

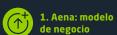


<





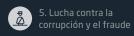


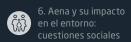




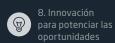












9. Ficha técnica





















- 3. Cuestiones sociales
- y relativas al personal













10. Anexo

Aena: modelo de negocio

Resultados

• La actividad de Aena ha registrado nuevos máximos en España, impulsada por el buen comportamiento del sector turístico v del tráfico nacional.



cifra de negocios

293,2 M

de Londres-Luton)



4.503,3 M€

de pasajeros en 2019 (275,2 M

en aeropuertos españoles

v 18 M en el Aeropuerto

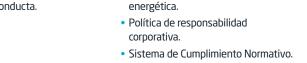
 Aena renueva su inclusión en el FTSE4Good.

- Aena, entre las 100 empresas con mejor reputación de España, según MERCO.
- En 2019 no se han detectado brechas de seguridad de datos personales.

Medidas v gestión

- Iunta General de Accionistas.
- Conseio de Administración: Comisión Eiecutiva, Comisión de Auditoría v Comisión de Nombramientos. Retribuciones y Gobierno Corporativo.
- Política y Sistema de Control y Gestión de Riesgos.
- Plan Estratégico 2018-2021.
- Política de gobierno corporativo.
- Código de Conducta.

- Política contra la corrupción v el fraude.
- Política fiscal corporativa.
- Política de comunicación.
- Política de comunicación v relación con inversores.
- Política de retribución del accionista.
- Política de selección de candidatos a Consejeros.
- Política de gestión integrada de calidad, medio ambiente v eficiencia energética.
- Canal de denuncias.



MIRANDO ADELANTE



1

Paz, justicia e instituciones sólidas

Progresos

Trabajo decente

Industria, Innovación

e infraestructura

Reducción de las

desigualdades

Ciudades v

comunidades

sostenibles

v crecimiento

en ODS

Modelo de negocio eficiente y sostenible 2.766.2 M€ de EBITDA en 2019.

Inversión en la mejora de las infraestructuras, en seguridad v conservación del medio ambiente 521.6 M€ en inversiones en 2019.

Transparencia en la toma de decisiones v la rendición de cuentas.

Principales hitos 2019

EN 2019

- Creación de la Dirección de Innovación v Provectos Estratégicos Transversales.
- Concesión del Grupo Aeroportuario del Nordeste de Brasil.
- Plan de desarrollo inmobiliario.
- Culminación del proceso de
- adaptación a la Lev Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales.
- Extensión del contrato duty free.
- · Refuerzo de la función del delegado de protección de datos.

Perspectivas de futuro

- Desarrollar el negocio inmobiliario de Aena.
- Seguir siendo líderes en eficiencia comprometidos con la competitividad de las tarifas.
- Mantener una sólida capacidad de generación de caja.
- Cumplimiento de los objetivos de calidad de servicios y compromisos de inversión establecidos en el DORA1.

- Moderación de los niveles de crecimiento del tráfico.
- Impulsar la expansión internacional condicionado al surgimiento de buenas oportunidades.
- Revisión de las políticas corporativas.
- Impulso en auditorías de normativa de protección de datos.
- Seguir avanzando en los objetivos del Plan Estratégico.

- Política de cumplimiento normativo.

(1) Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA): instrumento que establece las condiciones mínimas de servicio necesarias para garantizar la accesibilidad, suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias y la adecuada prestación de los servicios básicos de la red de aeropuertos.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



10. Anexo

Perspectiva general

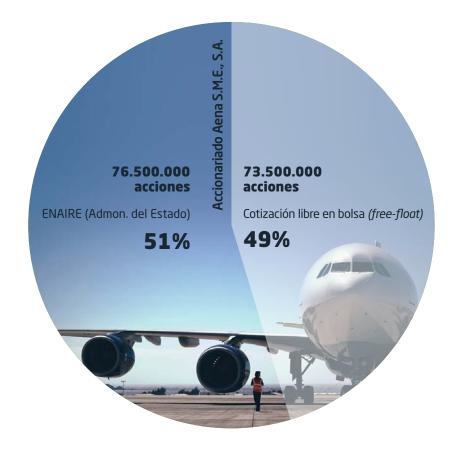
Aena S.M.E., S.A. (en adelante, "Aena", la "Sociedad" o la "Compañía") es una sociedad mercantil estatal configurada como una sociedad anónima. Su accionista mayoritario es ENAIRE, entidad pública empresarial que ostenta el 51% de su capital. Desde el 11 de febrero de 2015, el 49% del capital restante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

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

A través de su filial Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A. (en adelante, "Aena Internacional"), la Sociedad también está presente fuera de España. En concreto, Aena Internacional posee una participación mayoritaria del 51 % en la sociedad gestora del Aeropuerto de Londres-Luton, en Reino Unido, y posee participaciones en 12 aeropuertos de México, 2 en Jamaica y 2 en Colombia. Además, en marzo de 2019 se ha adquirido el 100% de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil (ANB)², poniéndose en marcha los mismos en enero de 20203.

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

- (2) Cuyo objeto social específico y exclusivo es la prestación de servicios públicos para la ampliación, conservación y explotación de la infraestructura de los complejos aeroportuarios integrantes del bloque Nordeste de Brasil.
- (3) En el mes de enero de 2020 se inicia la gestión de las operaciones en Juazeiro do Norte y Campina Grande, en febrero en los aeropuertos Maceió, Aracajú y João Pessoa, y, en el mes de marzo se inician las operaciones en el Aeropuerto de Recife.



