

Así es AENA

¿Qué somos?

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

Servicio público y regularización

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

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

Cambios significativos

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

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



[Objeto, régimen jurídico](#)

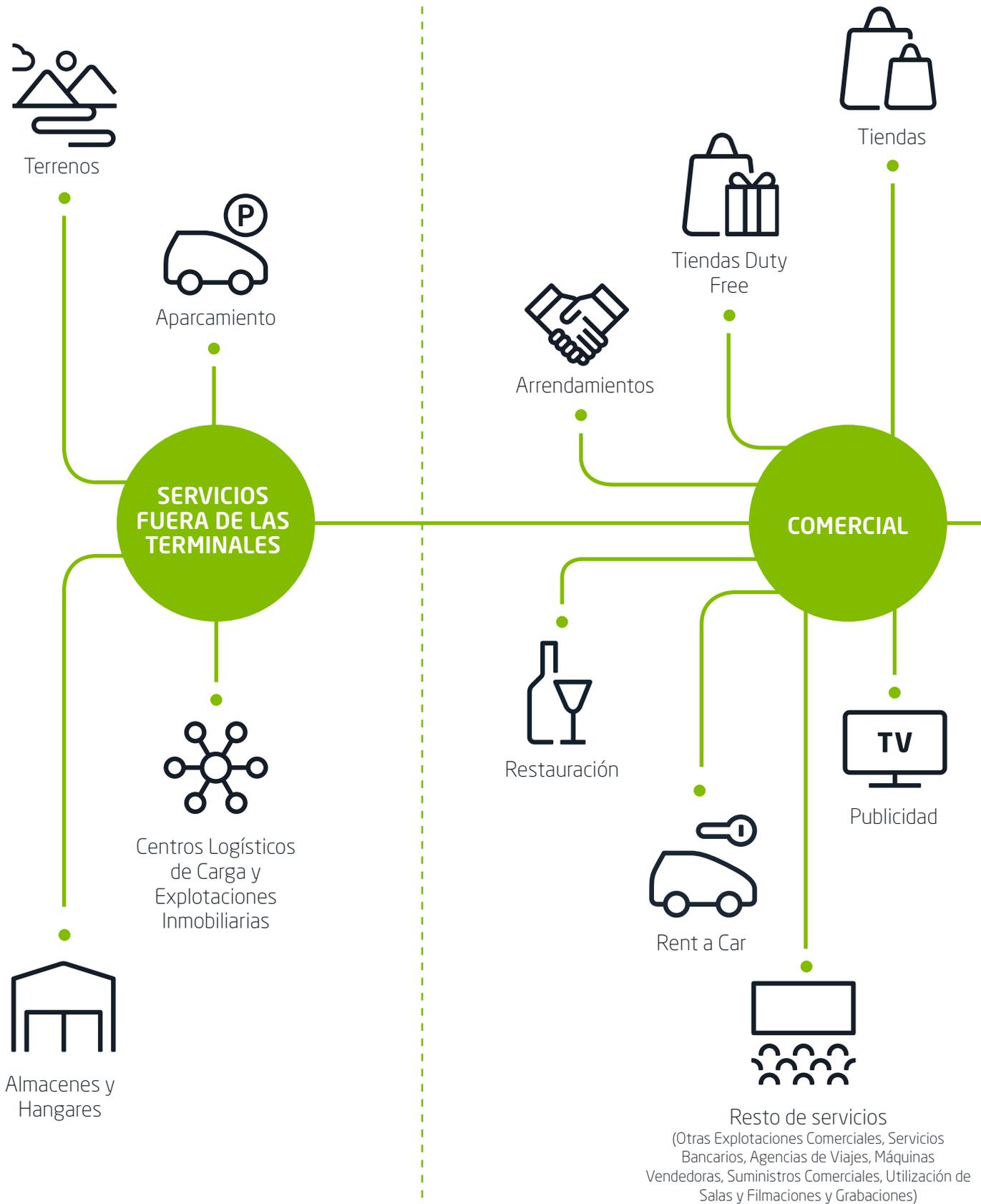
[Estatutos sociales](#)

[Sociedades dependientes, asociadas y participadas](#)

Cobertura G4

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

¿Qué hacemos?





Líneas de negocio

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

Cobertura G4

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



Aterrizajes y despegues



Seguridad



Estacionamientos

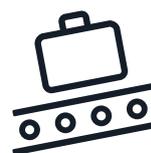


Pasajeros

AERONÁUTICA



Carga



Handling



Pasarelas



Carburantes



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



Catering

¿Dónde estamos?

