





 Carta del
Presidente


 1. Aena: modelo
de negocio


 2. Protección del
entorno: cuestiones
medioambientales


 3. Cuestiones sociales
y relativas al personal

 4. Derechos Humanos

 5. Lucha contra la
corrupción y el fraude

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

 7. Orientación al cliente:
calidad y seguridad

 8. Innovación
para potenciar las
oportunidades

 **9. Ficha técnica**

• Sobre este informe

• Análisis de materialidad 2019

 10. Anexo



Sobre este informe

El presente documento responde al compromiso de Aena de comunicar a todos sus grupos de interés cuál ha sido su desempeño durante el año 2019. En esta Memoria de Responsabilidad Corporativa se recogen los retos, estrategias, desempeño y creación de valor de la Compañía en materia económica, social y ambiental, así como sus perspectivas a futuro.

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

El contenido de la presente Memoria de Responsabilidad Corporativa integra los requerimientos de GRI, así como con la información reportada por la Compañía a través del Estado de Información no Financiera, incluido en el Informe de gestión en virtud de lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre Información no Financiera y Diversidad.

Esta información, se complementa con Información pública de Aena correspondiente a 2019 publicado en otros informes (gobierno corporativo, remuneraciones) y la web corporativa.

En cuanto al alcance de la información que se recoge, esta abarca las sociedades participadas por Aena en más de un 50%, según se recoge

en las Cuentas Anuales en virtud del criterio de control; es decir, se incluyen los datos disponibles de Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A.; Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E.; y las filiales en Reino Unido y Brasil de manera consolidada, mientras que el resto de participaciones, que no consolidan por integración global no se han contempladas en los indicadores de desempeño no financiero recogidos en el presente documento.



Amanecer en Sevilla.

Principios de reporte utilizados, de acuerdo con los requerimientos de GRI

Calidad del informe

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

Definición de contenidos

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Fases para la elaboración del informe

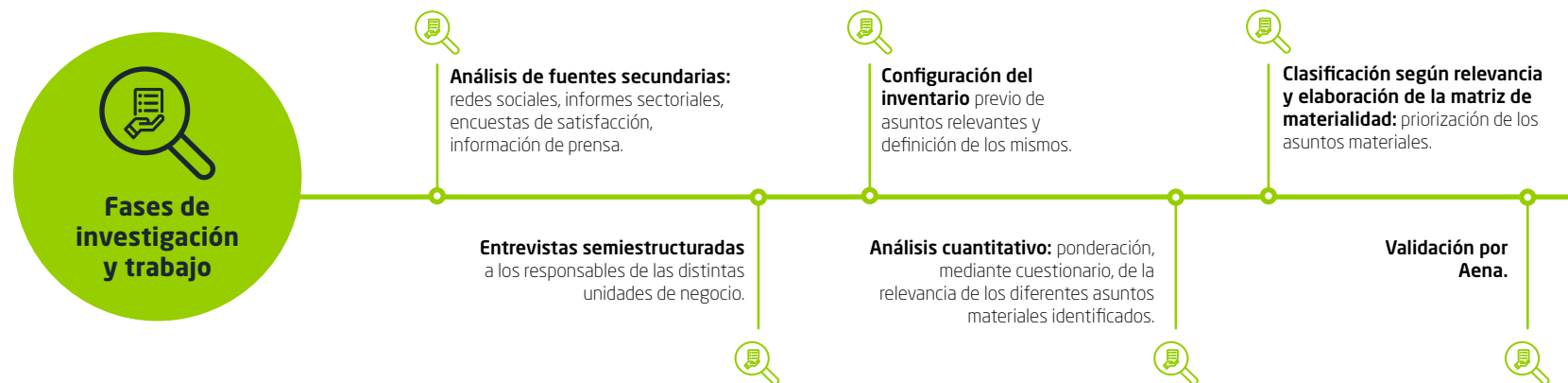


Análisis de materialidad 2019

Esta memoria describe las políticas de gestión y mitigación de riesgos, resultados e indicadores claves y referidos a los asuntos identificados como materiales, es decir, relevantes para la Compañía y para sus grupos de interés.

