Femenino	Total Fijo	Masculino	Femenino	Total Temporal	Total
Convenio	3.634	1.757	5.391	592	407	999	6.390
Estructura	588	448	1.036	4	14	18	1.054
Total	4.222	2.205	6.427	596	421	1.017	7.444

Porcentaje de mujeres sobre plantilla total consolidada

Sexo	Empleados	% s/ total plantilla
Masculino	5.311	64,5%
Femenino	2.923	35,5%
Total	8.234	100%



1,5%
de personas con discapacidad en plantilla

7
denuncias recibidas por acoso en 2017*:

- **4 archivadas**
  tras análisis de datos objetivos, previsto en el procedimiento de acoso.
- **3 tramitadas**
  tras la fase de indagación y valoración inicial. Al no existir indicios suficientes de presunción de acoso, se archivaron las denuncias. (dato consolidado).

(*) Dato consolidado

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Bienestar del empleado

Con objeto de incrementar la motivación, el compromiso y bienestar de las personas que forman parte de la organización, la sociedad dominante, apuesta por garantizar medidas para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal centradas en la mejora de los permisos retribuidos por nacimientos, lactancia o enfermedad grave, la flexibilidad horaria y ayudas para estudios, salud, discapacidad, campamentos y guarderías.

Conciliación

En 2017, la sociedad dominante, lanza un Nuevo Programa de Atención al Empleado (PAE). Este programa ofrece una serie de servicios orientados a ayudar a resolver eventos vitales. Incluye tanto la atención como el asesoramiento en áreas relacionadas con estas situaciones (legal, fiscal, social, administrativa, etc.), atención legal especializada o apoyo emocional presencial.

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.

Los empleados de Aena pueden acceder al Club del Empleado para disfrutar de ofertas en productos de primeras marcas a precios asequibles. También tienen la posibilidad de proponer ideas y actividades sociales y culturales y disfrutar de las ventajas del consumo colaborativo a través de Conecta2, intercambiando productos y servicios y compartiendo planes.

Asimismo, en 2017 se lanza el programa AenaVoluntarios, a través de la cual los trabajadores de Aena pueden colaborar con distintas entidades de forma desinteresada a través de donaciones o acciones de voluntariado. Más información consultar el capítulo 10 de este informe.

Club de beneficios

Conecta2

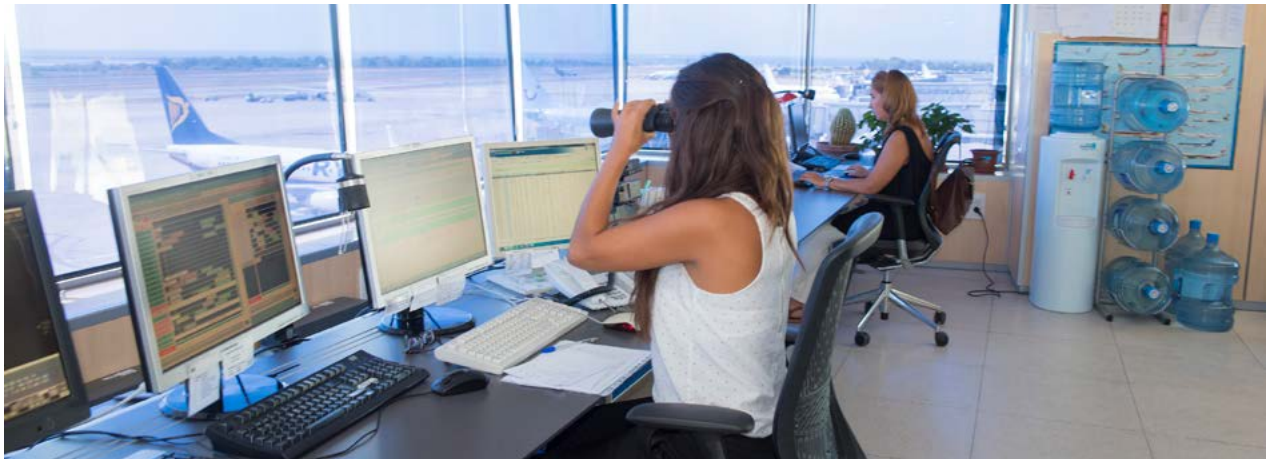
1.400.000 €
destinados a ayudas sociales a empleados

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Beneficios sociales y conciliación en Aena

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



Programas de apoyo al empleado

Club de beneficios Aena

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Seguridad y salud laboral

Cuenta con un servicio de prevención de riesgos laborales que garantiza las condiciones de prevención y protección de todos los trabajadores, sea cual sea su grado de exposición.

Estos asuntos de salud y seguridad se recogen formalmente en el Convenio colectivo y el 100% de los trabajadores están representados en Comités de Seguridad y Salud.

En su compromiso por mantener los más altos niveles de seguridad, se dispone de protocolos de actuación, se provee de los equipos de protección necesarios y se realizan actividades de formación e información continua.

En 2017 destacan las siguientes actuaciones:

- Guía de PRL para directores de aeropuertos: orientación al equipo directivo de aeropuertos en el entorno de prevención de riesgos laborales, su gestión y legislación que les aplica.
- Protocolo 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.
- Medidas de Gestión en Seguridad y Salud Equipos de Protección Individual (EPI's) y de Vestuario de imagen.
- 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.).

Índices de salud y seguridad laboral (calculados según normativa española)*

	2015	2016	2017	Variación 17/16
Índice de incidencia de siniestrabilidad laboral	7,39	9,98	8,93	-10,55%
Índice de frecuencia	4,47	5,80	5,25	-9,48%
Índice de absentismo	4,98	5,71	5,76	0,90%

(*) Aeropuerto de Londres-Luton: AFR per million hours = 14,02.

100%
de los trabajadores representados en Comités de seguridad y salud

Disminución en un
10,55%
del índice de incidencia de siniestrabilidad laboral respecto a 2016

Salud y seguridad en el trabajo

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

8 RELACION CON EL MEDIO AMBIENTE

Mitigación del impacto acústico

Energía y cambio climático

Convivencia sostenible con el entorno

Mitigación del impacto acústico

Energía y cambio climático

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Mitigación del Impacto acústico

Retos

El impacto acústico es uno de los efectos ambientales más significativos de la actividad aeroportuaria. El aumento del tráfico aéreo y el crecimiento de la población en el entorno de los aeropuertos contribuyen a incrementar la problemática social asociada. En España se recibieron 5.243 reclamaciones relacionadas con el ruido (un 94,4% del total de las reclamaciones ambientales) y en Luton 15.330.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Planes de aislamiento acústico en viviendas y edificios de uso sensible.
- Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido.
- Mapas Estratégicos de Ruido (MER) y Servidumbres Acústicas y Planes de Acción.
- Actuaciones de mejora acústica dirigidas a zonas o colectivos especialmente sensibles (ámbito sanitario, docente, infancia, etc.).

Principales hitos 2017

- Elaboración de los Mapas Estratégicos de Ruido de 11 aeropuertos.
- Instalación de los sistemas de monitorado de ruido de los aeropuertos de Gran Canaria y Bilbao.
- Celebración de 23 reuniones con organismos estatales, autonómicos y locales directamente relacionadas con el seguimiento de los planes de aislamiento acústico.

Objetivos 2017

- Compatibilizar la gestión de los aeropuertos con el respeto al entorno donde se asientan.
- Reforzar un modelo que garantice una convivencia sostenible, con las comunidades locales y el medio natural.
- Responder a las necesidades de la sociedad, cumpliendo con la legislación y aplicando iniciativas adicionales en materia de ruido.

Resultados 2017

- 316,9 M€ asignados para actuaciones de aislamiento acústico (2000-2017) en la red de aeropuertos españoles.
- 154.383 € invertidos en el Aeropuerto de Londres-Luton (jun 2016-dic 2017).
- Insonorización de 23.096 inmuebles (2000-2017, red de aeropuertos españoles).

Perspectivas de futuro

- Refuerzo en la coordinación y seguimiento de la ejecución de las medidas incluidas en los Planes de Acción de las Servidumbres Acústicas (incluidas las actuaciones de insonorización acústicas) y los Mapas Estratégicos de Ruido.
- Insonorización de 25.000 viviendas y edificaciones de usos sensibles, incluidas en los Planes de Aislamiento Acústico, antes del fin de 2020.
- Implantación de Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido en todos los aeropuertos con más de 50.000 operaciones antes del fin del 2020.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Energía y cambio climático

Retos

Las consecuencias del cambio climático sobre la capacidad operativa de nuestros aeropuertos y la conciencia ambiental de la empresa, motivan el compromiso de Aena en la lucha contra el cambio climático, apoyando asimismo el compromiso adquirido por España en la Cumbre de París.

Si a esto sumamos las medidas que puedan derivarse de la futura Ley de Cambio Climático y Transición Energética, se debe avanzar en la ejecución de medidas de eficiencia energética, implantación de renovables y compensación de emisiones.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Estrategia de Cambio Climático.
- Medidas de eficiencia energética y reducción de emisiones GEI.
- Implantación de instalaciones de energía renovable.
- Vehículos de apoyo en tierra menos contaminantes.
- Airport Carbon Accreditation.

Principales hitos 2017

- Incremento de nivel del aeropuerto de Palma de Mallorca en el programa Airport Carbon Accreditation.
- Reporte del Informe de gestión sobre cambio climático de Carbon Disclosure Project (CDP) .
- Auditorias energéticas en 12 aeropuertos de la red de aeropuertos españoles (constituyen el 85% del consumo total de energía).

Objetivos 2017

- Alcanzar nuevos compromisos de reducción de emisiones en los aeropuertos.
- Aumentar de nivel en el programa Airport Carbon Accreditation los principales aeropuertos.
- Diseño de la Estrategia de Cambio Climático.

Resultados 2017

- Reducción en un 4,8% del consumo energético/ATU respecto a 2016.
- Reducción en un 5,4% de los kg CO_2/ATU*

*ATU es un parámetro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta sus operaciones, pasajeros y el volumen de carga anuales.

ATU = Pasajeros + (100 * Operaciones) + (10 * Toneladas de carga)

Perspectivas de futuro

- Reducción del consumo eléctrico/ATU en un 17,5% para 2020.
- Cuota de abastecimiento energético procedente de renovables del 60% en alta tensión y 100% en baja tensión para 2020.
- Reducción en un 30% de las emisiones de CO_2/ATU para 2020.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Convivencia sostenible con el entorno

Para Aena es clave compatibilizar la gestión de sus aeropuertos con el respeto al entorno donde se asientan. Para ello, la compañía aplica un modelo de actuación basado en su Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética, con el que pretende garantizar una convivencia sostenible, tanto con las comunidades locales como con el medio natural.

Los principales impactos materiales derivados de la actividad de Aena son el ruido, el consumo de energía y las emisiones de GEIs.

Para gestionar su relación con el medio ambiente, Aena cuenta con un sistema certificado según ISO 14001 (integrado con calidad) que garantiza, a través de auditorías muestrales específicas para cada unidad y unidades, la mejora continua de su comportamiento ambiental. Esta certificación afecta al 100% de la actividad de la compañía, incluido el Aeropuerto de Londres-Luton.

A la hora de establecer planes y medidas para mejorar nuestro desempeño en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, la opinión y las preocupaciones de nuestros grupos de interés son un factor de gran relevancia.

Con el afán de facilitar este proceso de comunicación bidireccional con nuestros usuarios, disponemos de un canal de consultas ambientales en la web pública de Aena donde se centralizan las solicitudes de información, quejas y sugerencias en materia de medio ambiente, lo que nos permite responder de forma ágil, homogénea y eficaz, así como minimizar los tiempos de respuesta.

Asimismo en materia de ruido, Aena dispone de una aplicación Web, que facilita a los habitantes de las poblaciones vecinas a los aeropuertos una información fiable y transparente de las operaciones aeronáuticas y de los niveles acústicos que éstas generan. Además, permite observar, casi en tiempo real, la trayectoria de los aviones que despegan o aterrizan en los aeropuertos. Esta herramienta se denomina webtrak en los aeropuertos españoles y TraVis en el Aeropuerto de Londres-Luton.

En cuanto a la cadena de suministro, Aena incluye claúsulas ambientales en el 100% de las contrataciones, incluido el Aeropuerto de Londres-Luton.

Canales de comunicacion con las comunidades afectadas por ruido

- Mapa interactivo de ruido del Aeropuerto de Londres-Luton: Sistema TraVis
- Oficina de atención ambiental de Aena
- Mapas interactivos de ruido de Aena: WebTrak

100%

de la actividad certificada según ISO 14001

100%

de los contratos de aprovisionamiento tienen clausulas ambientales

1.674

solicitudes de información ambiental atendidas a través de los distintos canales de Aena

(red de aeropuertos españoles)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

La necesidad de hacer compatible el desarrollo del transporte aéreo con la conservación del entorno aeroportuario, precisa un modelo de actuación basado en el equilibrio entre los factores económicos, sociales y ambientales, que nos permita alcanzar un modelo sostenible de desarrollo.

Para ello, Aena lleva a cabo la evaluación de impacto ambiental de sus proyectos de infraestructuras aeroportuarias, y coordina y elabora la documentación necesaria para someter a evaluación ambiental aquellos proyectos que por sus características así lo requieran. Este procedimiento finaliza una vez se publica la correspondiente Declaración de Impacto Ambiental (DIA), por parte del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, en la que se determinan las medidas que deben establecerse para la protección del medio ambiente durante las fases de obra y explotación del proyecto evaluado. Con el fin de asegurar el cumplimiento de todos los condicionados recogidos en cada una de las DIA's obtenidas, Aena lleva a cabo programas de vigilancia ambiental definidos tanto para la fase de obra como de explotación de cada uno de los proyectos.

Asimismo, en el ámbito de la evaluación ambiental estratégica, Aena lleva a cabo el análisis ambiental de los instrumentos de planificación de sus aeropuertos.

Impactos materiales de Aena en materia de medio ambiente

Impacto	Grado de significancia*
Ruido	Alto
Consumo de energía	Medio
Emisiones de GEIs	Medio

(*) Establecido en base a las preocupaciones de las comunidades afectadas

Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética
Alcance del SIG
Evaluación ambiental estratégica de planes
Evaluación ambiental de proyectos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Mitigación del impacto acústico

Con el objetivo de mitigar los efectos del ruido y, a la vez, dar respuesta a las preocupaciones de las partes interesadas (el ruido supuso el 94,4% del total de las reclamaciones ambientales en España y Luton recibió más de 15.000), Aena dedica gran parte de sus esfuerzos a la mejora continua de los programas de medición, control y minimización del impacto acústico en el entorno aeroportuario.

Actualmente, están en marcha 18 planes de aislamiento acústico que desde el año 2000 han supuesto destinar 316,9 millones de euros en el caso de la red de aeropuertos españoles (2000-2017) y 154.483,9 M€ en el caso del Aeropuerto de Londres-Luton (2016-2017).

Durante 2017 se han realizado actuaciones de insonorización en 23.096 inmuebles en España. Respecto a Luton, las actuaciones han abarcado 49 inmuebles en el periodo 2016-2017.

En relación con las obligaciones legales para aeropuertos con más de 50.000 operaciones anuales, durante 2017 se han expuesto a información pública los Mapas Estratégicos de Ruido de 9 aeropuertos de la red Española, y durante el 2018 se llevará a cabo la correspondiente a los aeropuertos de Madrid y Barcelona.

En cuanto a Luton, la legislacion británica exige igualmente la elaboracion de dichos mapas.