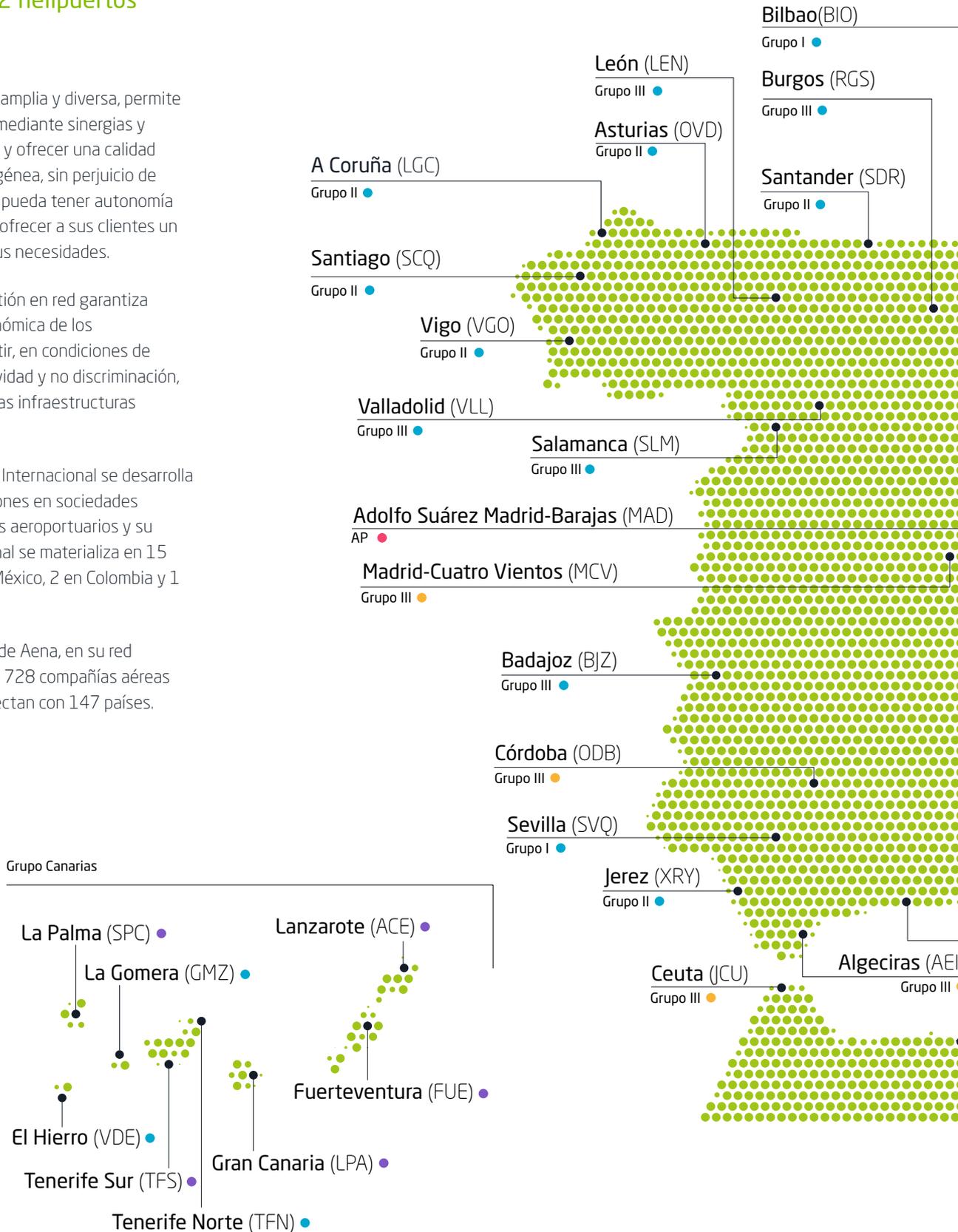
La Sociedad gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España.