Capital social

1.500.000.000 € Capital 150.000.000 Acciones















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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades

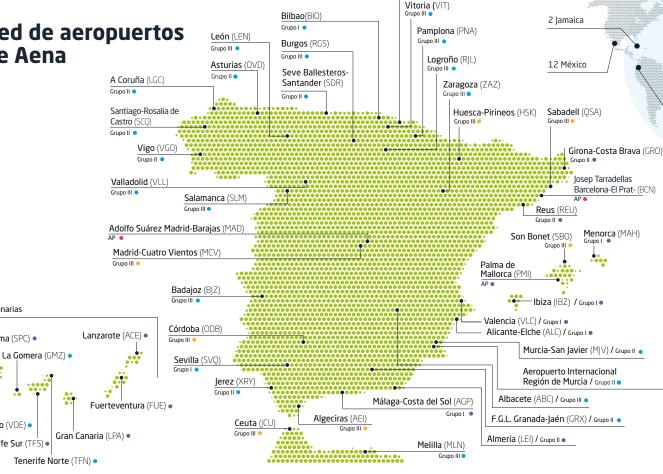


9. Ficha técnica



10. Anexo

Red de aeropuertos de Aena



San Sebastián (EAS)

Tipología de aeropuertos





Grupo Canarias

La Palma (SPC) •

El Hierro (VDE) •

Tenerife Sur (TFS) •

Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo aeroportuario del Nordeste de Brasil, compuesto por 6 aeropuertos



1.068,4

miles de toneladas de mercancías gestionadas



2.360.957

Hub
Turísticos
Regionales
Helipuertos y aviación general
AP Aeropuertos principales

operaciones realizadas



189,3 M

de pasajeros (Tráfico internacional)



1 Reino Unido

293,2 M

de pasajeros en 2019 (275,2 M en aeropuertos españoles y 18 M en el Aeropuerto de Londres-Luton)



6 Brasil

2 Colombia

Red de aeropuertos

Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Josep Tarradellas

Palma de Mallorca

Grupo III













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Conectamos el mundo, creamos valor

Aena es hoy una gran Compañía de servicios que opera en un entorno global, complejo y cambiante donde el éxito solo es posible cuando la organización es capaz de generar valor de manera constante para todos sus grupos de interés. Para lograrlo, la Compañía está inmersa

en una evolución continua que viene definida por las necesidades y expectativas de su entorno. Sus respuestas eficaces y adecuadas a estas demandas, constituyen los cimientos de su liderazgo.

Ampliación de la capacidad en



Temas relevantes





Líneas de estratégicas













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 v su impacto en el entorno: cuestiones sociales



7. Orientacion al cliente: calidad v seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

Hitos 2019

Enero



El Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia abre sus puertas

Su Majestad el Rey Felipe VI inaugura el nuevo aeropuerto en un acto al que también asistieron el ministro de Fomento, José Luis Ábalos, y el presidente de la Región de Murcia, Fernando López Miras entre otras autoridades y cientos de invitados.

Récord histórico de pasaieros en 2018: más de 263 millones de viaieros

El balance del tráfico de pasajeros en los aeropuertos de Aena durante 2018 ha sido muy positivo: más de 263,7 millones de pasajeros, lo que supone un 5,8% más que el año anterior, batiendo así un récord histórico.

Aena presenta los resultados económicos de 2018

Febrero

El beneficio neto alcanzado en 2018 ha sido de 1.327,9 millones de euros, lo que representa un 7,8% más que en el año anterior, cifra que refleja la evolución positiva del negocio y una disminución del gasto financiero.

Marzo

Aena resulta adjudicataria de la concesión del Grupo aeroportuario del Nordeste de Brasil

Aena, a través de su filial Aena Desarrollo Internacional, resultó ganadora de la concesión para la explotación y mantenimiento del Grupo Aeroportuario del Nordeste de Brasil, por un plazo de 30 años, con posibilidad de 5 años más. El precio de la adjudicación ascendió a 1.900 millones de reales brasileños, aproximadamente 437,5 millones de euros, y ha sido resultado de la subasta que ha tenido lugar en la bolsa de Sao Paulo.

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol celebra su centenario

Para celebrar la efeméride, el aeropuerto ha desarrollado durante todo el año diversas actividades, que se iniciaron con el recibimiento de dos avionetas y un avión comercial que reprodujeron su primer vuelo.

Aena presenta su Plan Fotovoltaico

En el marco de la estrategia de Aena de lucha contra el cambio climático, entre otras medidas, la Compañía apuesta por aumentar el autoabastecimiento energético a partir de fuentes renovables. El Plan Fotovoltaico de Aena permitirá alcanzar el 70% del autoabastecimiento energético.

Abril

Tecnología biométrica de reconocimiento facial

El Aeropuerto de Menorca se ha convertido en el primero en Europa que prueba el sistema de reconocimiento facial en los procesos de filtro de seguridad y de embarque.

Financiación para la mejora de la eficiencia energética

El presidente de Aena, Maurici Lucena, y la vicepresidenta del banco de la UE. Emma Navarro, firmaron un acuerdo de financiación por el cual el BEI concede a la Compañía un préstamo de 86 millones de euros para financiar el 75% de las inversiones destinadas a mejorar la eficiencia energética y a fomentar el consumo de energía renovable en los aeropuertos y helipuertos de Aena en España.

Mayo

Aena premia la innovación

Por segundo año consecutivo, se ha celebrado la entrega de los Premios Innova 2019 en la sede de los servicios centrales de Aena.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades

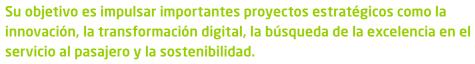


9. Ficha técnica

10. Anexo



En 2019 se ha creado la nueva Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales





Octubre

Firma del acuerdo de cooperación

Company, el mayor operador de

compartir métodos de trabajo en la

gestión aeroportuaria y comercial.

con Capital Airports Holding

La alianza tiene como objetivo

aeropuertos de China

Septiembre

50 aniversario del Aeropuerto de Fuerteventura En este medio siglo de historia,

el Aeropuerto de Fuerteventura ha sido testigo del tránsito de más de 84,7 millones de pasajeros y más de 760.000 aeronaves.

Aena renueva en el índice FTSE4Good

Un año más, Aena ha sido incluida en el índice bursátil de sostenibilidad empresarial diseñado para facilitar las inversiones en las compañías más sostenibles del mundo.

El compromiso se enmarca en la estrategia de cambio climático de Aena. Esta iniciativa va a reducir, en los próximos lustros, hasta un valor agregado neto de cero las emisiones de carbono de Aena, compatibilizando su actividad aeroportuaria con la necesaria preservación del planeta y haciendo frente a uno de los grandes desafíos de la humanidad en el siglo XXI: el cambio climático.

