



**aena**

# Memoria de Responsabilidad Corporativa 2019



# Índice

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2019



-  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
-  10. Anexo

-  **Carta del Presidente .....03**

-  **1. Aena: modelo de negocio ..... 06**
  - Perspectiva general..... 07
  - Líderes globales..... 19
  - La gestión de riesgos y sus impactos..... 35
  - Marco de referencia y políticas corporativas..... 40
  - Objetivos y estrategias: el Plan Estratégico de Aena ..... 44

-  **2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales ..... 50**
  - Marco de gestión medioambiental ..... 51
  - Ruido..... 56
  - Contaminación lumínica ..... 60
  - Contaminación atmosférica..... 60
  - Eficiencia en el uso de la energía..... 62
  - Aena frente a la emergencia climática ..... 66
  - Uso sostenible de recursos ..... 71
  - Protección de la biodiversidad .... 72
  - Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias..... 73

-  **3. Cuestiones sociales y relativas al personal ..... 75**
  - Empleo ..... 77
  - Condiciones de trabajo ..... 82
  - Salud y seguridad en el empleo ..... 87
  - Relaciones laborales..... 90
  - Formación..... 91
  - Accesibilidad universal de las personas con discapacidad en el empleo ..... 94
  - Igualdad y diversidad ..... 95

-  **4. Derechos Humanos .....100**
  - Diligencia debida en la protección de los Derechos Humanos.....101
  - Traslación de la protección de Derechos Humanos a la cadena de valor .....103

-  **5. Lucha contra la corrupción y el fraude ..... 106**
  - Medidas adoptadas para su prevención.....107
  - Medidas contra el blanqueo de capitales.....112

-  **6. Aena y su impacto en el entorno: cuestiones sociales ..... 114**
  - Compromisos con el desarrollo sostenible.....115
  - Aeropuertos: espacios compartidos..... 120
  - Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno..... 128
  - Relación y diálogo con grupos de Interés .....132
  - Subcontratación y proveedores .....135

-  **7. Orientación al cliente: calidad y seguridad ..... 142**
  - Calidad de los servicios a clientes.....143
  - Garantía de seguridad en la prestación de servicios.. 150
  - Inversiones en calidad y seguridad .....155
  - Mecanismos de reclamación ...155

-  **8. Innovación para potenciar las oportunidades ..... 158**
  - La gestión de la innovación en Aena.....159
  - Avances en 2019 ..... 160
  - Perspectivas de futuro.....162

-  **9. Ficha técnica ..... 163**
  - Sobre este informe..... 164
  - Análisis de materialidad 2019 ..... 166

-  **10. Anexo ..... 171**
  - Índice de contenidos GRI.....172



 **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

 10. Anexo

## Carta del presidente

Me alegra presentar, una vez más, la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena correspondiente al ejercicio 2019, reflejo de cómo trabajamos y qué conseguimos.

A través de sus páginas mostramos nuestro sólido compromiso con los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y con la transparencia y la cultura de cumplimiento, conscientes del papel fundamental que tienen en la construcción de una sociedad capaz de progresar sin dejar a nadie atrás.

2019 ha sido un buen año para la Compañía en el que hemos apostado firmemente por la innovación y la sostenibilidad. Más de 275 millones de pasajeros han pasado por los aeropuertos de Aena en España, y el Aeropuerto de Londres-Luton - el sexto en el Reino Unido -, alcanzó los 18 millones de viajeros.

Estas cifras nos han permitido alcanzar unos ingresos totales de 4.503 millones de euros y unos ingresos comerciales de 1.252 millones de euros. La solidez de estos resultados nos permite hacer frente a los desafíos del futuro.

Además, fruto de la apuesta de la Compañía por la internacionalización, este año hemos acometido la mayor operación de desarrollo internacional de nuestra historia con la concesión de seis aeropuertos en Brasil.



Presidente - Consejero delegado, Mauricio Lucena.

 **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

 10. Anexo

Al repasar el año 2019 no puede dejarse de lado el creciente protagonismo de la emergencia climática y ambiental, quizá el mayor reto que tiene ante sí el mundo de hoy. Un desafío técnico, económico y social.

Conscientes de las exigencias que supone, Aena hace de la sostenibilidad y la innovación ejes de su modelo estratégico. Una importante manifestación de ello es nuestro Plan Fotovoltaico y el avance en el ámbito de la transformación digital, que permitirán dar más y mejores servicios sin aumentar nuestro consumo de recursos.

No basta con cumplir los objetivos. La manera de cumplirlos es la que genera impactos positivos sobre nuestros grupos de interés: nuestros usuarios, que exigen calidad y seguridad al máximo nivel; nuestros equipos, para trabajar con la mayor eficiencia, y maximizar los impactos ambientales positivos; o el resto de agentes que participan en la prestación del servicio de transporte aéreo, con quienes colaboramos en busca del beneficio común, en un marco de máxima transparencia.

Como en ejercicios precedentes, el contenido de esta Memoria se ha elaborado de conformidad con el nivel exhaustivo de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), un marco de referencia internacional, que facilita la comparación de nuestro desempeño con otras compañías y proporciona a nuestros accionistas certidumbre.

Para finalizar, solo me resta transmitir mi agradecimiento a los profesionales que integran Aena por su compromiso y su esfuerzo constantes, así como a los clientes, pasajeros y accionistas que nos hacen depositarios de su confianza.

**A todos, muchas gracias.**



Sede central de Aena en Madrid (España).