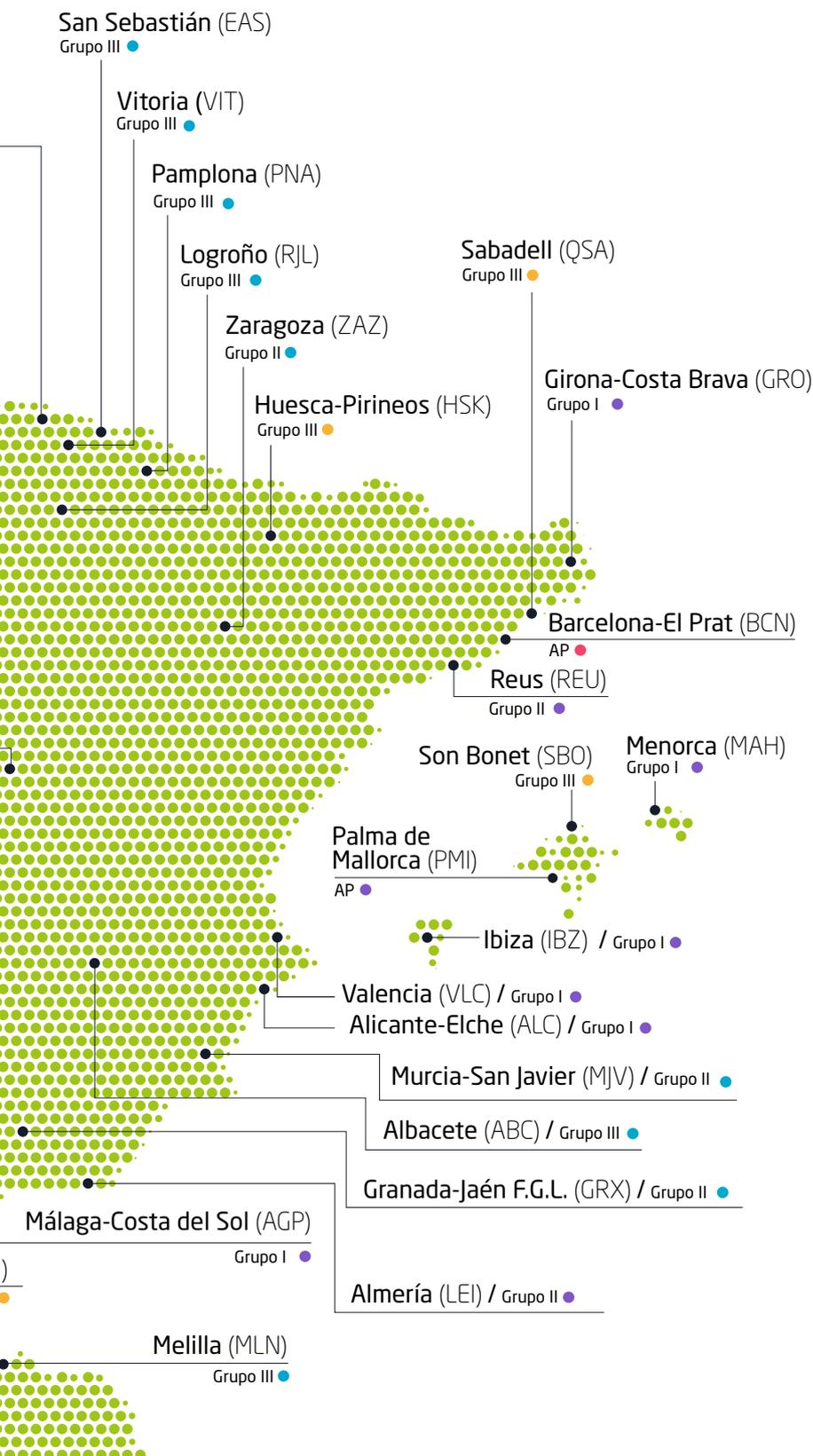
La estructura en red, amplia y diversa, permite optimizar los costes mediante sinergias y economías de escala, y ofrecer una calidad más elevada y homogénea, sin perjuicio de que cada aeropuerto pueda tener autonomía en su operativa y así ofrecer a sus clientes un servicio ajustado a sus necesidades.

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

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

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





Clasificación aeropuertos por número de pasajeros:

AP: Aeropuertos principales

Grupo Canarias

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

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

Grupo III: Aeropuertos de menos de 500.000 pax/año

Tipología de aeropuertos

- HUB
- TURÍSTICOS
- REGIONALES
- HELIPUERTOS Y AVIACIÓN GENERAL



Tipología de aeropuertos

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

Estructura de la Red de Aena

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

Participaciones de Aena Internacional:

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

Cobertura G4

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

Principales cifras

Principales datos de tráfico

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



195,9
millones de pasajeros

(+4,5% respecto a 2013)



1,8
millones de vuelos

(+2,3% respecto a 2013)



685.200
toneladas de mercancía

(+7,2% respecto a 2013)