Aena se suma al compromiso Net Zero 2050

Diciembre

Junio

Nueva Dirección de innovación y **Proyectos Estratégicos Transversales**

A través de esta Dirección se dará impulso a importantes proyectos estratégicos, como la innovación, la transformación digital, la búsqueda de la excelencia del pasajero y la sostenibilidad.

50 aniversario del Aeropuerto de Pamplona

Para celebrarlo, se pusieron en marcha una serie de actividades dirigidas a la sociedad navarra y a los trabajadores del aeropuerto.

Employer branding, una herramienta necesaria en la gestión de personas

Aena presenta internamente el proyecto Employer Branding, bajo el cual se aglutinarán una serie de acciones dirigidas a mejorar la experiencia de los empleados y la atracción de talento.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

Entorno empresarial y principales tendencias

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

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

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



Amanecer en el Aeropuerto de Almería.



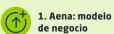


























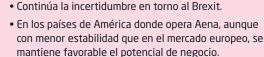


10. Anexo

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

Tendencias y riesgos

Escenarios



Acciones de Aena

- Plan Estratégico Aena 2018-2021.
- Promociones continuas en el área comercial de la red de aeropuertos españoles.
- Interlocución con aerolíneas afectadas por el Brexit.



Situación

política

Situación económica y evolución del sector turístico

- Crecimiento ralentizado de la economía española estable.
- Impulso del tráfico nacional.
- Recuperación moderada de destinos alternativos a España.
- Fruto del enorme esfuerzo inversor acometido en la década anterior, la red española de aeropuertos ha podido hacer frente de forma exitosa a las cifras de crecimiento de tráfico.
- Culmina la ampliación del Aeropuerto de Londres-Luton y comienza a plantearse su evolución futura.
- Aena accede al mercado de Brasil, comenzando a operar en 2020.
- Incentivo extraordinario para aerolíneas ante la quiebra de Thomas Cook.



Evolución del perfil de las aerolíneas

- Incremento de la cuota de pasajeros de las aerolíneas de baio coste, si bien la concentración sigue siendo moderada.
- La tendencia a la consolidación de aerolíneas se puede traducir en menor competitividad.
- Acuerdo de fusión Grupo IAG Air Europa.

- Aena ofrece incentivos para las compañías aéreas para promover la creación de nuevas rutas a destinos no servidos y de largo radio, así como el crecimiento de pasajeros en aeropuertos pequeños y estacionales.
- Revisión de las resoluciones de competencia sobre el acuerdo de fusión.



Seguridad operacional y física incluyendo actos terroristas

- En el entorno europeo se mantiene el riesgo de amenaza terrorista.
- Aena está expuesta a riesgos relacionados con la operación en los aeropuertos (seguridad operacional y física). Sucesos como atentados terroristas, guerras, epidemias globales o accidentes de aviación, podrían tener un impacto negativo en el tráfico aéreo.
- Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.
- Colaboración con las fuerzas de seguridad en el fortalecimiento de los controles de seguridad.
- Especial esfuerzo en innovación que permite conjugar la calidad del servicio y la máxima seguridad.



Tecnologías de la información y ciberseguridad

• La mayor exposición e incremento de las amenazas y vulnerabilidades ante ciberataques.

• Implementación de un plan de ciberseguridad destinado a reforzar la seguridad de la información de la Compañía reforzando los controles existentes y mejorando la capacidad de respuestas ante amenazas.



















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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



Tendencias v riesgos

Escenarios

Acciones de Aena



Accionarial

 Sector regulado: gestión de la red de aeropuertos con criterios de servicio público, régimen de tarifas aeroportuarias, medidas de seguridad aeroportuaria.

- Avances en cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico.
- Nueva estructura organizativa.



- Las consecuencias del cambio climático (episodios climáticos adversos y extremos) pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos.
- Mayor sensibilización medioambiental tanto en la sociedad en general como en el entorno empresarial y gubernamental, donde surgen modelos de colaboración para aprovechar sinergias y potenciar efectos en cascada.
- Estrategia de Cambio Climático de Aena.
- Presencia consolidada en índices ESG, como FTSE4Good.
- Reporte a Carbon Disclosure Project (CDP).
- Lanzamiento del Plan Fotovoltaico de Aena.
- Compra de energía de origen renovable.
- Implantación de diversas medidas de eficiencia energética y energías renovables en aeropuertos, junto con una labor de concienciación y sensibilización.
- Participación en iniciativas internacionales (ACA Program, Net Zero Carbon).
- Trabajos de colaboración con las aerolíneas y agentes handling para la reducción de emisiones.



Afección a Comunidades Locales

• Compatibilización de operaciones aéreas y desarrollo de infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales (ruido).

• Medidas de mitigación de la afección ambiental y del ruido en los entornos aeroportuarios y espacios especialmente sensibles.



- Creciente escrutinio en materia de ética y transparencia.
- Contribución efectiva al desarrollo sostenible.
- Evolución del perfil del viajero.

- Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.
- Mecanismos de análisis de percepción y comunicación con pasajeros y empleados.
- Participación en alianzas para el desarrollo sostenible.



• Mayor foco en aspectos de cumplimiento normativo a causa de posibles incumplimientos o cumplimiento defectuoso de normas legales, reglas de conducta y demás estándares exigibles.

• Sistema de Cumplimiento Normativo, incluyendo procedimientos y políticas contra la corrupción y el fraude y política de gobierno corporativo.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



10. Anexo

Estructura de capital y organización

En las Cuentas Anuales se ofrece en detalle la estructura actual del capital de Aena del que, como ha sido mencionado previamente, el 51% es titularidad de ENAIRE (entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana⁴) y el 49% restante cotiza desde el 11 de febrero de 2015 en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia (para detalle completo de participaciones a cierre de 2019, puede consultarse el Informe de Gobierno Corporativo). Además, y desde junio de 2015, Aena forma parte del Ibex 355.

Los máximos órganos de gobierno sobre los que recae la responsabilidad de gestión, supervisión y control son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, que cuenta con la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo⁶.

La selección de consejeros en Aena se fundamenta en un análisis previo de las necesidades, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencia y género. A 31 de diciembre, el Consejo de Administración de Aena está compuesto por 15 consejeros: 6 independientes, 7 dominicales nombrados a propuesta del accionista mayoritario ENAIRE, 1 dominical en representación de TCI Advisory Services y 1 Consejero Ejecutivo, figura que ostenta el actual Presidente y Consejero Delegado de Aena, Maurici Lucena.