Mapas estratégicos de ruido
Servidumbres acústicas
Sistemas de monitorado de ruido
Planes de aislamiento acústico

Aeropuerto de Londres-Luton:

NOISE London Luton Airport

316,9 M€

invertidos en aislamiento acústico (2000-2017, red de aeropuertos españoles)

154.484 €

invertidos en aislamiento acústico en el Aeropuerto de Londres-Luton (2016-2017)

Insonorización de

23.096

inmuebles (2000-2017, red de aeropuertos españoles)

Insonorización de

49

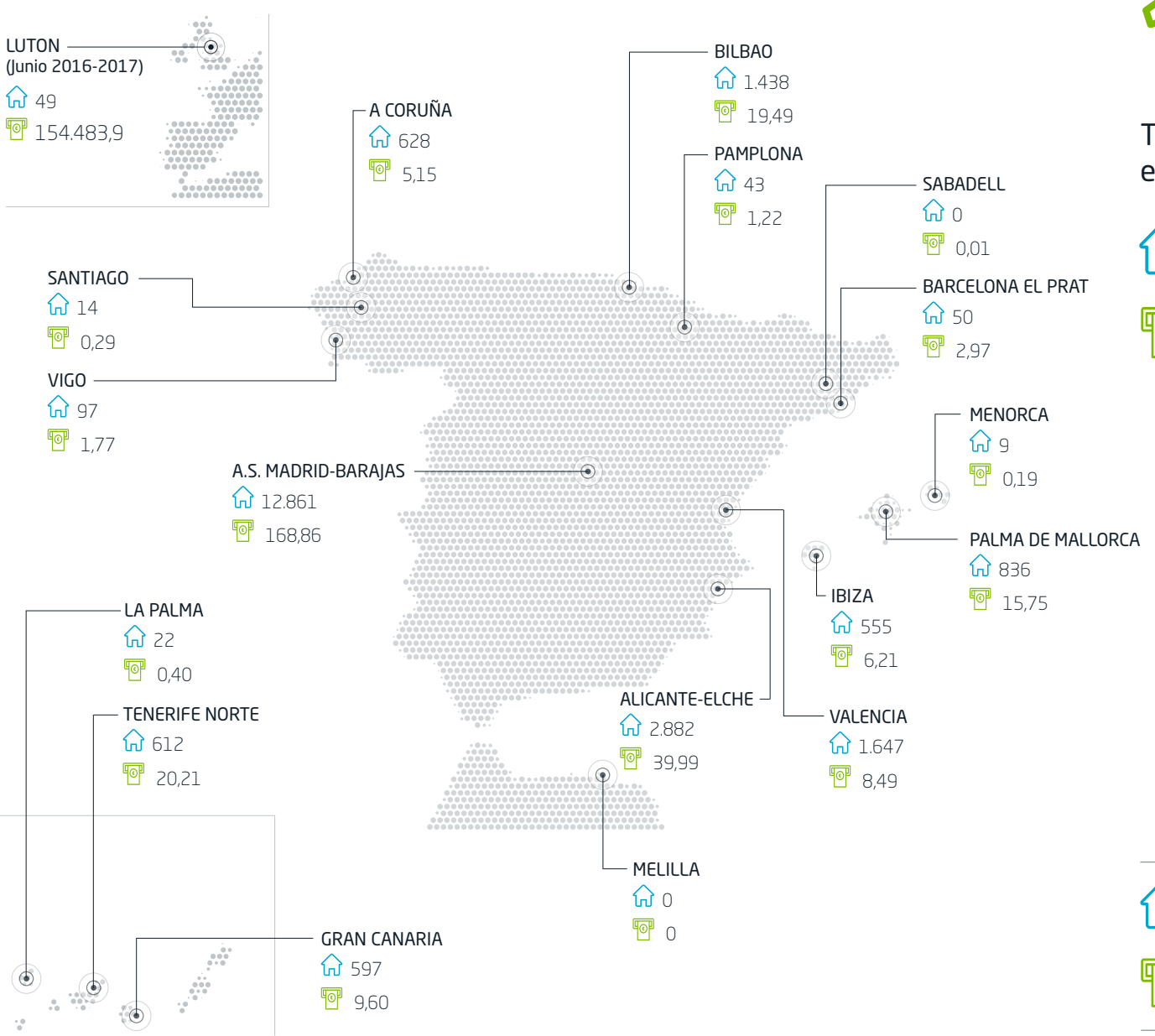
inmuebles (2016-2017, Aeropuerto de Londres-Luton)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Planes de aislamiento acústico



Total red de aeropuertos españoles

23.096

316,90

Nº Inmbuebles aislados (2000-2017)

Importe destinado (M€ 2000-2017)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

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

MER FASE I

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote-Arrecife*	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante-Elche	Bilbao	Barcelona	Ibiza*	Madrid	Malaga	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 55 dB(A)	614	-	120	0	172	23	24	-	708	605	336	52	-

MER FASE II

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote-Arrecife*	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante-Elche	Bilbao	Barcelona	Ibiza	Madrid	Malaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla
Ldia 65 dB(A)	57	-	0	475	61	29	23	9	1.824	232	110	3	0
Ltarde 65dB(A)	0	-	0	198	60	506	18	9	149	240	110	3	0
Lnoche55dB(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	Malaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla*
Ldia 65 dB(A)	282	304	20	252	86	-	10	14	1.751	319	177	1	-
Ltarde 65dB(A)	0	294	0	13	62	-	10	14	1.497	255	187	1	-
Lnoche55dB(A)	308	0	90	0	201	-	12	591	1.754***	1.520	515	91	-

Evolución del número de personas expuestas al ruido en el Aeropuerto de Londres-Luton

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

(*) MER no elaborado dado que en el momento de su realización no llegaba a las 50.000 operaciones anuales.

(**) Datos Provisionales. Pendiente el cierre definitivo de los datos.

(***) El incremento de los valores nocturnos en el aeropuerto Adolfo Suárez 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.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Energía y cambio climático

Nuestro Plan de Ahorro y Eficiencia Energética coordina todos los programas y actuaciones en materia de sostenibilidad ambiental y eficiencia energética integradas en la red de aeropuertos. Tiene el objetivo de optimizar el consumo de energía, así como el uso de energías renovables, de manera coordinada y global para todos sus aeropuertos. Gran parte de las actuaciones quedan recogidas en el Plan de RC de Aena dentro del programa de actuaciones ambientales.

La implementación de diversas medidas de eficiencia energética en aeropuertos, junto con una labor de concienciación y sensibilización, han hecho posible que, a pesar del crecimiento de pasajeros y de la singularidad de la climatología en 2017, el consumo energético por ATU[1] haya disminuido un 4,8% respecto a 2016 situándose en 2,47 Kwh/ATU.

En diciembre de 2017 se ha completado la realización de auditorías energéticas en los edificios e instalaciones de doce aeropuertos pertenecientes a la red de aeropuertos españoles (Alicante, Barcelona, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, Madrid-Barajas, Málaga, Palma de Mallorca, Santiago, Sevilla, Tenerife Sur y Valencia), dando así, cumplimiento al RD 56/2016, de manera que se ha cubierto más del 85 % del consumo total de energía final del conjunto de las instalaciones ubicadas en el territorio nacional que forman parte de las actividades gestionadas por Aena.

En cuanto a proyectos de climatización, destaca el proyecto previsto de aprovechamiento del excedente de agua sobrecalentada de la central de cogeneración que abastece actualmente a la T4 del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas para sustituir las calderas de gasoil de las terminales T1, T2 y T3, con el consiguiente ahorro de energía y minimización de emisiones de GEI. Destacar que esta iniciativa ha sido financiada mediante el Fondo de Carbono del Proyecto Clima por una Economía Sostenible.

El ahorro energético tiene un reflejo directo en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En este sentido, la reducción de emisiones GEI por ATU ha sido de un 5,4% respecto a 2016.

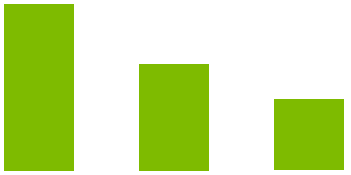
En el ámbito de la implantación de energías renovables, Aena ha continuado invirtiendo en tecnologías que permitan avanzar de energía, el autoabastecimiento del consumo energético, evitando la emisión de 781 toneladas de CO_2.

Aena trabaja conjuntamente con los otros agentes que operan en el aeropuerto (compañías aéreas, agentes de handling, etc.) con el objetivo de minimizar emisiones de Alcance 3 sobre las que tiene influencia.

-4,8%

consumo energético /ATU
Incluye el Aeropuerto de Londres-Luton

Consumo energético Kwh/ATU



2015	2016	2017
2,83	2,60	2,47

Incluye el consumo de combustibles, energía eléctrica, calefacción y refrigeración.

[1] ATU es un parámetro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta sus operaciones, pasajeros y el volumen de carga anuales de este.
ATU = Pasajeros + 100 * Operaciones + 10 * Toneladas de carga

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

A continuación, se reflejan las principales medidas llevadas a cabo en este ámbito:

Medidas de reducción de emisiones de ciclo LTO[1] y APUs[2]

- Implantación de A-CDM o CDM (*Airport Collaborative Decision Making*" o *Collaborative Decision Making*) cuyo objetivo es mejorar la eficiencia general de las operaciones aeroportuarias, mediante el uso compartido de información actualizada de carácter operativo. Redunda en una reducción de los tiempos de rodaje y por tanto en un menor consumo de combustible y emisiones.
- Plan implantación sistemas fijos de suministro eléctrico a 400 Hz para aeronaves. Actualmente está prevista la implantación 290 tomas en la red de aeropuertos hasta 2030.

Medidas de reducción de las emisiones de los vehículos *Handling*

- Aena ha incorporado requisitos para la reducción progresiva de las emisiones de los equipos GSE en los pliegos de condiciones para la concesión de licencias de actividades de *Handling*. 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 de emisiones de los vehículos.

En relación a las certificaciones en el programa *Airport Carbon Accreditation*, en 2017 Aena ha renovado la certificación de los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat (ambos con nivel 2), Málaga-Costa del Sol, Menorca y Lanzarote (los tres en nivel 1). Además, el aeropuerto de Palma de Mallorca ha aumentado de nivel, alcanzando el nivel 2 "Reducción".

Para 2018 está prevista la incorporación de los Aeropuertos de Alicante-Elche y Santiago al programa.

Por último, se ha fijado el objetivo "neutralidad en carbono" en Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat para 2030 con lo que se pretende obtener la certificación Nivel 3+ para estos aeropuertos, lo que supone compensar las emisiones de Alcance 1 y 2 de los mismos, que representan casi la mitad de las emisiones de la red de Aena.

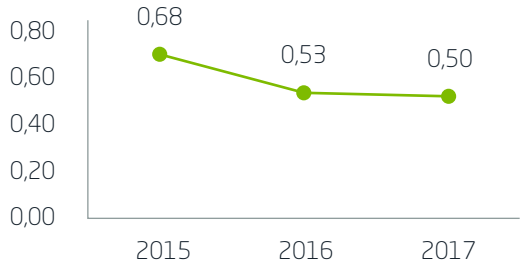
Otro aspecto destacable es la cumplimentación por parte de Aena del cuestionario *Carbon Disclosure Project* (CDP), el cual se configura actualmente como el principal marco de reporting en cambio climático , obteniendo la calificación "Management B",

1 Ciclo LTO (*Landing and Take-Off*) incluye a las operaciones de aproximación, descenso, rodaje, despegue y ascenso de una aeronave en un aeropuerto hasta 3000 ft (aprox. 915 m).

2 APU (*Auxiliary Power Unit*). Unidades auxiliares de energía de suministro de electricidad y aire comprimido a la aeronave cuando está estacionada y con sus motores principales parados.

-5,4%
KG CO_2 /ATU

KG CO_2 /ATU



Incluye las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2, contemplando también las del Aeropuerto de Londres-Luton

Evolución emisiones de GEI (toneladas equivalentes de CO_2. Incluye Aeropuerto de Londres-Luton)*

	2015	2016	2017
Emisiones directas**	19.578	21.119	22.467
Emisiones indirectas***	273.993	229.986	232.580
Emisiones evitadas****	983	778	781

* Fuentes factores de emisión: protocolo de GEI (combustibles) y REE (electricidad). Se ha empleado un enfoque de control operacional para la consolidación de las emisiones de GEI. Para el Alcance 2 se han evaluado las emisiones de CO_2, que por su equivalencia 1:1 con CO_2eq, se considerarán CO_2eq.
** Emisiones asociadas al consumo de combustibles fósiles en fuentes de propiedad o bajo el control operativo.
*** Emisiones asociadas a la generación de la electricidad (y calefacción o refrigeración) consumida.
**** Emisiones evitadas gracias a la implantación de instalaciones de energía renovable.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Implantación de energías renovables y eficiencia energética

Instalación*	2015		2016		2017	
	kWh generados	T CO_2eq evitadas	kWh generados	T CO_2eq evitadas	kWh generados	T CO_2eq evitadas
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.500.156	665	2.660.905	569,43	2.241.916	480
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	425.916	113	485.464	103,89	806.932	173
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	79.254	21	54.824	11,73	69.983	15
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	50.391	13	31.985	6,84	53.574	11
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Alicante-Elche	55.605	15	54.279	11,62	53.006	11
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	90.176	24	113.000	24,18	96.670	21
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos					20.000	4
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma	76.889	20	96.489	20,65	65.373	14
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Valencia	35.100	9	15.473	3,31	29.285	6
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Vigo	25.691	7	17.015	3,64	56.546	12
Captadores solares térmicos del Aeropuerto de Barcelona-El Prat	358.040	95	79.450	17,00	117.700	25
Planta energía geotérmica del Aeropuerto de Reus		0	26.500	5,67	38.914	8
TOTAL	3.697.218	983	3.635.384	778	3.649.899	781

(*) Fuentes factor de emisión: REE

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Certificaciones Airport Carbon Accreditation*

Aeropuerto	2016	2017	Objetivo 2018
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	Nivel 2	Nivel 2	Nivel 2
Barcelona-El Prat	Nivel 2	Nivel 2	Nivel 2
Palma de Mallorca	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 2
Málaga-Costa del Sol	Nivel 1	Nivel 1	Nivel 1
Menorca	Nivel 1	Nivel 1	Nivel 1
Lanzarote	Nivel 1	Nivel 1	Nivel 2
Alicante-Elche	--	--	Nivel 1
Santiago	--	--	Nivel 1

* Programa de acreditación de carbono para aeropuertos que proporciona un marco común para la gestión de las emisiones de CO_2. La certificación distingue cuatro niveles de avance:

- Nivel 1 (inventario): cálculo de la huella de carbono de alcance 1 y 2.
- Nivel 2 (reducción): elaboración de un Plan de Gestión del Carbono y reducción de emisiones de Alcance 1 y 2.
- Nivel 3 (optimización): incorporación de emisiones de Alcance 3 y elaboración de un Plan de Diálogo y Cooperación con Grupos de Interés.
- Nivel 3+ (neutralidad): compensación de todas las emisiones derivadas de las operaciones bajo control del aeropuerto.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

9 DIVERSIDAD

Talento sin etiquetas

La suma de todos

Talento sin etiquetas

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Talento sin etiquetas

Retos

La gestión de la diversidad es cada vez más importante para inversores, clientes y empleados.

La diversidad aplicada al talento en las empresas no debe responder a cuotas ni a prejuicios, sino a competencias, habilidades, experiencias, conocimientos, valores y actitudes diferentes aportadas por personas que se complementan para crear un equipo competitivo que responda a las necesidades del mercado y de la sociedad.

Principales medidas y aspectos de gestión

- La diversidad queda recogida en el Código de conducta de la compañía.
- La Política de selección de candidatos a consejeros evita cualquier sesgo de discriminación.
- Plan de Igualdad recogido en el Convenio colectivo.
- Cláusulas de diversidad en licitaciones.