Principales datos económicos

2014 se ha caracterizado por unos sólidos resultados financieros



Tráfico

[Estadísticas de tráfico](#)

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

Datos económicos

[Información financiera.](#)

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

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

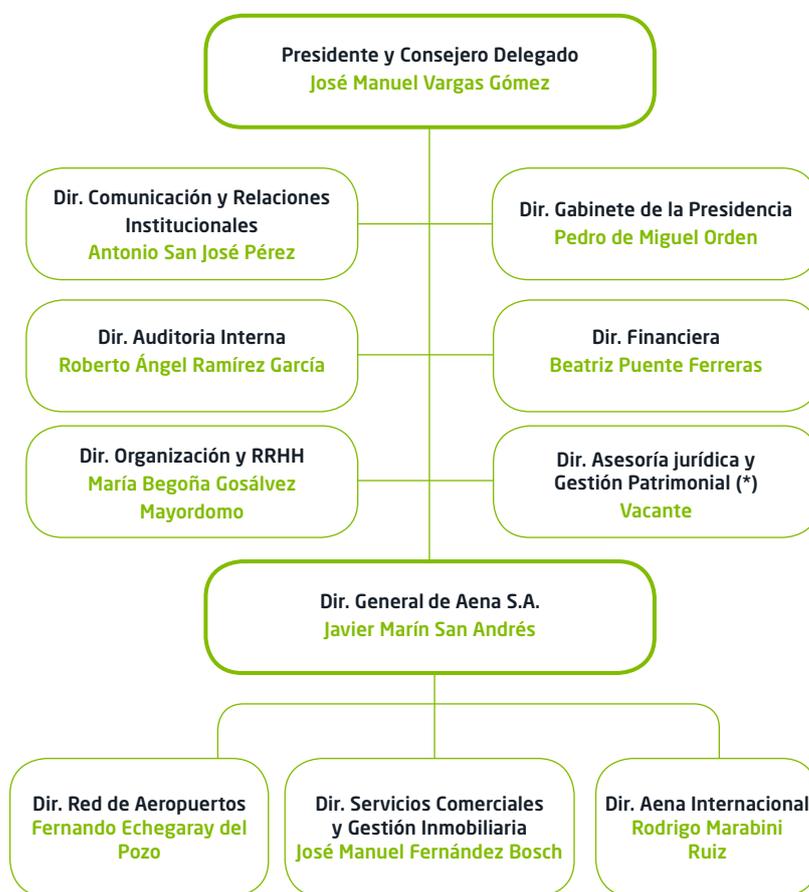
Cobertura G4

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

Modelo de gobierno y organización

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

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



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



Composición del Consejo de Administración

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

Comisiones del Consejo

Folleto de la OPV páginas 199 y ss

Perfil del equipo directivo

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

Retribución de altos cargos

Cobertura G4

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

¿Con quién contamos?

“AQUELLOS CON LOS QUE COMPARTIMOS FUTURO”:

1. Nuestro entorno

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

2. Capacidad de escucha, fluida y permanente

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



3. Expectativas

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

4. Mapa de riesgos

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

5. Respuestas

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

6. Estrategia

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



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

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

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

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

Principales mecanismos de comunicación con nuestros grupos de interés:

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

Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de contratación, Portal de servicios telemáticos
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Cadena de Mando • Intranet corporativa • Portal del Empleado • Tablón de anuncios • Encuestas de satisfacción y motivación de los empleados en aeropuertos • Manual de acogida facilitado a los trabajadores en el momento de su incorporación en Aena • Informes y comunicados • Revista de comunicación interna Aena noticias • Sindicatos • Buzón de sugerencias Intranet de RRHH
AA.PP.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones
Organismos Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web de Aena • Programa de visitas organizadas en aeropuertos
Asociaciones sectoriales	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de Aena (incluida su Memoria Anual) • Notas de Prensa / Sala de prensa • Sistemas de recepción y respuesta a quejas y reclamaciones
Organizaciones sindicales y empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones empresariales / sectoriales • Web de Aena • Programa de visitas organizadas en aeropuertos
Comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones, Portal de servicios telemáticos
Creadores de opinión	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa / Sala de prensa, redes sociales, Web Aena; Aena TV



[Convenios suscritos por Aena.](#)

Cobertura G4

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

AENA responsable

AENA RESPONSABLE, un marco para hacer bien las cosas

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

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

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



Vídeo "Aena proyecta sus valores más Responsables"



“El valor de la reputación”

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

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



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

Cobertura G4

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