Mecanismos de supervisión

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 las Comisiones del Consejo y el desempeño de las funciones del presidente. Cada tres años, esta evaluación se complementa con otra realizada por un consultor externo independiente.



26,67%

de mujeres en el Consejo de Administración de Aena a cierre de 2019.

- (4) Anterior Ministerio de Fomento, nueva denominación desde el 13 de enero de 2020.
- (5) Para más información se puede consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo disponible en la web corporativa de Aena.
- (6) En la web corporativa pueden consultarse la composición, responsabilidades y reglamentos de funcionamiento de dichos órganos.



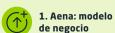














2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales



3. Cuestiones sociales y relativas al personal



4. Derechos Humanos



5. Lucha contra la corrupción y el fraude



7. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades

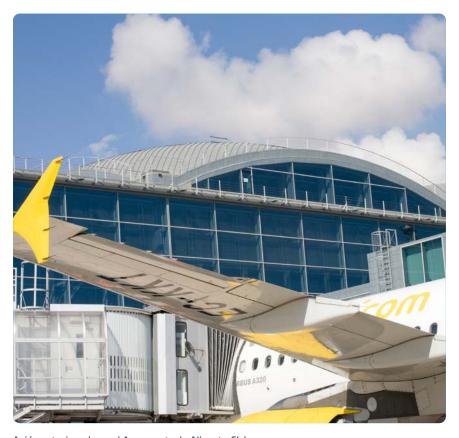


9. Ficha técnica



Conforme a lo establecido en el Reglamento del Consejo, la gestión ordinaria de los negocios de la sociedad se encomienda al equipo de dirección y a los órganos ejecutivos correspondientes. La estructura organizativa de Aena se ha configurado para asegurar el cumplimiento de los compromisos del marco regulatorio (Documento de Regulación Aeroportuaria, DORA 2017-2021)7 y al impulso de nuevas líneas de negocio generadoras de valor, como las actividades comerciales e inmobiliarias y la expansión a escala internacional.

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





Avión estacionado en el Aeropuerto de Alicante-Elche.

(7) Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA): instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias para garantizar la accesibilidad, suficiencia e idoneidad de las infraestructuras aeroportuarias y la adecuada prestación de los servicios básicos de la red de aeropuertos.



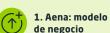






























10. Anexo

Mercados en los que opera Aena

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

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

Fuera de España, el Grupo gestiona el Aeropuerto de Londres-Luton Airport en Reino Unido, teniendo Aena Internacional una participación

mayoritaria del 51%, así como los recientemente adquiridos con motivo de la adjudicación en 20198 del 100% de la gestión de 6 aeropuertos del Nordeste de Brasil, - entre los que se encuentran los aeropuertos de Recife, Maceió, Aracajú, Campina Grande, João Pessoa y Juazeiro do Norte, en los que Aena comenzará a operar a principios del año 2020.

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

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





(8) En el mes de marzo tiene lugar la subasta y adjudicación provisional, y en octubre 2019 se inicia el periodo de concesión.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Servicios que presta Aena

Negocio Aeronaútico

Actividades reguladas

Pasajeros

Pasarelas

Handling

Seguridad

Catering

Carburantes

Actividades No reguladas

Estacionamientos

Suministro de energía, el uso de mostradores de embarque, servicio de

acceso fast-track, etc.

Carga

Aterrizaje v despegue



Aeropuertos





Actividad Comercial



Arrendamientos



Tiendas duty free



Tiendas



Restauración



Rent a Car



Publicidad



Servicios VIP



Aparcamiento



Servicios Inmobiliarios







Operación y gestión de los inmuebles



Centros Logísticos de Carga v de Carga y Explotaciones inmobiliarias



Almacenes y Hangares



Área **Internacional**



Aeropuertos fuera de España









2 Colombia



1 Reino Unido



6 Brasil

(*) Participación indirecta a través de GAP en los aeropuertos de Montego Bay y Kingston.













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 v su impacto en el entorno: cuestiones sociales



7. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



Líderes globales

Cifras clave 2019



Liderazgo

#1

primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros



Aena resulta adiudicataria de la concesión del Grupo aeroportuario del Nordeste de Brasil, compuesto por 6 aeropuertos

293,2 M

de pasajeros (**275,2 M** en aeropuertos españoles v 18 M en el Aeropuerto de Londres-Luton)

+2.360.957

operaciones realizadas



Seguridad e Infraestructuras

521.6 M€

invertidos en infraestructuras

Inversión en mejoras de servicios aeroportuarios:

132,6 M€ (España)

3.9 M£

(Aeropuerto de Londres-Luton)

0.853

en el Índice ACI⁹



Calidad

Índice de calidad global:

4,05/5 (Red de aeropuertos españoles)

Inversión en meioras de servicios aeroportuarios:

47.6 M€ (España)

23.5 M£ (Aeropuerto de Londres-Luton)



Rentabilidad y Solvencia

4.503,3 M€

cifra de negocios

2.766.2 M€ FBITDA

La acción ha alcanzado los

178.05 €

Aena renueva su inclusión en el FTSF4Good



Innovación

13.9 M€

invertidos en I+D+i (Fuente: Estado Información No Financiera 2019) 18.97 M€ (dato actualizado a abril de 2020)

Creación de la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos Transversales

Preparación de Aena Venture (aceleradora de startups de Aena)



Diversidad

36.6%

de mujeres en plantilla

26.67%

de mujeres en el Consejo de Administración

43.56%

de puestos de otros directivos v titulados son ocupados por mujeres

2.53%

personal discapacitado (sobre total plantilla)10



Empleo de calidad

8.878

empleados distribuidos en 3 países

90.91%

de contratos fijos

2.3 M€

invertidos en formación y

8.215

personas formadas (España)

+1.400.000 €

destinados a ayudas sociales a empleados¹¹



Integración

61,89 M€

invertidos en meioras de accesibilidad (red de aeropuertos españoles)

1.9 M

de asistencias PMR en la red de aeropuertos españoles



Medio Ambiente

180.514 tCO.

evitadas

2.5%

de reducción del consumo energético/ATU12

+ 24.000

inmuebles insonorizados en el periodo 2000-2019



Desarrollo

98,31%

de proveedores nacionales

826.8 M€

de contribución fiscal

3.181.9 M€

de Cash-flow social

Programa de Cooperación Internacional

187.000€

inversión

136

profesionales aeronáuticos formados

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

- (10) Dato de Sociedad dominante. Para más información ver Capítulo 3.
- (11) Datos de Sociedad dominante y Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM).
- (12) 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.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



Cumpliendo previsiones

Aena es hoy el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros: por sus instalaciones en España y Reino Unido han pasado, en el año 2019, 293,2 millones de pasajeros.