Objetivos 2017

- Esfuerzo por aumentar el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración a medio plazo.
- Favorecer la diversidad de conocimientos, experiencias y género como objetivo.

Resultados 2017

- 26,67% mujeres en el Consejo de Administración.
- 42,7% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados por mujeres en España (18% en Aeropuerto de Londres-Luton).
- 35,5% mujeres en la plantilla.

Perspectivas de futuro

Alcanzar una representación de al menos un 30% de mujeres en el Consejo de Administración en 2020.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

La suma de todos

Aena reconoce y defiende la identidad, singularidad y dignidad de todas las personas de la organización, extendiendo su compromiso a la cadena de suministro y a los servicios ofrecidos en sus aeropuertos.

Este compromiso se materializa en un modelo de gestión del talento que garantiza cualquier sesgo de discriminación gracias a 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,

La diversidad también está presente a lo largo de la cadena de valor mediante la inclusión de cláusulas de diversidad en licitaciones.

La diversidad queda reforzada con **políticas activas de inclusión** de colectivos desfavorecidos como las dirigidas a la integración de los jóvenes al mercado laboral, la contratación de servicios especiales de empleo y la oferta de un servicio integral a personas con movilidad reducida en los aeropuertos.

En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, el compromiso de la organización se materializan mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley británica de Igualdad 2010, la cual obliga a:

- brindar servicios accesibles de alta calidad.
- promover la igualdad de oportunidades en todas las prácticas de empleo y prestaciones de 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.
- 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.

Para ello, el manual del empleado de Luton incluye el compromiso de la compañía con la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la lucha contra el acoso.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Talento sin etiquetas

La diversidad ofrece la oportunidad de acceder al mejor talento en un mercado altamente competitivo.

La diversidad es un asunto de relevancia en el sistema de gobierno de la entidad. El Consejo cuenta con una Política de Selección de Candidatos, aprobada en febrero de 2016, según la cual, se vela, entre otros aspectos, por favorecer la diversidad de género en el seno del Consejo. En particular, se procurará que en el año 2020 el número de consejeras represente al menos el treinta por ciento del total de miembros, fundamentando la selección en un análisis previo de las necesidades que favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género. Asimismo, el apartado 7. (b) del artículo 24 del Reglamento del Consejo de Administración establece, entre las competencias de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, un objetivo de representación para el sexo menos representado, elaborar recomendaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo e informar al Consejo sobre cuestiones de diversidad. A día de hoy, el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración es del 26,67%, cifra superior a la media de las sociedades cotizadas españolas.

Durante 2017 se ha hecho un esfuerzo por aumentar el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración, ya que con motivo de las vacantes producida por la dimisión de D. Juan Miguel Báscones Ramos, y Dª. Pilar Fabregat Romero, presentadas ambas con fecha 17 de marzo de 2017, el Consejo propuso, con el informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el nombramiento de Dª. Alicia Segovia Marco y Dª Mª Jesús Romero de Ávila Torrijos, como consejeras dominicales en representación del accionista mayoritario. Ambas fueron nombradas en la Junta General de Accionistas celebrada el 25 de de abril, aumentando así el porcentaje de mujeres que existía hasta ese momento en el Consejo. Estos nombramientos se llevaron a cabo teniendo presentes los objetivos de diversidad, en concreto, los relativos a la formación académica, a la experiencia profesional así como al equilibrio de género.

Además de acercarse al objetivo del porcentaje fijado en la propia Política de Sección de Candidatos a consejeros y a la Recomendación del Código de Buen Gobierno para el año 2020, en cuanto a la diversidad de género, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Consejo de Administración de Aena ha valorado positivamente, y velan porque en el futuro siga existiendo en el seno del Consejo una diversidad, tanto en lo referido a la experiencia profesional, como a la edad de los miembros del Consejo.

Código de conducta de Aena

26,67%
mujeres en el Consejo de Administración

35,5%
mujeres en plantilla,

42,7% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados por mujeres en España (un 18% en el Aeropuerto de Londres-Luton)

114
empleados con discapacidad
(1,5% de la plantilla en España)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Se ha tenido en cuenta también la formación a la hora de valorar la diversidad en el Consejo y por ello, en la reunión del Consejo de Administración celebrada el 24 de octubre de 2017, de conformidad con el artículo 25.2 del Reglamento del Consejo, se propuso un programa de actualización de conocimientos, proponiéndose para futuras sesiones un plan de formación, que fue valorado positivamente por todos los consejeros, coincidiendo en que debe ser un un plan abierto a posibles modificaciones en función de los intereses de cada momento. Asimismo, se acordó que las sesiones de formación se realicen separadamente de las reuniones del Consejo, en días distintos y que se cuente con asesores externos y directivos internos de la compañía.

La diversidad y el rechazo a cualquier discriminación para el acceso al trabajo, la contratación o la promoción también es una apuesta de Aena y, en España, así queda recogida en su Código de conducta y el Convenio colectivo, en el que Aena se compromete a 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.

A este respecto, las personas sujetas a Código de conducta de Aena, que intervengan de cualquier modo en los procesos de contratación, selección y/o promoción profesional, tomarán decisiones con criterios de objetividad, responsabilidad y transparencia, sin admitir la influencia de factores que pudieran alterar la objetividad de su juicio para identificar las personas que mejor respondan al perfil, cualificación y necesidades del puesto a cubrir.

Capitulo de derechos humanos

Desde el canal de denuncias contemplado en el Código de conducta de 2017 se han recibido dos notificaciones relacionadas con posibles riesgos o incumplimientos del principio de no discriminación. Ambas fueron archivadas por no apreciarse incumplimientos. En el Aeropuerto de Londres-Luton el departamento de Recursos Humanos recibió 3 notificaciones. En el caso de trabajadores con discapacidad, el Código de conducta de Aena prevé las actuaciones necesarias para que puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones.

El Convenio colectivo aplicable a España garantiza la equidad en el acceso a puestos de trabajo, promoción profesional, formación y retribución entre hombres y mujeres. Cuenta además con un **Plan de Igualdad** cuya ejecución es vigilada por una Comisión Paritaria formada a partes iguales por Aena y los sindicatos mayoritarios. Dicho plan presta especial atención a la prevención del acoso sexual disponiendo de un protocolo específico para gestionar denuncias.

Aena extiende su compromiso con la igualdad y la no discriminación a su cadena de suministro incorporando **cláusulas de promoción de la diversidad en los contratos de aprovisionamiento**, según queda recogido en la norma interna de contratación.

7

denuncias recibidas por acoso en 2017:

4 archivadas

3 tramitadas y archivadas por no disponer de indicios suficientes

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

> 10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

10 CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Contribución social

Acción social vinculada a la estrategia de negocio

Inversión en acción social: Abrazando valores

Tracción de proveedores

Convenios y proyectos con terceros

Iniciativas de inclusión social

AenaVoluntarios

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Contribución social

Retos

La gestión empresarial debe ser reflejo de la conciencia de la organización, de su responsabilidad y de su compromiso con la sociedad en la que opera.

Una contribución eficaz en la sociedad no se improvisa, sino que ha de sustentarse en una planificación rigurosa que permita su alineamiento con la propia actividad del negocio.

Principales medidas y aspectos de gestión

- La contribución social como eje estratégico del Plan de Acción RC.
- Adecuación de la acción social a la política RC.
- Cesión de espacios solidarios.
- Participación en proyectos sociales promovidos por terceros.
- Traslado de criterios RC a la cadena de valor.
- Apoyo a la participación de los empleados en iniciativas de acción social.

Principales hitos 2017

- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- AenaVoluntarios, el programa de voluntariado corporativo de Aena.
- Políticas activas para el acceso de jóvenes al mercado laboral, mejora de la accesibilidad, etc.

Objetivos 2017

- Alinear el 100% de la contribución social con el Plan de Acción de RC.
- Dar apoyo a iniciativas sociales relacionadas con el entorno aeroportuario.
- Fomentar la cultura del compromiso entre los empleados, motivando su implicación en la acción social y la contribución en la comunidad.
- Apostar por la diversidad como factor de cambio.

Resultados 2017

- + de 6 M€ destinados a convenios y colaboraciones con terceros.
- 26 entidades sociales representadas.
- 192.21 m^2 cedidos en los aeropuertos para acción social.
- 148 titulados universitarios de la plantilla total, contratados en prácticas
- 552.558 € destinados a servicios especiales de empleo

Perspectivas de futuro

Contribuir activamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Impulsar el desarrollo sostenible y crear valor compartido, contribuyendo al bienestar social en el entorno en el que Aena desarrolla sus actividades.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Acción social vinculada a la estrategia de negocio

La **contribución social** es uno de los **ejes estratégicos del Plan de Acción de RC** de Aena. El Comité de RC identifica y valora las acciones conforme a los **principios de acción social y contribución en la comunidad**, aprobados en 2017.

Dichos principios tienen como finalidad alinear la colaboración social de la organización y su actividad de negocio para reforzar la confianza entre la empresa y las sociedades donde opera. Los objetivos de estos principios son:

- Impulsar el desarrollo sostenible y crear valor compartido, potenciando la participación en la comunidad, favoreciendo la integración en el territorio y contribuyendo al bienestar social donde Aena desarrolla sus actividades.
- Promover los valores y el compromiso de Aena con la dimensión más social de la responsabilidad corporativa.
- Fomentar la cultura del compromiso entre los empleados, motivando su implicación en la acción social y la contribución en la comunidad.
- Dar apoyo a proyectos o acciones de índole social, medioambiental, educativa, sanitaria, docente, cultural, deportiva, etc. que estén directa o indirectamente relacionados con el entorno aeroportuario, y que se enmarquen en la Política de Responsabilidad Corporativa de Aena.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

En esta línea, Aena alinea su modelo de negocio con la **Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**, contribuyendo con la consecución de los ODS a través de iniciativas concretas recogidas en su Plan de Acción de RC *(ver capítulo 4, Contribución a los ODS)*.

Destaca además la adhesión de Aena al **Pacto Mundial** en 2017.

Aena contribuye con causas sociales, buscando aquellos mecanismos que puedan actuar como palancas para el cambio.

Desde una dimensión interna, esta contribución involucra a las personas de la organización y a la cadena de suministro a través de pautas de gestión e iniciativas solidarias. Las propias instalaciones y servicios de la Red de aeropuertos también están a disposición de causas sociales.

Desde una dimensión externa, Aena también colabora con diferentes instituciones apoyando iniciativas de terceros.

Causas sociales

- Ayuda humanitaria
- Defensa de derechos humanos
- Igualdad, diversidad e integración
- Protección ambiental
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Derechos laborales
- Promoción de la cultura, el turismo y la economía local
- Oportunidades laborales para los jóvenes

Colectivos involucrados

- **Empeados**
- **Proveedores**
- **ONGs y fundaciones**
- **Entidades locales**
- **Universidades**

Pilares que sustentan la acción social y contribución en la comunidad

- Coherencia entre la actividad de la compañía y los intereses de la comunidad
- Creación de valor compartido
- Relación con el entorno
- Adaptabilidad a las necesidades.
- Diálogo permanente y transparencia
- Aportación al bienestar de la comunidad

Principios de acción social

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Inversión en acción social: Abrazando valores

El proyecto 'Abrazando valores' enmarca las iniciativas con las que Aena participa activamente en la sociedad, dando respuesta a las necesidades de colectivos vulnerables y estableciendo alianzas estratégicas con el objetivo de diseñar nuevas formas de colaboración que antepongan el bien común a cualquier otro interés.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

A través del proyecto Abrazando valores, Aena pone a disposición de las organizaciones los espacios y servicios ofrecidos por la red de aeropuertos.

Estas acciones, que en muchos casos se desarrollan en nuestros centros y aeropuertos, son reflejo de nuestro apoyo a distintas causas sociales, como la protección de la infancia, la integración de personas desfavorecidas, con discapacidad o necesidades especiales, el tratamiento e investigación de enfermedades, y la lucha contra la pobreza o la violencia de género.

De esta manera, los aeropuertos actúan como escaparate de la realidad social, cediendo espacios para apoyar campañas de sensibilización promovidas por ONG y otras instituciones, convirtiéndose en espacios expositivos de muestras fotográficas y paneles sobre temáticas de índole social, ambiental o cultural o poniendo a disposición de las entidades nuestros canales de comunicación interna.

A través de convenios de colaboración con entidades publicas y privadas se contribuye directamente a la promoción de la cultura y economía locales del entorno aeroportuario.

100%

de media de ocupación de los espacios solidarios de algunos aeropuertos como Adolfo Suárez-Madrid Barajas, Barcelona-El Prat, o Tenerife Norte

+15%

de participación de ONGs

Inversión en acción social

Proyecto social	Tipo de acción	Entidades participantes	Aeropuertos	m² cedidos	Días de uso año	Tipo de coste	Importe (euros)
Espacio solidario	Cesión gratuita de espacios	26	24	192.21	2.148	Oportunidad	307.476
Exposiciones	Cesión gratuita de espacios	N/A	23**	N/A	N/A	Oportunidad	N/A
Donaciones	Licitación pública	8	N/A	N/A	N/A	Directo	100.000

* Coste de oportunidad calculado tomando como referencia el importe m² comercial asignado al aeropuerto y año.
** 4 con espacio permanente 19 han expuesto muestras alguna vez

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Aena organiza **visitas y jornadas de puertas abiertas** dirigidas a escolares, universidades, agrupaciones profesionales, colectivos sensibles (discapacidad, etc.), para descubrir el mundo de los aeropuertos, el transporte aéreo y la aviación en general, poniendo en relación los aspectos ambientales, sociales y económicos de nuestro entorno con la propia gestión de una base aeroportuaria. En 2017 se realizaron más de 1.400 visitas, en las que participaron más de 42.700 personas (datos provisionales a cierre de 2017).

A través del programa **Vacaciones en paz** colaboramos con asociaciones humanitarias en la recepción de niños en acogida. Durante 2017 más de 1.200 niños fueron recibidos en los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Gran Canarias y Tenerife Sur (datos provisionales a cierre de 2017).

Asimismo, la red de aeropuertos está disponible para situaciones de emergencia y para el traslado de órganos y equipos médicos. En este sentido, durante 2017 se realizaron más de 14.300 vuelos ambulancia (datos provisionales a cierre de 2017) **vuelos ambulancia**.

+42.700
personas participaron en las visitas educativas (datos provisionales a cierre de 2017).

+1.200
niños de acogida recepcionados en los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Gran Canaria y Tenerife Sur (datos provisionales a cierre de 2017).

102
de los boletines internos se hicieron eco de acciones solidarias

+14.300
vuelos ambulancia (datos provisionales a cierre de 2017).

Iniciativas sociales

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Tracción de proveedores

Aena vela por el cumplimiento regulatorio de todos sus proveedores e incluye en sus normas de contratación elementos que fomentan un mejor comportamiento ambiental y social de su cadena de suministro.

Entre dichos elementos destacan:

- Directrices y medidas de obligado cumplimiento en materia de protección ambiental.
- Exigencia de respeto a los derechos humanos y laborales.
- Promoción de la diversidad.
- Datos de seguridad e higiene.
- Exigencias e incentivos para el fomento de la I+D+i.
- Medidas de evaluación y control en materia ambiental y social.

También se celebran **eventos solidarios** en colaboración con entidades sin ánimo de lucro comprometidas con la discapacidad, la infancia o el comercio justo, para intercambiar experiencias entre las empresas que trabajan en el aeropuerto y las entidades sociales que luchan por la integración.

Asimismo, Aena realiza **contrataciones con servicios especiales de empleo**. En 2017 se destinaron un total de 552.558 € para la contración, entre otros, de servicios de jardinería, recepción, conserjería y reprografía, gesitón intergral de residuos, etc. por centros especiales de empleo.