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

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



La relación de temas materiales se ha sometido a la valoración cuantitativa de las distintas unidades de Aena, lo que ha permitido establecer una priorización que tiene en cuenta tanto la frecuencia de cada tema como la valoración de su relevancia.

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

Matriz de materialidad



Cada uno de los asuntos identificados reviste algún grado de importancia para la toma de decisiones tanto en Aena como en sus grupos de interés, cuya opinión se ha contemplado en el análisis en la fase de análisis de fuentes secundarias:

Aspecto material Aena	¿Porqué es material?	Tema GRI asociado	Ejemplos de asuntos contemplados
Un actor que genera valor a la comunidad	Las grandes infraestructuras se conciben para mejorar la vida de las personas. Para su gestión óptima se requiere considerar, además de factores operacionales, las expectativas de los grupos externos, así como favorecer sinergias y alianzas que multipliquen los impactos positivos de las operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Impactos económicos indirectos Prácticas de adquisición Comunidades locales Cumplimiento socioeconómico Prácticas en materia de seguridad Evaluación de los Derechos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo con grupos de interés Relación con las comunidades locales Acción social Proveedores Derechos Humanos
Cambio climático	La lucha contra el cambio climático es una prioridad estratégica para toda la Compañía. Aena actúa de manera directa para reducir su consumo energético en todos los ámbitos y mercados, mientras pone los medios para que todos los grupos con que se relaciona avancen en este ámbito y multiplica con ello el impacto de sus decisiones, al implicar a clientes, proveedores y colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Energía Emisiones Calidad del aire Evaluación ambiental de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Lucha contra el cambio climático Consumo energético
Cultura profesional basada en el talento y el compromiso	La relevancia social y económica de las actividades que lleva a cabo Aena requiere del mejor talento, y de contar con equipos motivados y comprometidos con un proyecto común, construido con las aportaciones de todos.	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Salud y seguridad en el trabajo Formación y educación Relaciones trabajador-empresa Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Cumplimiento socioeconómico 	<ul style="list-style-type: none"> Igualdad Gestión del talento Formación Empleo Organización del trabajo Diálogo social Derechos Humanos y laborales

Continúa >>

Aspecto material Aena	¿Porqué es material?	Tema GRI asociado	Ejemplos de asuntos contemplados
<p>Exigencias y restricciones derivadas del marco regulatorio</p>	<p>El estatus jurídico de Aena como sociedad mercantil estatal, genera limitaciones: en la contratación de personal, en el desarrollo organizativo y en la compensación y alineación de intereses. Esto podría suponer una desventaja competitiva frente a otras sociedades cotizadas privadas dificultando dar respuesta frente a nuevos retos y oportunidades, en un entorno cada vez más exigente.</p> <p>La lucha contra el cambio climático es una prioridad estratégica para toda la Compañía. Aena actúa de manera directa para reducir su consumo energético en todos los ámbitos y mercados, mientras pone los medios para que todos los grupos con que se relaciona avancen en este ámbito y multiplica con ello el impacto de sus decisiones, al implicar a clientes, proveedores y colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Económico • Política pública • Cumplimiento socioeconómico 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de negocio • Entorno regulatorio • Gestión de riesgos
<p>Experiencia del cliente</p>	<p>Aena quiere que el paso por sus aeropuertos sea una experiencia positiva, más que un trámite necesario. Con los máximos requerimientos de calidad y seguridad, la Compañía pone a disposición del pasajero los medios más avanzados para reducir las esperas o mejorar sus condiciones. Aena busca además que el paso por sus instalaciones de personas con dificultades de movilidad no sea nunca un problema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad de los clientes • Prácticas en materia de seguridad • Marketing y etiquetado 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias de futuro • Factores geopolíticos • Situación económica • Salud y seguridad de los consumidores • Proveedores • Modelo de negocio • Mecanismos de reclamación
<p>Sostenibilidad</p>	<p>La gestión de los impactos ambientales derivados de las actividades de Aena supone una piedra angular de las decisiones de la Compañía en todos los ámbitos, donde buscamos ir más allá de las actuales obligaciones legales. Entre ellos, se encuentran tanto los derivados de la actividad de las instalaciones y su naturaleza, tales como el impacto acústico, la afección a la avifauna o la generación de residuos, como otros de índole indirecta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos económicos indirectos • Comunidades locales • Cumplimiento ambiental • Evaluación ambiental de proveedores • Exposición al ruido 	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto en las comunidades locales • Relaciones con los grupos de interés • Consumo eficiente de recursos
<p>Gestión eficiente</p>	<p>La pervivencia de la empresa pasa por la obtención de umbrales de rentabilidad suficientes para atender sus necesidades operacionales y satisfacer los intereses de todos sus propietarios, tanto las instituciones públicas como los accionistas privados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Económico • Impactos Económicos Indirectos • Libertad de asociación • Trabajo infantil • Trabajo forzoso u obligatorio • Evaluación social de los proveedores • Prácticas en materia de seguridad • Salud y seguridad de los clientes • Marketing y etiquetado 	<ul style="list-style-type: none"> • Factores geopolíticos • Situación económica • Trabajo infantil • Proveedores • Modelo de negocio • Gestión de riesgos