En conjunto, todas las líneas de negocio de Aena han registrado en el ejercicio 2019 comportamientos positivos. Los ingresos totales consolidados de Aena han aumentado hasta 4.503,3 millones de euros en el ejercicio 2019, un 4,2% respecto al año 2018. De este total, el 64,4% corresponden a la actividad aeronáutica.



En 2019, la actividad de Aena ha registrado nuevos máximos en España, impulsada por el buen comportamiento del sector turístico y del tráfico nacional.

EBITDA por líneas de negocio

	2018 (M€)	2019 (M€)	Variación 18/19
Aeronáutico	1.594,8	1.605,3	+0,7%
Comercial	942,9	1.032,8	+9,5%
Servicios inmobiliarios	36,7	31,2	-15%
Internacional	82,2	96,9	+17,9%
Aeropuerto de Londres-Luton	78,7	99,6	+26,5%
Total	2.735,3	2.865,8	+4,1%

Distribución de EBITDA por líneas de negocio









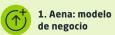














2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales



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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



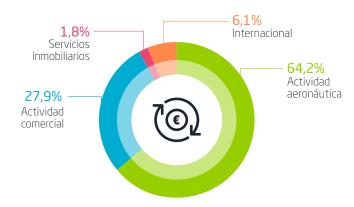
9. Ficha técnica



(millones de €)	Ingresos	% sobre total	Variación 18/19	
Total comercial	1.241,1	27,9%	+8,5%	
Tiendas duty free	344,8	7,8%	+8,4%	
Servicios VIP	78,8	1,8%	+22,7%	
Restauración	224,9	5,1%	+12,1%	
Tiendas	115,1	2,6%	+8,1%	
Aparcamientos	158,9	3,6%	+10,5%	
Alquiler de vehículos	155,9	3,5%	+2,1%	
Publicidad	26,1	0,6%	-21,4%	
Arrendamientos	34,6	0,8%	+3,0%	
Resto servicios comerciales	102,0	2,3%	+11,5%	
Total actividad aeronáutica	2.851,8	64,2%	+3,5%	
Total servicios inmobiliarios	78,7	1,8%	+17,1%	
Total internacional	270,2	6,1%	+13,6%	
Aeropuerto de Londres-Luton	258,5	5,8%	+13,6%	
Total	4.443,6*		+5,8%	

(*) El total incluye ajustes de consolidación.

Distribución total de ingresos ordinarios 2019 por segmentos





Torre de control del Aeropuerto de Tenerife Sur.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades

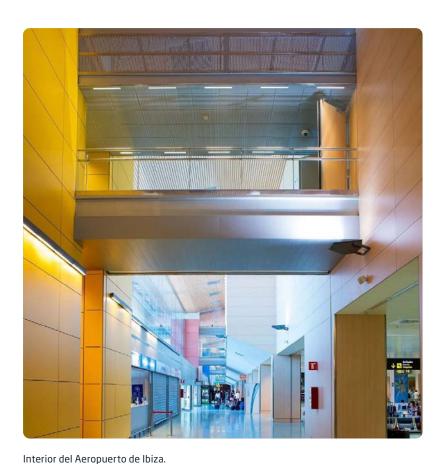


9. Ficha técnica

10. Anexo

Tráfico de pasajeros

El tráfico en los aeropuertos del Grupo Aena continúa registrando nuevos récords, con un volumen de 293,2 millones de pasajeros en el año 2019, lo que ha supuesto un incremento interanual del 4,6%. Específicamente, el crecimiento ha sido del 8,6% en el Aeropuerto de Londres-Luton y del 4,4% en España, impulsado por el buen comportamiento del sector turístico y del tráfico nacional.



Tráfico Tráfico nacional internacional 85,9 189,3 millones de millones de pasajeros pasajeros +6,4% +3,5%







- Positiva evolución de la economía española.
- Aumento de la bonificación estatal al tráfico inter islas y a los travectos a la Península de los residentes en las islas, Ceuta y Melilla.

Disminuye ligeramente su contribución al tráfico total:

- Incertidumbre asociada al Brexit.
- Mayor sensibilidad al precio derivada de la ralentización económica.
- Recuperación de destinos turísticos alternativos.















de negocio



medioambientales







corrupción y el fraude



cuestiones sociales



calidad y seguridad



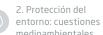
oportunidades



(23) (),





















10. Anexo

Análisis del tráfico

Aeropuertos y grupos de	Pasajeros		Aeronaves		Mercancías	
aeropuertos	Millones	Variación 19/18*	Miles	Variación 19/18*	Toneladas	Variación 19/18*
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	61,7	6,6%	426,4	4,0%	558.567	7,4%
Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	52,7	5,0%	344,6	2,7%	177.271	2,5%
Palma de Mallorca	29,7	2,2%	217,2	-1,4%	9.022	-9,9%
Grupo Canarias	45,0	-0,6%	410,7	-1,4%	37.030	-1,2%
Grupo I	70,5	6,5%	565,0	3,1%	35.251	-7,2%
Grupo II**	13,8	1,5%	191,2	2,0%	186.583	9,0%
Grupo III	1,8	17,0%	205,9	12,8%	64.671	3,5%
Subtotal Red Aeropuertos España	275,2	4,4%	2.361,0	2,6%	1.068.395	5,6%
Aeropuerto Londres-Luton	18,0	8,6%	141,5	+3,8%	36.906	36,2%
Total	293,2	4,6%				



^(**) Incluye los datos del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM): 1.090.954 pasajeros y 7.976 movimientos de aeronaves.