Seguimiento del cumplimiento de cláusulas en licitaciones

Se realizan controles periódicos durante el plazo de ejecución de los contratos para comprobar el cumplimiento de las cláusulas y obligaciones contractuales.

La normativa interna de contratación también contempla un régimen sancionador en caso de incumplimiento.

100%

de los proveedores ha cumplido con los pliegos de contratación

552.558€

destinados a la contratación de centros especiales de empleo

Cadena de valor

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Contratación electrónica

Los objetivos más importantes de este proyecto son:

- Ahorro en costes económicos y administrativos.
- Mejora de la eficacia de los procedimientos.
- Cumplimiento y refuerzo de los principios generales de contratación pública.

En cuanto a los principales proyectos TIC relacionados son:

- Implantación de la firma electrónica en los procesos de contratación (medida transversal).
- Sistema de Registro electrónico (medida transversal).
- Sistema de Notificaciones electrónicas fehacientes (medida transversal).
- Sistema de Comunicaciones electrónicas (medida transversal).
- Sistema de Licitación electrónica.
- Sistema de Factura electrónica.
- Sistema de Digitalización certificada de documentos
- Desarrollo del gestor documental conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Durante 2017, se han analizado y definido los requisitos funcionales de prácticamente todas ellas, estando en fase de elaboración del pliego de prescripciones técnicas, con objeto de iniciar, la licitación de las contrataciones que permitan la adquisición de las soluciones electrónicas más adecuadas.

Subastas electrónicas

Los aeropuertos que ya han celebrado subastas electrónicas son :

- Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Barcelona-El Prat
- Girona-Costa Brava
- Bilbao
- Santiago
- Alicante-Elche
- Gran Canaria
- Palma de Mallorca
- Tenerife Sur
- Lanzarote
- Fuerteventura
- Málaga-Costa del Sol
- Ibiza
- Sevilla

Sistema REVLA

Además, para simplificar los trámites administrativos recurrentes en los procesos de contratación, durante el año 2017 Aena ha reforzado el sistema del Registro Voluntario de Licitadores de Aena (REVLA), permitiendo a los operadores económicos incorporar de forma telemática numerosa documentación.

Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP)

Permite generar y publicar en su plataforma los anuncios correspondientes a los distintos estados contractuales de nuestras contrataciones con proveedores.

Implantación de OFISPA

Se trata del portafirmas electrónico desarrollado por Aena para firmar electrónicamente, y de forma fácil, rápida y segura, los documentos que se generan de las contrataciones de proveedores desde las diferentes direcciones y unidades de la compañía.

Sistema de suscripción de operadores económicos

Este sistema permite mejorar la publicidad de las licitaciones de las contrataciones de Aena y fomentar la concurrencia en los procesos de contratación.

474
subastas electrónicas
(368 centralizadas y 106 descentralizadas)
(Desde su implantación, a principios de 2015)

6
subastas electrónicas celebradas en contratación electrónica

105
operadores económicos dados de alta en el sistema REVLA
(a 31 de diciembre)

390
Volumen de operadores económicos inscritos,
(mes de diciembre de 2017)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Convenios y proyectos con terceros

La participación en proyectos promovidos o en colaboración con terceros es otro de los instrumentos que posibilitan materializar el compromiso de Aena con causas sociales y culturales, ya sea mediante cesión de espacios, aportaciones económicas u otro tipo de contraprestación enmarcadas en convenios de colaboración.

160.000€
destinados a convenios relacionados con la discapacidad

Convenios relacionados con accesibilidad y discapacidad

Entidad	Objeto	Aeropuerto	Vigencia
Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)	La realización por parte de CERMI de tareas de asesoramiento, estudios, implantación de mejores prácticas, informes y análisis relacionadas con la accesibilidad y asistencia a personas con discapacidad y movilidad reducida en el ámbito del transporte aéreo, y muy particularmente en el de los aeropuertos. (importe 60.000 euros)	Red española	Hasta 13/03/2018
Varias entidades	Programa de inserción laboral de personas con discapacidad (Importe: 100.000 euros)	Aena	Fecha hasta 2019

Convenios suscritos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

6 M€

destinados a la promoción turística local en aeropuertos

Convenios para la promoción turística local

Entidad	Objeto	Aeropuerto	Vigencia
Consell de Mallorca	Cesión temporal y gratuita de local para un punto de información turística	Palma de Mallorca	Hasta 30/06/2019
Exma. Diputación Provincial de Almería	Cesión temporal y gratuita de un local para la instalación de un punto de información turística	Almería	Hasta 17/05/2018
Ayuntamiento de Barcelona	Mejorar la imagen internacional de Barcelona y potenciar el desarrollo turístico	Barcelona-El Prat	Hasta 19/12/2017
Gobierno Vasco	Cesión temporal y gratuita de local para un punto de información turística	San Sebastián	Hasta 23/01/2019
	Cesión temporal y gratuita de espacio para la instalación de una oficina de información permanente a viajeros	Bilbao	Hasta 31/12/2017
Ajuntament d'Elx	Instalación de una escultura de la Dama de Elche	Alicante-Elche	Hasta 01/12/2017
Agencia Valenciana del Turisme	Promoción de la Comunitat Valenciana	Aeropuertos de la Comunitat Valenciana	Hasta 20/09/2018
Turismo y Planificación Costa del Sol S.L	Impulsar la promoción turística de la provincia de Málaga y de la Costa del Sol	Málaga-Costa del Sol	Hasta 01/07/2018
Diputación Foral de Bizkaia	Cesión temporal y gratuita de espacio para información permanente del transporte público	Bilbao	Hasta 01/07/2018
Ayuntamiento de El Prat de Llobregat	Cesión de uso de un terreno destinada al vial de movilidad de la playa (senda peatonal y carril de bicicletas), gestión medioambiental y mirador de aviones	Barcelona-El Prat	Hasta 01/12/2017

Continúa

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Entidad	Objeto	Aeropuerto	Vigencia
Comunidad de Madrid	Potenciación de la conectividad ecológica de la Red Natura 2000 y restauración integral de la balsa de Arganda del Rey	Adolfo Suárez Madrid-Barajas	Hasta 17/11/2019
Diputación de Pontevedra	Cesión temporal y gratuita de local para un punto de información turística	Vigo	Hasta 01/10/2017
Ayuntamiento de Reus	Cesión temporal y gratuita de mostrador comercial para la prestación del servicio de la Guardia Urbana de Reus.	Reus	Hasta 12/08/2018
Excelentísimo Cabildo Insultar de La Palma	Cesión temporal y gratuita de local para un punto de información turística	La Palma	Hasta 01/08/2018
Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía y el Excelentísimo Ayuntamiento de Málaga	Cesión de espacios para la instalación de una oficina conjunta de información turística	Málaga-Costa del Sol	Hasta 17/04/2018
Excmo. Cabildo Insular de Fuerteventura	Cesión temporal y gratuita de espacio para un punto de información turística	Fuerteventura	Hasta 29/12/2017
Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote	Cesión temporal y gratuita de espacio para un punto de información turística	Lanzarote	Hasta 22/12/2017
Ayuntamiento de Málaga	Exposición de fotografías con motivos turísticos, con el objeto de promocionar el municipio de Málaga	Málaga-Costa del Sol	Hasta 23/04/2018

Promoción de la cultura y el arte

Entidad	Objetivo	Vigencia
Fundació del Gran Teatre del Liceu	Patrocinio de la temporada 2016-2017	Hasta 31/07/2017
Fundación Teatro Real	Patrocinio de la temporada artística 2016-2017	Hasta 31/07/2017
Fundació Orfeó Catalá - Palau de la Música Catalana	Patrocinio de la temporada artística 2016-2017	Hasta 31/08/2017

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Cooperación internacional

Nuestras actividades de cooperación internacional son un referente y un punto de encuentro en el que compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas con toda la comunidad aeronáutica de Iberoamérica.

El Programa de Cooperación Internacional de Aena forma a profesionales aeronáuticos (generalmente procedentes del sector público y de Iberoamérica), con el objetivo de mejorar su capacitación y favorecer el desarrollo de sus países y regiones. Este programa refuerza, además, la imagen de excelencia y buenas prácticas de Aena y de la industria española en el exterior.

Todas las actividades se realizan en colaboración con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales. Entre ellas, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la dirección de cooperación técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET) o la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid.

En los últimos cinco años, en torno a 1.100 profesionales aeronáuticos de 23 países distintos se han beneficiado de estos cursos. En este tiempo, se han destinado 576.000 € a actividades conjuntas con la OACI, 277.000 € a formación en el marco de otros convenios con instituciones nacionales de Latinoamérica, y 100.000 € más a actividades de formación on-line.

En 2017, han participado en nuestro programa de formación 240 profesionales, con una inversión total de 182.500 €, y un nivel de satisfacción de 9,4 puntos sobre 10.

182.500€
invertidos en programas de formación a profesionales aeronáuticos en 2017

Programa valorado con
9,4
sobre 10 en 2017

240
profesionales participantes en 2017
(1.100 en los últimos 5 años procedentes de 23 países)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Iniciativas de inclusión social

El compromiso de Aena por la igualdad y la diversidad lleva asociado iniciativas de inclusión social en la oferta de servicios, la contratación de los mismos o la incorporación laboral.

Los esfuerzos de Aena por garantizar la igualdad se dirige especialmente a personas con movilidad reducida (PMR) a través de inversiones en el acondicionamiento de la red de aeropuertos españoles y la oferta de un servicio de atención específica que, bajo el nombre **"Aena sin barreras"** ha atendido en 2017 cerca de 1,52 millones de solicitudes (4,12 millones desde 2015) . La valoración de este servicio en 2017 ha sido de 4,82 sobre 5. El aeropuerto de Londres-Luton también ofrece este servicio, habiendo atendido 11.158 solicitudes en 2017.

Aena también favorece la inclusión de discapacitados realizando **contrataciones con servicios especiales de empleo**, para lo que se destinaron un total de 552.558 € en 2017.

Aena como participante del Plan de Emancipación Juvenil 2014-2016 y de la Estrategia Juventud 2020, —ambas iniciativas promovidas por el Gobierno de España—, ha lanzado la convocatoria de contratos en prácticas para titulados universitarios. El objetivo es brindar una experiencia laboral que complemente la formación académica y facilite la formación de cantera en la organización. El número de contratos de prácticas en la sociedad dominante, y ha llegado a 148 desde 2015.

Así mismo en España, cuenta con un total de 17 convenios con universidades (públicas y privadas), escuelas de negocio y otros centros docentes, para fomentar la integración laboral de la juventud, a través de prácticas académicas externas (curriculares y extra-curriculares) con estudiantes de grado y/o de máster en la compañía. Aproximadamente 80 estudiantes universitarios de los últimos cursos han tenido la posibilidad de adquirir un conocimiento práctico de la realidad empresaria en Aena.

Respecto a Luton, el departamento técnico ofrece un programa de aprendizaje continuo que pretende hacerse extensible a otras áreas.

148
titulados universitarios de la plantilla total consolidada, contratados en prácticas

40
estudiantes de grado o máster en España

17
convenios en vigor con universidades y otros centros docentes

Atendidas
1,52 M
de solicitudes de servicios a PMR
(11.158 en el Aeropuerto de Londres-Luton)

4,82
sobre 5 de índice de calidad del servicio a PMR
(red de aeropuertos españoles)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Convenios vigentes para el fomento de la integración laboral de los jóvenes

Entidad	Objetivo	Vigencia
Universidad de León	Prácticas académicas externas y o doctorado	Hasta 08/11/2021
Universitat de Barcelona	Prácticas académicas externas	Hasta 07/09/2021
Universidad Pontificia Comillas	Prácticas académicas externas y proyectos fin de carrera	Hasta 24/08/2018
Universidad Rey Juan Carlos	Formación práctica	Hasta 01/02/2019
Universidad de Alcalá	Formación práctica	Hasta 13/01/2019
Universitat de les Illes Balears	Relaciones de cooperación	Hasta 14/09/2018
Universidad Complutense de Madrid	Prácticas académicas externas y trabajo de fin de grado/máster	Hasta 03/08/2019
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Prácticas académicas externas	Hasta 30/09/2018
Universitat Politécnica de Catalunya	Prácticas académicas externas	Hasta 05/05/2018
Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria General de la Universidad de La Laguna	Prácticas académicas externas	Hasta 29/04/2018
Universidad Autónoma de Barcelona	Prácticas académicas externas	Hasta 22/04/2018
Universidad de Cádiz	Prácticas académicas externas	Hasta 22/04/2018
Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao	Prácticas académicas externas	Hasta 31/08/2018
Centro Europeo de Estudios y Formación Empresarial Garrigues	Prácticas académicas externas	Hasta 12/03/2018

alrededor de **80** estudiantes universitarios han recibido becas para hacer prácticas académicas durante 2017

Convenios suscritos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

AenaVoluntarios, el programa de voluntariado corporativo de Aena

Son muchos los trabajadores que colaboran con distintas entidades de forma desinteresada a través de donaciones o acciones de voluntariado.

Por ello, y alineado con la cultura y valores de la compañía, a finales de 2017 Aena ha puesto en marcha el programa AenaVoluntarios que se desarrollará a lo largo de 2018 con el objetivos de reforzar la colaboración de la comunidad Aena con organizaciones sociales y sectores vulnerables, a través de diferentes modalidades de voluntariado:

- **Voluntariado deportivo:** promoviendo la participación en eventos deportivos con fines solidarios, o su colaboración en la organización de estos, a la vez que se fomentan los hábitos y prácticas saludables.
- **Voluntariado profesional:** los empleados pueden aportar a las ONG sus capacidades profesionales específicas del trabajo acorde con su cualificación y ocupación profesional.
- **Comunicación de oportunidades de voluntariado y acción social:** persigue la sensibilización para la transformación social a través de canales propios de comunicación, así como la promoción de la participación de los empleados en acciones de información y sensibilización de carácter solidario.

De esta manera, Aena trata de promover iniciativas que contribuyan a crear un futuro mejor y más responsable, poniendo especial atención al cuidado de los colectivos más vulnerables de nuestro entorno.

Iniciativas sociales

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

11 DERECHOS HUMANOS

Derechos humanos: compromiso y diligencia debida

Un compromiso firme

Identificación de impactos

Mecanismos de diligencia debida

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
> 11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Derechos humanos: compromiso y diligencia debida

Retos

La actividad empresarial tiene impactos sobre el bienestar de las personas que deben ser identificados y controlados, además de contar con mecanismos que permitan contribuir de forma activa a que los derechos humanos fundamentales y los derechos laborales promovidos por la OIT sean una realidad.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Compromiso al más alto nivel: política RC, Pacto mundial y contribución a los ODS.
- Diligencia debida para la identificación, control, prevención y mitigación a través de los mecanismos establecidos en el Código de Conducta, el Convenio colectivo y el Reglamento interno de contratación.
- Refuerzo de la comunicación interna a través del nuevo portal de RC.
- Acción social dirigida a contribuir desde las capacidades del propio negocio a resolver preocupaciones sociales.
- Política de trabajo forzoso en Luton.

Objetivos 2017

- Incorporar los ODS en el despliegue de la estrategia de responsabilidad corporativa.
- Velar por la protección de los derechos humanos y su traslación en los mecanismos de diligencia debida.

Resultados 2017

- 25 denuncias recibidas.
- 21 referidas a asuntos de índole laboral.
- En ninguno de los casos se han tomado medidas sancionadoras.
- 7 denuncias recibidas por acoso (3 tramitadas 4 archivadas).

Perspectivas de futuro

Aena se compromete a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de la compañía, así como a involucrarse en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Un compromiso firme

El Gobierno de España, a través del Ministerio de Fomento y éste a su vez de la entidad pública empresarial "Enaire, EPE", propietaria del 51% del capital social de Aena, establece la aplicación de las ratificaciones, recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo y, en consecuencia, que resultan de aplicación en Aena.