Aspecto material Aena	¿Porqué es material?	Tema GRI asociado	Ejemplos de asuntos contemplados
Innovación y tecnología	La gestión de los aeropuertos está directamente relacionada con el uso de tecnologías punteras y el desarrollo de soluciones específicas para los retos de la actividad de Aena. De manera continua mejoramos nuestros procesos y herramientas, abiertos a la colaboración con grupos internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> Formación y educación Comunidades locales Impactos económicos indirectos 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones con los grupos de interés Consumo eficiente de recursos
Internacionalización	La vocación de Aena de expandir su modelo de excelencia operacional tiene su ámbito natural en aeropuertos situados fuera de España, con otras pautas de negocio y, muchas veces, en diferentes momentos del ciclo económico. Diversificamos así los riesgos y aprovechamos al máximo las oportunidades de nuestras capacidades de gestión, en función de nuestra participación en cada entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño Económico Impactos Económicos Indirectos Evaluación de los Derechos Humanos Cumplimiento socioeconómico 	<ul style="list-style-type: none"> Situación económica Factores geopolíticos Relaciones con los grupos de interés Modelo de negocio Gestión de riesgos
Seguridad operacional y aeroportuaria	La seguridad no es una opción. Asegurar la integridad física de nuestros clientes, usuarios y trabajadores, así como de sus pertenencias, es el primero de nuestros mandatos. Una gestión excelente de un aeropuerto requiere la implantación de los más exigentes procedimientos y contar con las mejores instalaciones disponibles, que permitan asegurar al máximo la continuidad del negocio y la calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas en materia de seguridad Salud y seguridad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Factores geopolíticos Factores regulatorios Modelo de negocio Gestión de riesgos Relaciones con los grupos de interés Salud y seguridad de los consumidores
Transparencia	Aena concibe la transparencia como un pilar imprescindible de la confianza que depositan en nosotros todos nuestros grupos de interés. Para ello, ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación tratados con el máximo rigor y abiertos al diálogo.	<ul style="list-style-type: none"> Lucha contra la corrupción Competencia desleal Política pública Cumplimiento socioeconómico Evaluación de los Derechos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> Factores regulatorios Relaciones con los grupos de interés Proveedores Modelo de negocio Gestión de riesgos

Dada la naturaleza y dimensión de las actividades de Aena, todos los temas relevantes poseen una vertiente interna, vinculada directamente a las decisiones de la organización, y una vertiente externa, con impactos sobre las decisiones de los grupos de interés. Los datos que se facilitan sobre los mismos proceden de Aena y de fuentes de carácter público, ya que la Compañía no tiene acceso a datos de otras empresas.