Distribución del tráfico de pasajeros por mercados en el año 2019

(% sobre el total pasajeros de la red de aeropuertos españoles)



Ranking*

01. Europa** 60%

02. España **31,2%**

03. Latinoamérica 3%

04. Norteamérica*** 2.5%

05. África **1.4%**

06. Oriente Medio 1.3%

07. Asia y otros **0,5%**

En el año 2019 se han abierto 330 nuevas rutas desde los aeropuertos de la red de Aena: 69 con destinos domésticos, 242 rutas de medio radio y 19 de largo radio.

De nuevo, este año, vuelven a incrementar su cuota las aerolíneas de bajo coste, del 56,4% en 2018 al 57.6% en 2019.



293,2 M

de pasajeros (275,2 españoles y **18 M** en el Aeropuerto de

+2.360.957

1.068,4

miles de toneladas

(*) Ranking según pasajeros acumulados al mes de diciembre 2019.

(**) Excluye España.

(***) Norteamérica hace referencia a Estados Unidos, Canadá y México.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



10. Anexo

Tráfico por aerolínea

(Top 15, Red aeropuertos españoles)

Compañía	Pasajeros (millones)		Variación		Cuota (%)	
	2019	2018	%	Pasajeros (millones)	2019	2018
Ryanair *	50,0	46,8	6,8%	3,2	18,2	17,8
Vueling	42,7	39,4	8,5%	3,4	15,5	14,9
Iberia	20,7	19,3	7,1%	1,4	7,5	7,3
Air Europa	19,0	17,4	9,7%	1,7	6,9	6,6
Easyjet**	17,9	16,8	6,7%	1,1	6,5	6,4
Iberia Express	10,3	9,5	8,1%	0,8	3,7	3,6
Air Nostrum	8,9	8,4	6,2%	0,5	3,2	3,2
Norwegian Air***	8,9	10,0	-10,7%	-1,1	3,2	3,8
Jet2.Com	8,0	7,2	11,0%	0,8	2,9	2,7
Grupo Binter***	7,7	7,1	9,2%	0,6	2,8	2,7
Eurowings	5,6	5,6	0,2%	0,0	2,0	2,1
Thomson Airways	4,6	4,8	-4,3%	-0,2	1,7	1,8
Lufthansa	4,5	4,2	5,7%	0,2	1,6	1,6
Transavia	3,8	3,7	3,0%	0,1	1,4	1,4
Condor	3,4	3,4	0,3%	0,0	1,2	1,3
Total pasajeros Top 15	216,2	203,6	6,2%	12,6	78,5%	77,2%
Resto compañías	59,1	60,1	-1,8%	-1,1	21,5%	22,8%
Total Pasajeros	275,2	263,8	4,4%	11,5	100%	100%
Total pasajeros bajo coste****	158,4	148,7	6,5%	9,7	57,6%	56,4%

^(*) Incluye Ryanair Ltd. y Ryanair Sun, S.A.



El Grupo IAG (*) y Ryanair se mantienen como principales clientes de Aena

(*) Engloba Iberia, Iberia Express, Vueling, British Airways, Aer Lingus y la marca Level.

En los aeropuertos participados por Aena fuera de España se ha registrado un incremento interanual del tráfico del 6,7%. A excepción de Brasil, donde las operaciones comenzarán en 2020, todos los aeropuertos internacionales han experimentado una evolución muy positiva. Destacan especialmente el Aeropuerto de Londres-Luton, muy próximo (en 2019 se alcanzó 17.999.969 pasajeros) a alcanzar ya su máximo autorizado de 18 millones de pasajeros, y el Aeropuerto de Cali, favorecido, entre otros factores, por la apuesta de LATAM por Colombia y especialmente por Cali o la recuperación de frecuencias de Avianca en 2019 después de su reorganización en 2018.

Tráfico de pasajeros en los aeropuertos participados

(Millones de pasajeros)	2019	2018	% Var*	% Partici- pación de Aena
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	18,0	16,6	8,6%	51,0%
Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP)** (México)	48,7	44,9	8,4%	5,8%
Aerocali (Cali, Colombia)	5,7	5,1	12,5%	50,0%
SACSA (Cartagena de Indias, Colombia)	5,8	5,5	5,7%	37,9%
Aeroportos do Nordeste do Brasil S.A.	13,7	14,0	-1,6%	100,0%
Total	91,9	86,1	6,7%	

^(*) Porcentajes de variación calculados en pasajeros.

^(**) Incluye Easyjet Switzerland, S.A., Easyjet Airline Co. LTD. y Easyjet Europe Airline GMBH.

^(***) Incluye Norwegian Air International, Norwegian Air Shuttle A.S. y Norwegian Air UK.

^(****) Incluye Binter Canarias, Naysa y Canarias Airlines.

^(*****) Incluye el tráfico de pasajeros de las compañías de bajo coste en vuelos regulares.

^(**) GAP incluye el tráfico del Aeropuerto de Montego Bay y Kingston (Jamaica).













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Actividad Comercial

Los ingresos comerciales ordinarios en la red española ascendieron en 2019 a 1.241,1 millones de euros, lo que supone un incremento del 8,5% respecto al mismo periodo del año anterior. Entre los factores de este crecimiento, destacan la mejora de las condiciones contractuales de las nuevas licitaciones que incluyen mayores rentas mínimas garantizadas (RMGA), los incrementos de las mismas recogidos en los contratos en vigor, y la favorable evolución de los negocios de aparcamientos y servicios VIP, ambos gestionados por Aena.



Terminal Aeropuerto de Tenerife Sur.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Impulso a la actividad comercial en 2019

Tiendas Libres de Impuestos



344,8 M€

de ingresos (+8,4% s/2018)

27.8%

de la actividad comercial

Acciones llevadas a cabo en el ámbito del proyecto puesto en marcha por Dufry, en colaboración con Aena, iniciados en junio de 2018, en cinco aeropuertos de la red:

- Acciones sobre la fuerza de ventas. como incentivos y concursos.
- Optimización de la política de precios.
- Mejora de los diseños y layouts de las tiendas actuales.
- Optimización del surtido e introducción de nuevas marcas.
- · Marketing y desarrollo digital.