Sobre esta base, en el desarrollo de sus compromisos con la sociedad, Aena tiene en cuenta los derechos humanos internacionalmente reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

La protección de los derechos humanos se traslada igualmente al Plan de Acción RC y el Código de Conducta de la compañía, el Convenio colectivo y el Reglamento Interno de Contratación.

Para garantizar su cumplimiento, Aena tiene implementado un Sistema de Cumplimiento Normativo General que incluye su Código de Conducta, la Política de Cumplimiento Normativo, la constitución del Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento y la creación del Canal de denuncias, habiéndose procedido a realizar la necesaria formación sobre el sistema a toda la compañía.

El Modelo de Cumplimiento de Aena se basa en los principios de proporcionalidad, integridad, homologabilidad y eficacia, y ha sido objeto de Informe de Revisión Independiente, concluyendo que cumple los criterios establecidos en la ISO 19600 sobre "Sistemas de gestión de Compliance".

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton mantiene un documento y procedimiento específico, aunque alineado a los requerimientos de la Política de Aena.

Asimismo, durante el ejercicio 2017, se ha procedido a la revisión del marco normativo general, políticas corporativas y normas de conducta del Sistema de Gobierno Corporativo de Aena, y al análisis de los riesgos de cumplimiento normativo y controles existentes asociados a los mismos, así como a la implantación de los controles adicionales necesarios.

Hay que destacar que, en junio de 2017, Aena ha reforzado su compromiso sumándose a las más de 13.000 empresas firmantes del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, asumiendo el compromiso de defender sus 10 principios referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.

Convencida de la importancia que el sector privado tiene en la consecución de los objetivos de la **Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**, Aena contribuye a través de múltiples actuaciones que subrayan el papel de la compañía en ámbitos sociales clave como:

- la disminución de las desigualdades y el desarrollo en armonía con el territorio,
- la inclusión social y la accesibilidad universal, promoviendo el intercambio de valores culturales, y potenciando la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social,
- la igualdad de oportunidades y la no discriminación, fomentando la diversidad en la gestión del talento, y la conciliación de la vida profesional y personal,
- la salud y protección de usuarios y empleados, ofreciendo servicios con altos estándares de seguridad y proporcionando un entorno laboral seguro y saludable,
- la toma de conciencia y movilización ante los grandes dilemas sociales estableciendo alianzas, poniendo en marcha iniciativas de acción social y herramientas de sensibilización.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

> 11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

DERECHOS HUMANOS Y LABORALES EN AENA

Marco jurídico

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo

Compromiso

- Política RC de Aena
- Pacto Mundial
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Código de conducta
- Política de Cumplimiento Normativo
- Política de trabajo forzoso en Luton

Acción

- Plan de Acción RC
- Convenio colectivo
- Reglamento Interno de Contratación
- Canal de de denuncias
- Sistema de Cumplimiento Normativo General

Convenios OIT

Código de Conducta

Convenio colectivo España

Ver Capítulo 10. Contribución social

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Identificación de impactos

La actividad de la compañía en Europa (España y Reino Unido), por el sector y el marco jurídico, tiene vinculados riesgos principalmente en materia de salud y seguridad de las personas, igualdad y no discriminación y trabajo obligatorio. Por la naturaleza eminentemente local de la cadena de suministro se asumen los mismos riesgos de vulneración de los derechos humanos y laborales para los proveedores.

Desde una dimensión externa, el Comité Ejecutivo de RC se encarga de evaluar las **preocupaciones sociales** más demandadas para diseñar y proponer al Consejo de Administración proyectos o acciones de índole social que estén directa o indirectamente relacionadas con el entorno aeroportuario. El Plan de Acción de RC 2017 viene a remediar derechos como el respeto a zonas o colectivos especialmente sensibles, la integración de discapacitados, la defensa de la infancia o el fomento del comercio justo. Las colaboraciones con entidades para la recepción y atención de refugiados, o la celebración de jornadas solidarias en las oficinas para la venta de productos de comercio justo, son algunos ejemplos de esta línea de acción social.

Los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos permiten una evaluación continua del nivel de riesgo e identificar posibles nuevos impactos y preocupaciones sociales.

Principales impactos de la actividad sobre los DDHH y laborales

- Salud y seguridad de las personas
- Igualdad y no discriminación
- Trabajo obligatorio

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Mecanismos de diligencia debida

Siguiendo los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos, Aena dispone de instrumentos para la prevención, control y seguimiento que además recogen mecanismos sancionadores en relación al incumplimiento de los derechos humanos, la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades, la diversidad e integración, la salud y la seguridad laboral o la lucha contra la corrupción, entre otros.

Para España, el Código de conducta de la organización recoge mecanismos para identificar posibles incumplimientos a través de su **Canal de denuncias**, permitiendo la puesta en marcha de mecanismos sancionadores, así como la búsqueda de soluciones para su reparación y prevención futura. A disposición de todas las personas de la organización, es accesible desde la intranet de la compañía y garantiza la confidencialidad del emisor. También abarca los derechos adquiridos a través del Convenio colectivo, a excepción de los relacionados con el **acoso laboral,** del que disponen de un protocolo propio.

Durante 2017, el órgano Gestor del Canal de Denuncias de Aena ha recibido 25 denuncias, de las que 21 se referían a asuntos de índole laboral. En relación con las denuncias tramitadas a 31 de diciembre de 2017, en ninguno de los casos se han tomado medidas sancionadoras. Se han recibido en 2017, a nivel consolidado, un total de 7 denuncias por acoso, de las cuales:

- 4 han sido archivadas, tras analizar los datos con objetividad, tal y como está previsto en el procedimiento de acoso.
- 3 han sido tramitadas, tras la fase de indagación y valoración inicial. Al no existir indicios suficientes de presunción de acoso, se archivaron las denuncias.

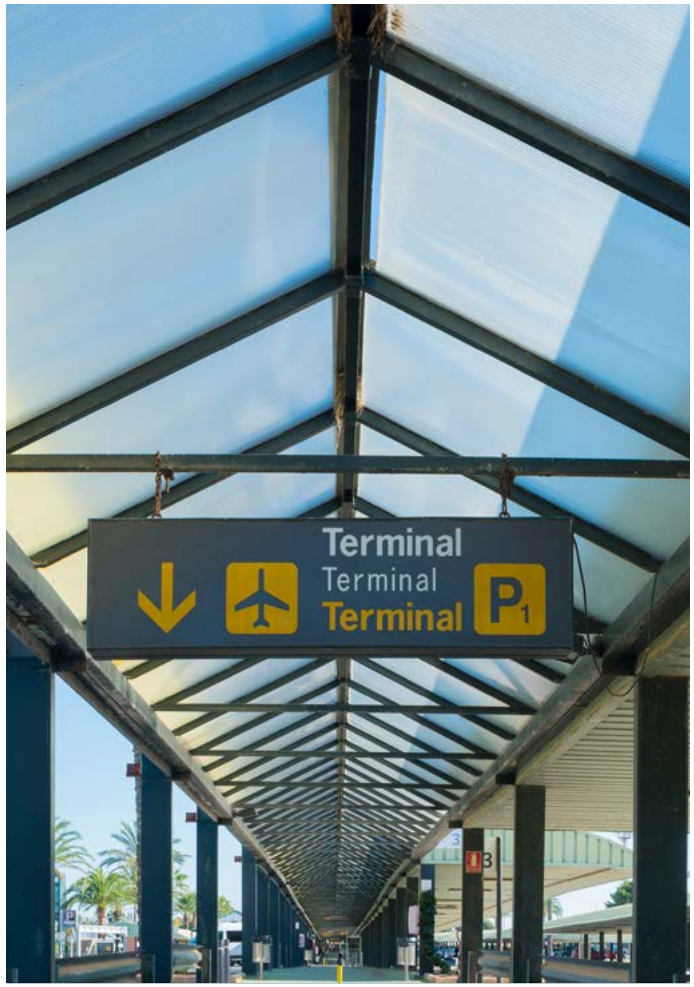
INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

En relación a la cadena de suministro, el Reglamento Interno de Contratación prevé mecanismos de **seguimiento del grado de cumplimiento de las cláusulas sociales incluidas en los contratos** y medidas sancionadoras. Durante 2017 todos los proveedores han dado cumplimiento a las cláusulas sociales.

El control y seguimiento de las actividades de acción social lo realiza el Comité de RC, que se reúne periódicamente para evaluar la contribución de las acciones realizadas o de las propuestas recibidas. En esta línea, se está trabajando en la determinación de la metodología a aplicar para el análisis y evaluación de la contribución de la compañía al desarrollo de la comunidad.

Fruto de su compromiso con la transparencia, la compañía ha impulsado la comunicación sobre derechos humanos y laborales a través del **nuevo portal RC en la intranet** y dedicando un capítulo específico en este informe. También ha realizado actuaciones de sensibilización interna dirigidas a los empleados a través de la realización de cursos específicos de la formación como, por ejemplo, relacionados con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.



25

denuncias internas por riesgo o incumplimiento de derechos humanos, derechos laborales y acoso.

25 denuncias presentadas (24 admitidas a trámite)
21 de ellas relacionadas con temas laborales

0

incumplimientos de cláusulas sociales detectados

Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

12 INNOVACIÓN

Cultura de innovación abierta

Proyectos tecnológicos

Cultura e innovación abierta

Proyectos tecnológicos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Cultura de innovación abierta

Retos

Crear una cultura innovadora para poder involucrar al resto de la empresa y añadir a otros socios que nos complementen con el fin de acelerar el proceso de innovación.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Implicación de todas las unidades de negocio en el despliegue de la estrategia de innovación de la compañía.
- Sistema de gestión de ideas para incorporar el conocimiento experto de empleados.
- Cooperación con socios, entidades y organizaciones en el ámbito de la innovación.

Principales hitos 2017

- Lanzamiento de la I Edición de Premios INNOVA con tres categorías: mejor idea innovadora, mejor idea para resolver un reto y mejor buena práctica ya implantada.

Objetivos 2017

- Refuerzo interno de la innovación a través del impulso del Grupo de Gestión de la Innovación (I+D+I).
- Convocatoria I Edición de los Premios INNOVA.
- Formación a empleados en metodologías innovadoras ágiles de ideación.
- Inicial la transformación digital cultural de la organización.

Resultados 2017

- Recibidas más de 100 ideas innovadoras.
- 80 personas formadas en técnicas de innovación.
- 4 Newsletter noticias internas de innovación.

Perspectivas de futuro

- Continuar con el impulso en materia de innovación de la compañía.
- Acelerar el proceso de innovación a través de *startups*.
- Mantener nuestro liderazgo nacional e internacional en el sector a través de nuevos avances en materia de I+D+i.
- Mejorar la experiencia del pasajero a través de la transformación digital de los servicios ofrecidos.
- Apuesta por la innovación en la gestión documental y la "oficina sin papeles".

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Proyectos tecnológicos

Retos

- Hacer más fácil el paso del pasajero por el aeropuerto.
- Dar servicios útiles a todos nuestros clientes.
- Utilizar menos recursos en todos los ámbitos de nuestra actividad.

Principales hitos 2017

- Premio "Diamante de la compra" en la categoría de compras en el sector público 2017 concedido por AERCE, en reconocimiento a la implantación de la subasta electrónica.
- El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid – Barajas incorpora un sistema de video-panorámica, convirtiéndose en el primero en cubrir en una sola imagen cada pista.

Objetivos 2017

- Creación de apartado de pruebas tecnológicas en la web pública de Aena.
- Pruebas en entorno real del Sistema A-CDM en la integración de procesos PMR y equipajes.
- Estrategia de transformación digital.
- Proyectos de I+D+I en colaboración con empresas europeas (Horizonte 2020).
- Puesta en marcha de proyectos asociados a pilotos técnicos o pre-comerciales.

Resultados 2017

- 7,55 M€ destinados a I+D+i.
- Aena a la vanguardia tecnológica del sector aeroportuario.

Perspectivas de futuro

- Búsqueda de soluciones y prácticas innovadoras que permitan continuar estando a la vanguardia en el mercado global, favoreciendo una posición de liderazgo.
- Reducir las barreras de los viajeros.
- Definición de la segunda fase del programa SESAR 2020.
- Plan estratégico y de implantación BIM.

Principales medidas y aspectos de gestión

- Estrategia de innovación alineada con la estrategia de la compañía.
- Coordinación de acciones a través del Grupo de Gestión de la Innovación (I+D+i), transversal a toda la organización.
- Directrices de rentabilidad y riesgo asumible.
- Estrecha colaboración con socios y organizaciones del sector, industria auxiliar, entidades de referencia y otros organismos de la administración en el ámbito de la innovación.
- Sistema para verificar por ensayo-error real los planteamientos teóricos e identificar las variables más relevantes junto a profesionales del sector I+D+i.
- Dos grupos de trabajo transversales para desarrollar nuevas aplicaciones tecnológicas en el ámbito de los drones (RPAS) y optimizar los procesos de seguridad (control de seguridad, pasaportes, etc.).

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

> 12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Cultura e innovación abierta

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

Para impulsar la creatividad y desarrollar, implantar y mejorar nuevos procesos y servicios, Aena dispone de diferentes medios de recepción de ideas. En 2017 destaca el sistema de gestión de ideas innovadoras (INNOVA) que canaliza las mejores ideas de los empleados hacia las personas con poder de decisión, posibilitando la posterior implantación de estas aportaciones y el reconocimiento a los innovadores que las han generado.

Con este fin, la compañía utiliza los aeropuertos como laboratorio de pruebas de nuevas tecnologías y procesos, en un ambiente controlado, con el fin de encontrar soluciones y alternativas innovadoras para el negocio aeroportuario.

Además, en Aena se fomenta la colaboración como fórmula de éxito con sus socios, organizaciones del sector, industria auxiliar, entidades de referencia y otros organismos de la administración en el ámbito de la innovación.

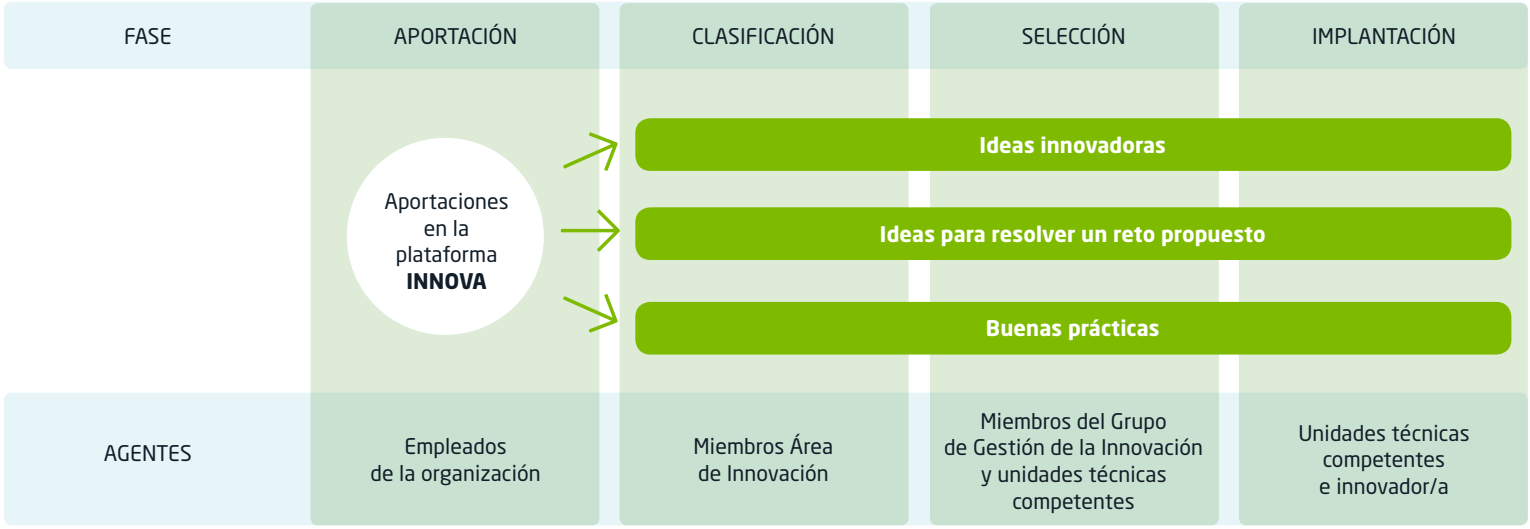
La innovación en Aena

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Premios INNOVA



Gestión de propuestas de innovación

Colaboraciones externas destacables en el ámbito de la innovación

Grupo de interés	Tipo de colaboración
Ministerio de Fomento	Participación en el Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras.
Comité de Innovación de la Asociación Española para la Calidad	Participación en 5 grupos de trabajo para fomentar la innovación en las empresas: incubadora de iniciativas, cultura de la innovación, herramientas aceleradoras, open Innovation y transformación/digitalización.
AESA	Participación en los grupos de trabajo de drones.

- innova@aena.es
- Grupo de Gestión de la Innovación (I+D+i)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Proyectos tecnológicos

El esfuerzo inversor realizado en este año, unido al conocimiento experto de sus empleados, ha permitido la realización de numerosos proyectos.

Centrados en mejorar la calidad del servicio, la seguridad, la productividad, la protección ambiental, la planificación, el desarrollo de infraestructuras o la optimización de los procesos de gestión y de operaciones, en 2017 se ha realizado una inversión de 7,5 M€ en proyectos tecnológicos.

Las principales líneas de I+D del proyecto de investigación y desarrollo en el ámbito de la gestión del tránsito aéreo del Cielo Único Europeo han sido:

- Gestión integrada de procesos aeroportuarios lado tierra y lado aire.
- Integración de aeropuertos en gestión de operaciones de red ATM.
- Gestión del impacto medioambiental de las operaciones aeroportuarias.

Aena publicita en su web la participación de empresas y particulares para la realización de pruebas de nuevas tecnologías y procesos en sus aeropuertos, con el fin de encontrar soluciones y alternativas innovadoras para el negocio aeroportuario.

El objeto de estas pruebas es verificar que las tecnologías y procesos propuestos aportan soluciones innovadoras y son susceptibles de ser explotadas de una manera útil en el ámbito aeroportuario. Cualquiera puede dirigir su propuesta a innova@aena.es.

7,5 M€

invertidos en proyectos de I+D+i (de los cuáles 0,4 M€ corresponden al Aeropuerto de Londres-Luton)

+200%

de esfuerzo inversor en I+D+i que en 2016

Proyectos de innovación

Proyecto	Contribución a la estrategia de la compañía	Descripción
Sistema A-CDM	• Mejora la puntualidad y la predictibilidad en salidas.	Aena forma parte del programa europeo SESAR que tiene por objeto garantizar la modernización del sistema europeo de gestión del tránsito aéreo (ATM). El sistema "Airport Collaborative Decision Making" (A-CDM) consiste en la colaboración entre los distintos implicados en el proceso de rotación de una aeronave en los aeropuertos, es decir entre, ATC, compañías aéreas, agentes handling y operador aeroportuario. Actualmente se ha implantado en los procesos transcendentales de los principales aeropuertos y se está trabajando para extenderlo a otros procesos y adaptarlo a aeropuertos medianos y pequeños, poniendo énfasis además en: • Los procesos PMR y equipajes de salidas. • Una mayor automatización y sofisticación que permita que los procedimientos CDM sean más simples para los actores implicados, especialmente para handling, al mismo tiempo que se consiguen mejoras importantes en la gestión de la escala.

Continúa...

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Proyecto	Contribución a la estrategia de la compañía	Descripción
Sistema de control y seguimiento de luces aeronáuticas	Mejora de la gestión de mantenimiento. Reducción del tiempo de respuesta de reparación.	Sistema que permite el seguimiento y control individual de las ayudas visuales instaladas en el campo de vuelos para facilitar la reparación e inventariado de las mismas en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.
Sistema de cámaras panorámicas	Mejora de la seguridad y control aeroportuario.	Instalación de cámaras panorámicas de alta resolución para visualizar diferentes zonas del campo de vuelos implantados en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid –Barajas.
Equipos de vigilancia cooperativa	Mejora de la seguridad y la eficiencia.	Equipos embarcados para la implantación del *Advanced-Surface Movement Guidance and Control Systems* (A-SMGCS) en los aeropuertos Adolfo Suarez Madrid-Barjas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.
Detectores de explosivos líquidos	Mejora de la seguridad aeroportuaria.	Suministro con instalación de equipos detectores de explosivos líquidos para los aeropuertos de la red de Aena.
Servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones	Mejora de la gestión empresarial.	Desarrollos evolutivos de aplicaciones comerciales como por ejemplo: web de reservas en la nube, análisis tarificador de precios, pago por matricula.
Subasta electrónica	Mejora en la gestión de contratación.	Según lo previsto en la Ley 31/2007 (LCSE) y el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), a efectos de la adjudicación del contrato podrá celebrarse una subasta electrónica, que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas, para la presentación de mejoras en los precios, basado en un dispositivo electrónico a través de métodos de evaluación automáticos.
Mini-aerogenerador en autoconsumo en el Aeropuerto de Valencia	Mejora de los aspectos ambientales.	Proyecto piloto que persigue la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y el incremento de la utilización de energías renovables. Busca sinergias con proyectos de tecnología fotovoltaica de forma que se maximice la producción energética.
AlgaEnergy	Mejora de los aspectos ambientales.	Proyecto de colaboración entre Aena y AlgaEnergy, con objeto de impulsar la investigación en la generación de biocombustible a partir de microalgas, mediante la cesión del terreno necesario para la ubicación de una Plataforma Tecnológica de Experimentación.
DORA	Mejora de la experiencia del pasajero.	Proyecto de I+D, dentro del programa Horizonte 2020, que tiene como objetivo el uso de la tecnología para facilitar la conexión sin disrupciones del transporte aéreo de pasajeros con el transporte terrestre y, en concreto: "el desarrollo de tecnología que apoye a operadores y usuarios de viajes aéreos en Europa", incluyendo servicios de información, con la peculiaridad de considerar también los tramos de viaje hacia y desde los aeropuertos.
BIM	Mejora en la gestión de tratamiento de información.	Desarrollo de metodología para la implantación del *Building Information Modeling* (BIM) en aeropuertos y prueba piloto en la terminal T3 del Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid Barajas.

Sistema A-CDM
App de Aena
Registro Voluntario de Licitadores de Aena (REVLA)
Portal de Contratación de Aena
Pruebas I+D+i realizadas
Portal de servicio telemáticos

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Ciberseguridad

Aena está expuesta a una serie de amenazas asociadas al uso masivo de sistemas de información y comunicaciones, en los que se sustentan la gran mayoría de sus procesos de negocio.

Siendo conscientes de los riesgos asociados a la potencial materialización de estas amenazas, Aena dispone de un completo Plan de Ciberseguridad, aprobado por el Consejo de Administración, para gestionar adecuadamente estos riesgos. Este plan contempla como base de trabajo un proceso de mejora continua y un programa completo de incremento de capacidades defensivas (concienciación, formación, recursos tecnológicos, capacidades de inteligencia, etc.).

Aunque en 2017 no haya habido ningún incidente de seguridad de la información con impacto relevante en el negocio, en Aena ya se están tomando las medidas oportunas y mejorando de forma continua las capacidades de respuesta ante incidentes (organizativa, tiempo real, procedimientos, colaboraciones, etc.). En 2017 se han puesto en operación varias soluciones tecnológicas y en 2018 se ampliarán las capacidades tecnológicas y operativas de forma acorde a la continua evolución de las amenazas y riesgos, con el fin de garantizar que el riesgo residual permanece en un nivel aceptable.

0

incidencias de seguridad de la información con impacto relevante en el negocio

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

13

METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

Información de partida y trazabilidad

Alcance y límites

Principios de reporte

Materialidad

Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Información de partida y trazabilidad

En la elaboración de los contenidos de este informe participan todos los responsables de las principales áreas de gestión de Aena. El área de Responsabilidad Corporativa, en estrecha colaboración con las de Comunicación Externa e Interna, coordina a las diferentes direcciones que disponen de información relevante y se encarga de aportar una visión global de todos los aspectos destacados de la compañía a lo largo del ejercicio.

Como novedad frente al informe del ejercicio anterior, este informe se ha **elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva y el suplemento G4 *Airport Operators Sector Disclosures***. Además, se han tomado como referencia otros marcos de *reporting* como Pacto Mundial de Naciones Unidas, Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, International *Integrated Reporting Council* (IIRC) y *Carbon Disclosure Project* (CDP).

Este informe recoge la descripción de las políticas, resultados y riesgos en materia de la información no financiera y de diversidad exigible según el Real Decreto-ley 18/2017 de 24 de noviembre, que traspone la Directiva 2014/95/UE al ordenamiento jurídico español.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Fases para la elaboración del Informe

Fases	Responsables
Consulta a grupos de interés y análisis de materialidad	Agentes internos Agentes externos
Elaboración de borradores	Todas las unidades
Revisión y consolidación	Todas las unidades
Aprobación final	Consejo de Administración
Maquetación y difusión	Agentes externos Dirección de Comunicación y Relaciones Internacionales

Todo el contenido de este informe está respaldado por documentación y controles internos, y amparado por las políticas y procedimientos incorporados en los sistemas de control de Aena que incluyen:

- Encuesta de calidad a usuarios.
- Consultas con expertos en responsabilidad social corporativa y con otros grupos de interés.
- Auditorías internas y externas.
- Mecanismos de evaluación interna y KPIs.
- Comités y órganos de control como el Comité de RC, Comité de Igualdad, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comisión de Auditoría, Comité Gestor dependiente del Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento del Código de conducta.
- Informes anuales y mecanismos internos de información.
- Canal de denuncias.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Alcance y límites

Este informe describe los resultados y avances de la compañía en materia económica, social y ambiental, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, mostrando de forma concisa las principales actividades, impactos, y principios que rigen la compañía y que permiten entender su estrategia para alcanzar los objetivos propuestos, hacer frente a los retos y crear valor a corto, medio y largo plazo.

Los temas que tras el análisis de materialidad han resultado relevantes son tratados en este informe y reflejan los impactos significativos que provoca la organización (Aena SME, S.A.) en el ámbito económico, ambiental y social, así como los relacionados con sus servicios y relaciones comerciales.

Información no financiera exigible según el Real Decreto-ley 18/2017 de 24 de noviembre

Este informe presenta de forma detallada la información relacionada con la responsabilidad corporativa de Aena S.M.E., S.A. correspondiente al ejercicio 2017.

Para ello, y de manera esquemática, en la siguiente tabla se incluye en qué capítulo de este informe se sitúa la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación de la compañía, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones ambientales y sociales, así como las relativas al personal, al respecto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y soborno.

ASPECTO	Modelo de negocio		Cuestiones ambientales	Cuestiones sociales	Personal	Derechos humanos	Corrupción y soborno	Igualdad y diversidad
DÓNDE ENCONTRAR LA INFORMACIÓN	Cap. 1, 2, 4	Modelo de gestión[1]	Cap. 3, 4, 8, 12	Cap. 3, 4, 6, 10, 12	Cap. 3, 4, 7, 12	Cap. 3, 4, 11	Cap. 2	Cap. 2, 3, 4, 9
		Resultados	Cap. 8, 13, 12	Cap. 6, 10, 12	Cap. 7, 12	Cap. 11	Cap. 2, 13	Cap. 9, 13
		Riesgos relacionados	Cap. 3, 8	Cap. 3, 6, 10	Cap. 3, 7	Cap. 3, 11	Cap. 3, 2	Cap. 3, 9

[1] Políticas, compromisos, procedimientos de gestión, medidas adoptadas.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Principios de reporte

Definición de contenidos

Inclusión de los grupos de interés

Aena ha identificado aquellas entidades y colectivos que puedan verse afectadas de forma significativa por su actividad y las que puedan influir de forma decisiva en los resultados de la compañía.

Dispone de mecanismos de diálogo, colaboración y rendición de cuentas con cada uno de ellos con objeto de conocer sus expectativas e intereses y abordar la identificación de asuntos materiales.

Ver sección Transparencia de este informe

Contexto de sostenibilidad

El informe analiza la contribución de la compañía en el contexto de las exigencias y las tendencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado.

Materialidad

Se ha llevado a cabo un ejercicio de análisis con el objetivo de identificar los aspectos relevantes para los diferentes grupos de interés (internos y externos) con objeto de priorizar los temas a abordar en este informe.

Ver sección Materialidad de este informe

Exhaustividad

Los temas materiales tratados en el informe reflejan los impactos significativos que provoca la organización en el ámbito económico, ambiental y social, así como los relacionados con sus servicios y relaciones comerciales.

Donde procede, se concreta dónde se producen dichos impactos y la implicación de la organización, permitiendo que los grupos de interés evalúen el comportamiento de la compañía en base a sus expectativas y las de la sociedad en general.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Calidad del informe

Precisión

La información se presenta suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan evaluar el comportamiento de la compañía en base a evidencias. En el caso de la información cuantitativa, se indican los métodos de cálculo y medición o las estimaciones realizadas, según el caso.

Equilibrio

El informe expone claramente los retos y riesgos, favorables y desfavorables, a los que se enfrenta la compañía y los aspectos positivos y negativos de su comportamiento, ofreciendo una imagen imparcial que permite realizar una valoración razonable por parte de los grupos de interés.

Claridad

La información se expone de una manera clara, comprensible, accesible y útil para todos los grupos de interés. Esto se refuerza con la inclusión de infografías, tablas y gráficos, listado de acrónimos, además de evitar en la medida de lo posible tecnicismos.

Comparabilidad

La información presentada facilita el análisis del desempeño de la compañía, especialmente de sus asuntos materiales, ofreciendo, siempre que resulte posible, su evolución en el tiempo, la comparación con el sector y ratios normalizados.

Fiabilidad

Todo el contenido de este informe está respaldado por documentación y controles internos, y amparado por las políticas y procedimientos incorporados en los sistemas de Aena.

Ver sección Información de partida y trazabilidad

Puntualidad

El presente informe tiene carácter anual con el objetivo de que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Materialidad

El análisis de materialidad 2017 de Aena es fruto de un proceso de revisión y actualización de la materialidad de 2016 y de su adaptación al contexto del sector y a la realidad del momento.

La metodología seguida abarca tres fases:

1. Identificación de tendencias y asuntos relevantes para el sector y la sociedad en su conjunto teniendo en cuenta su relación con los objetivos estratégicos de la compañía, la estrategia de RC, el análisis de riesgos y la información demanda por los grupos de interés.

2. Priorización de los asuntos identificados en base a la combinación de un análisis interno y externo de su relevancia (ver matriz de materialidad).

a. **Relevancia interna:** Las distintas unidades de la compañía han evaluado la importancia y posibles efectos de los asuntos identificados (financieros, operativos, estratégicos, reputacionales, regulatorios y de *reporting*) sobre la capacidad de creación de valor de la compañía.

b. **Relevancia externa:** Se han analizado las cuestiones más importantes para diferentes grupos de interés significativos para la organización (trabajadores, usuarios de los servicios, organismos reguladores, administraciones públicas, medios de comunicación, ONGs, etc) en base a la información intercambiada a través de los diferentes instrumentos de comunicación que Aena pone a su disposición.