Tiendas



115,1 M€ de ingresos (+8,1% s/ 2018)

9,3%

de la actividad comercial

- Renovación de locales comerciales en distintos aeropuertos de la red.
- Nuevos perfiles en Instagram y Facebook.
- Servicio de *Personal Shopper* en 4 de los principales aeropuertos.
- Actuaciones enfocadas al pasajero asiático.

Restauración



224,9 M€

18,1%

- 51 nuevos locales adjudicados en 2019.
- Se ha completado la renovación y apertura de 86 locales adjudicados en 2018 con nuevas marcas.
- Nuevas máguinas de vending.
- Inauguración de la nueva oferta de restauración en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

Aparcamientos



de la actividad comercial

- Mejora del segmento sin reserva y de las reservas on-line en los principales aeropuertos.
- · Apertura de aparcamientos exprés.
- Impulso al servicio de pago por matrícula v pago por el móvil.
- Campañas de marketing y posicionamiento de la marca propia "Aena Parking".

Alguiler de vehículos



155,9 M€ de ingresos (+2,1% s/ 2018)

12,6%

de la actividad comercial

• Unificación de operadores en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol. • 4 operadores en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

Servicios VIP



78,8 M€

6,3%

de la actividad comercial

- Obras de remodelación.
- Nuevas salas.
- Rediseño de espacios.
- Servicio de *Fast Lane* (Aeropuerto de A Coruña).
- Servicio Meet & Assist (aeropuertos de Palma de Mallorca, Málaga y Alicante).
- Actualización de tarifas, plan de incentivos en precio y nueva estrategia de precios.

Arrendamientos



34,6 M€ de ingresos (+3,0% s/ 2018)

2.8%

de la actividad comercial

Publicidad



26,1 M€

de ingresos (-21,4% s/ 2018)

2.1%

de la actividad comercial

• Comienzo de la actividad de las nuevas empresas adjudicatarias.

Resto de ingresos comerciales



102 M€

de ingresos (+11,5% s/ 2018)

de la actividad comercial

Buenos resultados derivados principalmente de la actividad de servicios bancarios.















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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Servicios inmobiliarios

Los ingresos ordinarios por servicios inmobiliarios han ascendido en 2019 a 78,7 millones de euros, un 17,1% por encima del importe alcanzado en año anterior.

Aena continúa trabajando con los asesores externos en la definición de los principales aspectos de la comercialización de los terrenos aeroportuarios disponibles en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, y ha comenzado asimismo las tareas para diseñar planes de desarrollo inmobiliario en otros aeropuertos en los que hay disponibilidad de suelos y activos con alto potencial para el desarrollo de actividades aeroportuarias complementarias, en concreto en los aeropuertos de Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol, Valencia y Sevilla.



Terminal Aeropuerto de Albacete.















1. Aena: modelo de negocio



2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales



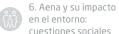
3. Cuestiones sociales y relativas al personal



4. Derechos Humanos



5. Lucha contra la corrupción y el fraude



en el entorno: cuestiones sociales



7. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

Llegamos más lejos para estar más cerca

Como elemento fundamental para impulsar nuevas líneas de negocio generadoras de valor, el Plan Estratégico 2018-2021 contempla la expansión internacional, dirigida a capturar oportunidades clave, en un contexto de fuerte crecimiento del tráfico aeroportuario global.



Aena es titular del 100% del capital social de Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A.

La determinación de Aena, en este sentido, pasa por la consolidación de los activos actuales y la adquisición de nuevos activos, principalmente en Europa e Iberoamérica. La reorganización en 2019 de la Dirección General Comercial, Inmobiliaria y de Desarrollo Internacional, permitirá articular los recursos necesarios y potenciar las sinergias existentes relacionadas con el conjunto de servicios que desempeña la Compañía.



Sala de recogida de equipajes del Aeropuerto de La Palma.



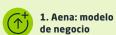










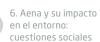




















Interior del Aeropuerto de Recife/Guararapes-Gilberto Freyre.

6,7%

Crecimiento agregado del tráfico en las instalaciones fuera de España durante 2019, frente a 2018.

En 2019 se ha reorganizado la Dirección General Comercial, Inmobiliaria y de **Desarrollo Internacional**

Aena Internacional de un vistazo

Aeropuerto de **Londres-Luton**

- Incremento del tráfico de pasajeros impulsado por Wizz Air y Ryanair.
- Alcanzada su capacidad autorizada de 18 millones de pasajeros/año.
- Trabajo con el Ayuntamiento de Luton para evaluar opciones que permitan dotar de capacidad adicional al aeropuerto.

Aeroportos do Nordeste do Brasil

- En el mes de enero de 2020 se inicia la gestión de las operaciones en Juazeiro do Norte y Campina Grande, en febrero en los aeropuertos Maceió, Aracajú y João Pessoa, y, en el mes de marzo se inician las operaciones en el Aeropuerto de Recife.
- Impacto del cese de las operaciones de la Compañía Avianca Brasil, en mayo de 2019.

GAP

- Buen comportamiento del tráfico en los principales aeropuertos mexicanos del grupo.
- Kingston: destacado crecimiento interanual (+5,4%). Desde octubre de 2019, GAP ha tomado el control de este aeropuerto.

Aeropuerto de Cali

Tráfico nacional

- Favorecido por estrategia de LATAM.
- Recuperación de frecuencias de Avianca en 2019 después de su reorganización en 2018.
- · Crecimiento de Wingo.
- Comienzo de operaciones de Easyfly.

Tráfico internacional

- Crecimiento de COPA.
- Inicio de la operativa de Spirit.

Aeropuerto de Cartagena de Indias

- Tráfico nacional afectado por la reorganización de rutas y frecuencias de Avianca.
- Se mantienen las negociaciones con la Agencia Nacional de Infraestructuras (ANI) colombiana para el desarrollo de las dos iniciativas privadas (APP), correspondientes a los aeropuertos de Cali y Cartagena.



