La implicación de expertos RC, ha permitido además conocer las últimas tendencias en este ámbito, ayudando a vincular los aspectos relevantes a las prácticas RC de la compañía.

3. Revisión y validación de los asuntos materiales por las diversas direcciones de la compañía y aprobación por el Consejo de Administración.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Principales fuentes de información utilizadas en el análisis de Materialidad

Grupo de interés	Fuente
Expertos RC	ESG Report by Sustainalytics Análisis Pro-IBEX35 en Sostenibilidad realizado por la Red Española del Pacto Mundial Cluster Transparencia de Forética
Administraciones públicas y organismos reguladores	Grupos de trabajo/sesiones de expertos Comisiones mixtas de seguimiento Gestión de trámites parlamentarios a través del Ministerio de Fomento
Accionistas, inversores y analistas	Portal del accionista Asamblea General de Accionistas Roadshows
Usuarios de servicios (pasajeros, aerolíneas, agentes de handling)	Quejas y reclamaciones Análisis de percepción de la calidad Redes sociales Comisiones mixtas de seguimiento Grupos de trabajo/expertos
Proveedores de servicios y concesionarios	Portal empresas
Medios de comunicación	Sección prensa en la web Ruedas de prensa Redes Sociales
Comunidad local	Quejas y reclamaciones Oficina de atención ambiental
Sociedad y ONGs	Portal de Servicios Telemáticos Grupos de trabajo/sesiones de expertos Encuestas Webtrak Oficina SAIM en Barcelona-El Prat. Oficina de atención ambiental
Empleados	Cadena de mando Intranet Comisiones mixtas con sindicatos Análisis de percepción Canal denuncias

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Matriz de materialidad

Aspecto	¿Por qué es material?	Estandar GRI 2016	Dónde encontrar la información
Estrategia RC	Aena quiere contribuir al turismo responsable haciendo que los servicios prestados aporten valor a clientes, accionistas y la sociedad en general. Con ello pretende conseguir que sea percibida como una empresa valiosa para su entorno, que cuida de las personas y que es transparente en sus acciones.	102-15, 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3	Cap 4
Rentabilidad	El DORA 2017-2021 regula el ingreso máximo por pasajero obligando a vigilar los costes parar garantizar la rentabilidad. Además, impone penalizaciones en caso de incumplimiento de plazos de finalización de ciertas inversiones estratégicas.	103-1, 103-2, 103-3, 201-1 203-1	Cap 5
Cultura e innovación abierta	Crear una cultura innovadora para poder involucrar al resto de la empresa y añadir a otros socios que contribuyan a acelerar el proceso de innovación de las compañías.	102-15, 103-1, 103-2, 103-3	Cap 12
Calidad y mejora de servicio	La satisfacción y percepción de los usuarios determina la gran mayoría de oportunidades de mejora y en el mercado español puede derivar en incentivos/penalizaciones económicas según queda recogido en el DORA 2017-2021.	102-43, 102-44 103-1, 103-2, 103-3	Cap 6
Seguridad operacional y aeroportuaria	Los aeropuertos son infraestructuras sensibles a las condiciones de tiempo adverso, que pueden verse agravadas como consecuencia del cambio climático, y al riesgo de atentados, pudiendo dar lugar a una pérdida de la capacidad operativa (retrasos, cancelaciones) y alta incidencia en la eficiencia y la seguridad (accidentes).	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 416-2	Cap 6
Control de proveedores	La calidad de servicio percibida por los usuarios depende en gran medida del comportamiento de las empresas contratistas. Además, el compromiso ético y con los derechos humanos y laborales de Aena, se refuerza al extender estos valores a su cadena de suministro.	102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2 407-1, 414-1, 414-2	Cap 4, Cap 6 Cap 8, Cap 10 Cap 13
Talento, capacidad de trabajo y motivación	Es fundamental contar con una plantilla capacitada y comprometida para garantizar el correcto desempeño de la organización frente al nuevo marco normativo (DORA 2017-2021) en un entorno creciente de volumen de pasajeros y de eficiencia de costes.	103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3	Cap 7
Proyectos tecnológicos	La integración entre tecnología y negocio es un factor clave para la competitividad de la compañía.	103-1, 103-2, 103-3 203-1	Cap 12
Derechos humanos: compromiso y diligencia debida	El sector privado no es un agente ajeno a la problemática social. Sus actividades tienen impactos sobre el bienestar de las personas que deben ser identificados y controlados, además de contar con mecanismos que permitan contribuir de forma activa a que los derechos humanos fundamentales y los derechos laborales promovidos por la OIT sean una realidad.	103-1, 103-2, 103-3, 410-1, 412-1, 412-2 412-3, 419-1	Cap 2, Cap 7 Cap 11, Cap 13

Continúa

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Aspecto	¿Por qué es material?	Estandar GRI 2016	Dónde encontrar la información
Condiciones laborales / Talento sin etiquetas: • Igualdad y Diversidad • El bienestar de los empleados	La diversidad aplicada al talento en las empresas no debe responder a cuotas ni a prejuicios, sino a competencias, habilidades, experiencias, conocimientos, valores y actitudes diferentes aportadas por personas que se complementan para crear un equipo competitivo que responda a las necesidades del mercado y de la sociedad. Factores como la estabilidad laboral, las oportunidades, la comunicación, la conciliación, el reconocimiento, el ambiente de trabajo, la salud y seguridad o la conexión con los valores corporativos, influyen en el desempeño de los trabajadores.	102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2 403-1, 403-2, 403-4 405-1, 405-2, 406-1, 419-1	Cap 2, Cap 7 Cap 9, Cap 13
Contribución social	Además de su impacto sobre la economía y la creación de empleo local, el transporte aéreo constituye un sector estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial.	103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2	Cap 10
Ética y transparencia	Construir una relación de confianza con los grupos de interés y demostrar la responsabilidad de la compañía es un pilar fundamental para la competitividad.	102-16, 102-17, 102-25, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 419-1	Cap 2 Cap 4 Cap 13
Mitigación del impacto acústico	El impacto acústico es uno de los efectos ambientales más significativos de la actividad aeroportuaria. El aumento del tráfico aéreo y el crecimiento de la población en el entorno de los aeropuertos contribuyen a incrementar la problemática social asociada.	103-1, 103-2, 103-3, 419-1, A07 (Airport Operator Sector Suplement 2011)	Cap 8 Cap 13
Energía y cambio climático	Las consecuencias del cambio climático afectan a la capacidad operativa y la seguridad de los aeropuertos. Si a esto añadimos el escenario de la futura Ley de Cambio Climático y Transición Energética, se debe avanzar en medidas de ahorro energético, implantación de renovables y reducción de emisiones GEI.	103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-2, 302-3 302-4, 302-5, 305-1 305-2, 305-3, 305-4 305-5	Cap 8 Cap 13

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

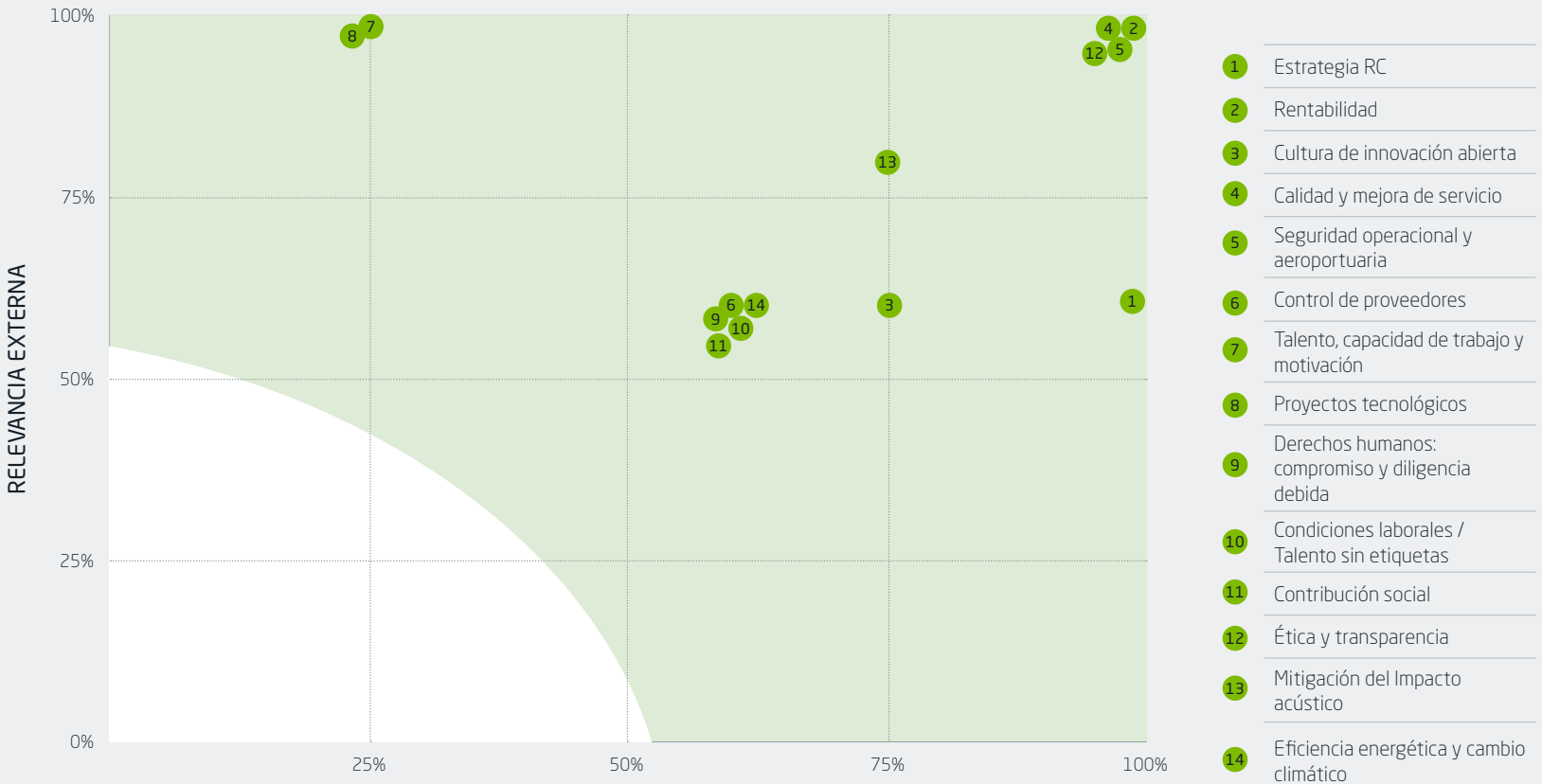
12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Matriz de materialidad



CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Índice de contenidos GRI, pacto mundial y ODS

Nº requisito	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
GRI 102 Contenidos Generales 2016					
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
102-1	Nombre de la organización			5	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			8	
102-3	Ubicación de la sede				(1)
102-4	Ubicación de las operaciones			7	
102-5	Propiedad y forma jurídica			5	
102-6	Mercados servidos			9-17	
102-7	Tamaño de la organización			63-65	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		8, 10	85-86	
102-9	Cadena de suministro			55-56	(2)
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			22-23 33-34	(3)
102-11	Principio o enfoque de precaución	1, 2		31	
102-12	Iniciativas externas			52-54	
102-13	Afiliación a asociaciones			47	
ESTRATEGIA					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			3	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	1, 2		35-38 55-58 60 71-73 83-84 97-100 109 114 130, 133 137-138	
ÉTICA E INTEGRIDAD					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1, 2	16	25-29 41-42	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1, 2	16	40	

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Nº requisito	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
GOBERNANZA					
102-18	Estructura de gobernanza			18-19, 32	
102-19	Delegación de autoridad			18, 20, 32, 40	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			18, 20, 32, 40	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		16	48-51	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		5, 16	18-19 25-26	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		16	19	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		5, 16	26	
102-25	Conflictos de intereses		16	25	(4)
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia			18	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno			ND	Esta información será incluida en próximos informes
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			26	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1, 2	16	32-35 40-42	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	1, 2		35-36	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	1, 2		35	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			146, 151	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas			25, 35, 151	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			153-155	
102-35	Políticas de remuneración			26, 90	
102-36	Proceso para determinar la remuneración			26, 90	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			NP	(5)
102-38	Ratio de compensación total anual			NP	(17)
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			NP	(17)
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
102-40	Lista de grupos de interés			49-51	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	3, 4, 6	8	91, 95	(6)
102-42	Identificación y selección de grupos de interés			48	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			49-51	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			49-51	

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

Nº requisito	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			5	Aena SME, S.A.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			145-150	
102-47	Lista de temas materiales			153-155	
102-48	Re-expresión de la información				(7)
102-49	Cambios en la elaboración de informes				(8)
102-50	Periodo objeto del informe			147	
102-51	Fecha del último informe				2016
102-52	Ciclo de elaboración de informes				Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			168	rc@aena.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI			145	
102-55	Índice de contenidos GRI			156-164	
102-56	Verificación externa				(9)
GRI 103 Enfoque de gestión 2016					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura			34-35 60 71-73 83-84 97-98 109 114 130 137-138 153-154	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10		27-29 31-32 35 37-38 40-42 61 74 90-91 95 99-100 110-112 115-116 120 131-134	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10		35 37-38 40 79 81 99 134 140-141	

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Nº requisito	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
GRI 201 Desempeño económico 2016					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido		5, 8, 9	55-56	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		13	34, 72, 98	Esta información se ampliará en futuros informes
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación			NP	(17)
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			NP	(10)
ESPECÍFICAS DEL SECTOR (Airport Operator Sector Suplement 2011)					
AO1	Principales datos sobre el tráfico de pasajeros			10-11	
AO2	Principales datos sobre movimientos de aeronaves			10-11	
AO3	Principales datos sobre movimiento de mercancías			10-11	
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		5, 9, 11	57-58 67-68 127	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		1, 3, 8	57-58 67-68	
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		8	21, 44, 56	
GRI 205 Anticorrupción 2016					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			ND	Esta información se incluirá en futuros informes
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10	16		(11)
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	10	16		Ninguno
GRI 206 Competencia desleal 2016					
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		16		Ninguna
GRI 302 Energía 2016					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7, 8, 9	7, 8, 12, 13		(12)
302-2	Consumo energético fuera de la organización			ND	(13)
302-3	Intensidad energética	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	104	
302-4	Reducción del consumo energético	7, 8, 9	7, 8, 13		(14)
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios			NP	(15)
ESPECÍFICAS DEL SECTOR (Airport Operator Sector Suplement 2011)					

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Nº requisito	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
A09	Número de impactos con animales salvajes por cada 10.000 movimientos	7			(16)
GRI 305 Emisiones 2016					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	105	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	105	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	105	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	105	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	106	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			NP	(17)
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire			NP	(17)
ESPECÍFICAS DEL SECTOR (Airport Operator Sector Suplement 2011)					
A05	Calidad del aire (concentración de contaminantes sometidos a control legislativo)			NP	(17)
A07	Exposición al ruido			103	
GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7	16		(18)
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016					
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	7		120	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	7		120	
GRI 401 Empleo 2016					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		5, 8, 10	89	(19)
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		3, 5, 8	93-94	
401-3	Permiso parental		5, 8	ND	Esta información se incluirá en futuros informes.
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016					
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		8	ND	Esta información se incluirá en futuros informes.
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016					
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	3	8	95	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		3, 8	95	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		3, 8	ND	Esta información se incluirá en futuros informes.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Nº requisito	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos			95	
GRI 404 Formación y enseñanza 2016					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado		4, 5, 8, 10	87	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	87-88	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		5, 8, 10	90	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6	5, 8	26 91-92 111	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6	5, 8, 10		(20)
GRI 406 No discriminación 2016					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6	5, 8	27, 92	
GRI 407 Libertad de asociación 2016					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3	8	NP	(21)
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4	8	134-135	
GRI 410 Practicas en materia de seguridad 2016					
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	1, 2	16	ND	(22)
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	1, 2		134-135	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	1, 2		88 135	(23)
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	1, 2		120	
GRI 413 Comunidades locales 2016					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo			117-119	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		1, 2	102	
ESPECÍFICAS DEL SECTOR (Airport Operator Sector Suplement 2011)					
A08	Desplazamiento de personas e indemnizaciones			NP	(24)

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Nº requisito	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016					
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		5, 8, 16	56 120	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		5, 8, 16	120	
GRI 415 Política pública 2016					
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos		16	NP	(25)
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios			37-39 74 80	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		16	73-74	
GRI 418 Privacidad del cliente 2016					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		16	75, 144	
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico2016					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		16		(18)

(1) La sede social de Aena SME, S.A. se encuentra en Madrid, C/ Arturo Soria 109. 28043 Madrid

(2) La tipología de proveedores puede consultarse en la norma interna de contrataciones generales. En el Portal Aena Proveedores puede consultarse los expedientes licitados y las contrataciones.

También se realizan contrataciones de servicios comerciales según se describe en la norma de contratación comercial de Aena. Las licitaciones y contrataciones pueden ser consultadas desde el Portal Aena Empresas.

(3) Los cambios más destacables acontecidos en 2017 han sido:

- Aprobación del Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para el período 2017-2021, en el que se establecen las condiciones mínimas de servicio que prevalecerán en la red de aeropuertos españoles.
- Cambio de estructura organizativa.
- Nombramiento de Jaime García-Legaz como presidente del Consejo de Administración de Aena SME, S.A.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- La concesión en diciembre 2017 del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia – Juan de la Cierva.
- El acuerdo de modificación del Convenio colectivo ampliando su vigencia hasta 31/12/2021.
- La adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias.

(4) Aspecto regulado en el Reglamento del Consejo de Administración.

(5) La condición de sociedad estatal hace que la remuneración del presidente y los máximos ejecutivos de Aena SME, S.A. venga regulada por los presupuestos generales del estado.

(6) En septiembre de 2017 se registra el Acuerdo de modificación del Convenio colectivo ampliando su vigencia hasta 31/12/2021. Ver BOE del 9/1/2018.

(7) Cualquier re-expresión de la información recogida en informes anteriores es explicada en cada caso. La información de anteriores informes se limitaba a la sociedad dominante y en este informe se incluye en la medida de lo posible la información consolidada con Luton.

(8) Los asuntos materiales se han categorizado en temas más generales en el informe 2016.

(9) El Informe de RC 2017 no ha sido sometido a verificación externa. Los sistemas de control y verificación internos de la organización garantizan la veracidad de la información (ver pag. 146).

(10) Aena no ha recibido en 2017 subvenciones, desgravaciones o créditos fiscales ni incentivos financieros por parte del gobierno..

(11) A través de la intranet de Aena se puede acceder a un curso on-line sobre el código de conducta de la organización.

(12) Consumo energético interno (GJ) y Consumo total desglosado

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

> 13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

		2015	2016	2017
Consumo de combustibles (GJ)	Gasoil	154.162	157.823	171.175
	Gasolina	1.831	1.588	1.877
	Gas natural	138.898	161.581	166.960
	Propano	866	972	948
	Queroseno	1.398	1.439	1.881
	Subtotal	297.155	323.402	342.840
Consumo energético (GJ)	Electricidad	3.422.766	3.463.869	3.521.617
	Calefacción	230.490	231.134	210.011
	Refrigeración	415.846	383.585	424.679
	Subtotal	4.069.102	4.078.587	4.156.307
Consumo energético total (GJ)		4.366.257	4.401.990	4.499.148

		2015	2016	2017
Energía generada de fuentes renovables (GJ)	Eólica	9.001	9.579	8.071
	Fotovoltaica	1.487	1.379	1.600
	Solar térmica	1.289	286	424
	Geotérmica	0	95	140
	Subtotal	11.777	11.340	10.235
Energía consumida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	7.372	8.319	7.497
	Fotovoltaica	1.383	1.277	1.479
	Solar térmica	1.289	286	424
	Geotérmica	0	95	140
	Subtotal	10.044	9.978	9.540
Energía vendida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	1.629	1.261	574
	Fotovoltaica	104	102	121
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	0	0	0
	Subtotal	1.732	1.362	695

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

(13) No se pueden obtener la información necesaria y encontrarse fuera del alcance de la organización.

(14) Reducción del consumo energético

Consumo total

	2015	2016	2017
Gj	4.366.257	4.401.990	4.499.148
Ratio 2017-2015		3,04%	

Consumo de energía eléctrica en aeropuertos de la red española por unidad de superficie gracias a iniciativas de Aena

Año	Ratio kWh/m²	Porcentaje respecto al año anterior	Porcentaje acumulado respecto a 2009
2009	254	-	-
2010	242	-5,00%	-5,00%
2011	234	-3,00%	-8,00%
2012	228	-2,00%	-10,00%
2013	222	-3,00%	-13,00%
2014	210	-5,00%	-18,00%
2015	212	1,00%	-17,00%
2016	218	2,83%	-14,17%
2017	222	1,83%	-12,60%

(15) Los servicios que ofrece Aena no conllevan un consumo energético por parte del usuario final.

(16) Nº anual total de impactos de fauna por 10.000 movimientos de aeronaves:

	2016	2017
Red de aeropuertos españoles	5,52*	4,46

(*) El dato que aparece en el informe 2016 fue estimado en 5,12, pero el valor del índice una vez cotejado es 5,52.

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGÍA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

Aeropuerto de Londres-Luton

	2015	2016	2017
Especies controlables	3	6	12
Especies incontrolables	7	18	9

La razón por la cual no se da un dato global es que la gestión efectiva de Especies Controlables atrae a las especies incontrolables. Además de las aves rapaces, las especies incontrolables tienen un riesgo mucho menor y ambas especies requieren enfoques muy diferentes.

(17) Esta información no cubre los impactos específicos que hacen que el tema sea material.

(18) En relación con el recurso contencioso-administrativo contra Aena, ENAIRE y el Ministerio de Fomento interpuesto por algunos habitantes del núcleo de población denominado Ciudad Santo Domingo (Algete, Madrid) reclamando la paralización en la utilización de la pista 18R (una de las cuatro con las que cuenta el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas) por considerar que el sobrevuelo de aviones vulnera sus derechos fundamentales debido a niveles de ruido excesivo en sus viviendas, y de acuerdo con el contenido de la sentencia del Tribunal Supremo de 3 de abril de 2017, no se producen consecuencias materiales para Aena, ni conlleva ninguna obligación para la Administración ni para AENA (ej. modificación de rutas, reducción de sobrevuelos, etc.) y mantiene la capacidad operativa actual del aeropuerto. Dicha sentencia exige realizar una comprobación del nivel del ruido existente en el exterior y el interior de las viviendas siguiendo la metodología a la que se refiere el Reglamento (UE) 598/2014 y cuyo plazo concluye el día 22 de febrero de 2018.

(19) Durante septiembre de 2017 se incorporaron 50 candidatos a contratos en prácticas para titulados universitarios. También se convocaron dos procesos de selección externa de personal. La primera convocatoria, dirigida a ocupaciones de ingeniería e informática, finalizó con la contratación de 7 titulados en septiembre de 2017; la segunda está todavía en proceso y se prevé su finalización en el mes de abril de 2018.

(20) No existen diferencias salariales por razones de sexo.

(21) Por el sector (público) y marco jurídico de las áreas geográficas donde opera (Europa) no se han identificado como significativos riesgos asociados a la vulneración de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva. Por la naturaleza eminentemente local de la cadena de suministro se asumen los mismos riesgos para los proveedores.

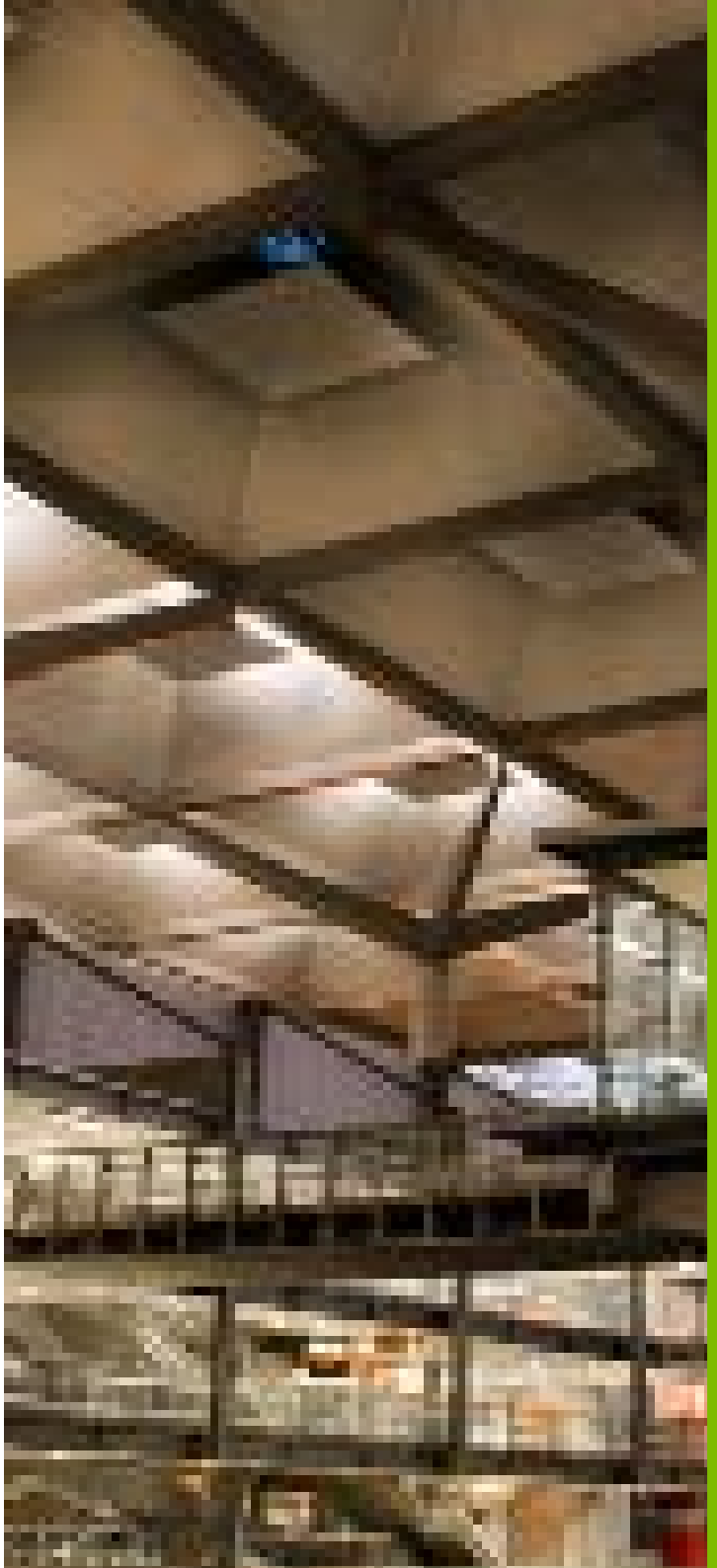
(22) La seguridad es una concesión y está fuera del alcance de la organización controlar la formación en derechos humanos de los empelados de la empresa concesionaria.

(23) Existe un curso accesible desde la intranet en relación con el código de conducta de Aena SME, S.A.

(24) No se han producido desplazamiento de personas ni indemnizaciones.

(25) El Código de conducta de Aena prohíbe la financiación de partidos y/o representantes políticos.

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA



ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

Abreviaturas y acrónimos

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

ABC	Automated Border Control
A-CDM	Airport Collaborative Decision Making
ACI	Airports Council International
AdP	Aeróports de Paris
AECID	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
AERCE	Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos
AESA	Agencia Estatal de Seguridad Aérea
ANI	Agencia Nacional de Infraestructuras
APP	Asociación Público Privada
APU	Auxiliary Power Unit
A-SMGCS	Advanced-Surface Movement Guidance and Control Systems
ASQ	Airport Service Quality
ATM	Sistema europeo de gestión del tránsito aéreo
ATU	Parámetro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta sus operaciones, pasajeros y el volumen de carga anuales
BIM	Building Information Modeling
CAA	Civil Aviation Authority
CAE	Coordinación de Actividades Empresariales
Cap.	Capítulo
CDM	Collaborative Decision Making
CDP	Carbon Disclosure Project
CEDDET	Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
CNMV	Comisión Nacional del Mercado de Valores
DART	Direct Air to Rail Transport
DART	Direct Air to Rail Transfer
dB	Decibelios
DDHH	Derechos humanos
DIA	Declaración de Impacto Ambiental
Dir.	Director/ra
DORA	Documento de Regulación Aeroportuaria
EDS	Explosive detection system
EMMA	Encuestas de movilidad en modo aéreo
EPIs	Equipos de Protección Individual
GAP	Grupo Aeroportuario del Pacífico
GBP	Libra esterlina
GEI	Gases de efecto invernadero
GI	Grupo de interés
GRI	Global Reporting Initiative
GSE	Vehículos de servicio en tierra

CARTA DEL PRESIDENTE
1. QUIÉNES SOMOS
2. GOBIERNO RESPONSABLE
3. GESTIÓN DE RIESGOS
4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA
5. CUMPLIENDO PLANES
6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD
7. LAS PERSONAS EN AENA
8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
9. DIVERSIDAD
10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL
11. DERECHOS HUMANOS
12. INNOVACIÓN
13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS
TU OPINIÓN IMPORTA

HAH	Heathrow Airport Holdings Ltd
IIRC	International Integrated Reporting Council
Inc,	Incremento
KPIs	Key Performance Indicators
LLAOL	London Luton Airport Operations Ltd.
LTO	Landing and Take-Off
M	Millones
MER	Mapas Estratégicos de Ruido
MTTO	Mantenimiento
N/A	No aplica
NSP	Network Service Provider
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OCSO	Oficina Central de Seguridad Operacional
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización no gubernamental
OSP	Obligaciones de Servicio Público
PAE	Programa de Atención al Empleado
Pax	Pasajeros
PMR	Pasajeros con movilidad reducida
PRL	Prevención de riesgos laborales
RC	Responsabilidad Corporativa
RD	Real Decreto
RE	Reglamento
REE	Red Eléctrica de España
RESA	Área de Seguridad de Extremo de Pista
REVLA	Registro Voluntario de Licitadores de Aena
RMGA	Rentas mínimas garantizadas
RPAS	Remotely Piloted Aircrafts
RRHH	Recursos Humanos
RRSS	Redes sociales
SSEI	Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios
TIC	Tecnología de la Información y la Comunicación
TRLCSP	Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público
UVV	Unidad de Verificación en Vuelo

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

TU OPINIÓN IMPORTA

ENVÍA TUS SUGERENCIAS Y CONSULTAS A:

rc@aena.es

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA 2017

CARTA DEL PRESIDENTE

1. QUIÉNES SOMOS

2. GOBIERNO RESPONSABLE

3. GESTIÓN DE RIESGOS

4. LA CREACIÓN DE VALOR EN AENA

5. CUMPLIENDO PLANES

6. EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD

7. LAS PERSONAS EN AENA

8. RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

9. DIVERSIDAD

10. CONTRIBUCIÓN SOCIAL

11. DERECHOS HUMANOS

12. INNOVACIÓN

13. METODOLOGIA DE ESTE INFORME

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

TU OPINIÓN IMPORTA

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE FOMENTO

Para que puedas llegar