2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales















10. Anexo

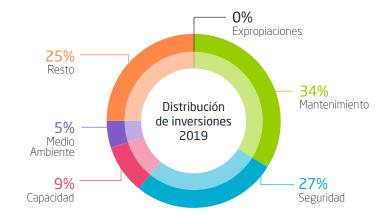
Eficientes y competitivos

Actividad inversora

En el ejercicio 2019 la inversión pagada ascendió a 521,6 millones de euros (incluyendo 28,9 millones de euros de Luton y 2,3 millones de euros del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia). El total de la inversión del período en la red de aeropuertos españoles, destinada mayoritariamente al mantenimiento y a seguridad de las infraestructuras, se ha situado en 490,4 millones de euros.

Volumen de inversión 2019

	Inversión M€	% sobre el total
Mantenimiento	166,9	34%
Seguridad	132,6	27%
Capacidad	44,3	9%
Medio Ambiente	26,3	5%
Resto	119,7	25%
Expropiaciones	0,53	0%
Total	490,4	100,0%





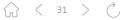






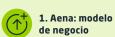






















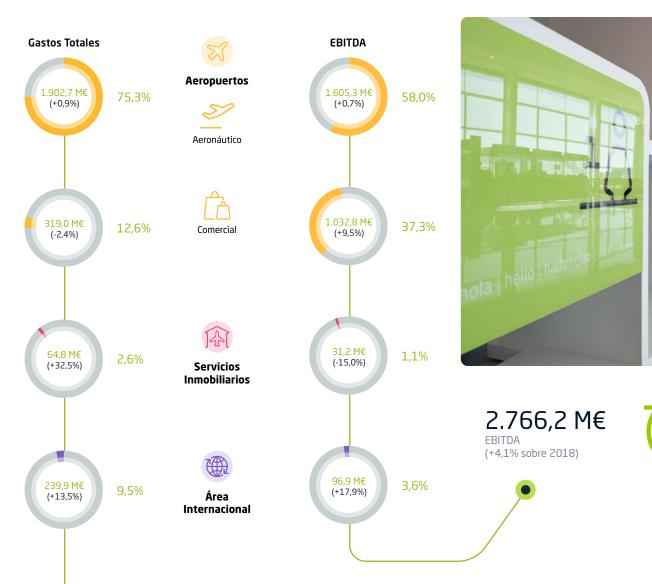




9. Ficha técnica

10. Anexo

Gastos operativos



2.526,0 M€

Gastos totales

(+2,3% sobre 2018)





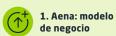




























10. Anexo

Deuda financiera y calidad crediticia

La deuda financiera neta contable consolidada del grupo Aena se ha situado a 31 de diciembre de 2019 en 6.672.8 millones de euros, frente a 6.654.1 millones de euros a 31 de diciembre de 2018, reduciendo la ratio asociada de deuda financiera neta contable consolidada a EBIT-DA a 2,4x a 31 de diciembre de 2019 (2,5x al 31 de diciembre de 2018).

En el mes de abril, la Compañía firmó un acuerdo de financiación entre el Banco Europeo de Inversiones (BEI), por el cual el BEI le concedía un préstamo a largo plazo con un periodo de disponibilidad de dos años, por un importe de 86 millones de euros. Este préstamo está destinado a financiar el 75% de las inversiones para mejorar la eficiencia energética y a fomentar el consumo de energía renovable en los aeropuertos y helipuertos de la red de Aena en España, previstas en el DORA 2017-2021.

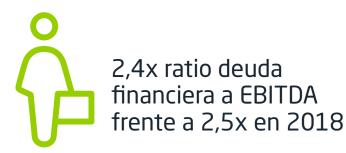
El tipo de interés medio de la deuda de Aena S.M.E., S.A. se ha situado en un 1,25% (1,30% a 31 de diciembre de 2018).

La solidez financiera de Aena se ha reflejado en la confirmación por Fitch Ratings de la calificación crediticia "A" con perspectiva estable, con fecha 9 de mayo de 2019, así como por Moody's de la calificación crediticia "A3" con perspectiva estable, con fecha 26 de julio de 2019.

Asimismo, la agencia de calificación Fitch Ratings ha asignado por primera vez la calificación de corto plazo situándola en "F1".



Vista de la plataforma desde el Terminal.





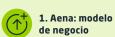




























10. Anexo

La acción en 2019

Durante el año 2019 la cotización de la acción de Aena ha fluctuado entre un mínimo de 137,00 euros y un máximo de 178,05 euros, cerrando el período en 170,50 euros, lo que implica una revalorización del 25,6% frente al valor de cierre al final de 2018. Esta revalorización ha sido muy superior a la evolución del IBEX 35 en conjunto, que en el mismo período ha acumulado una subida del 11,8%.

Evolución de la acción en 2019

178,05 €

137,00 € Valor mínimo



25,6% Incremento de

Evolución de la cotización de la acción de Aena

(02.01.2019 - 31.12.2019)





















2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales



3. Cuestiones sociales y relativas al personal



4. Derechos Humanos



5. Lucha contra la corrupción y el fraude



en el entorno: cuestiones sociales



7. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

El Consejo de Administración ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo bruto de 7,58 euros por acción con cargo al beneficio de 2019. Este dividendo supone distribuir el 80% del beneficio neto de Aena S.M.E., S.A. y representa un incremento del 9,4% respecto al ejercicio anterior. Esta decisión se enmarca en la Política de retribución a los accionistas aprobada por el Consejo de Administración de Aena, aplicable a la distribución de beneficios de los ejercicios 2018, 2019 y 2020.

Relación con inversores



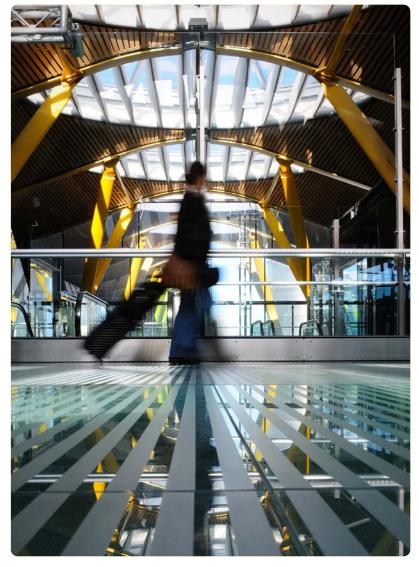




Atención telefónica (+34) 91 321 14 49



Correo electrónico ir@aena.es



Pasajera accediendo al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.









35 > (*)





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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades

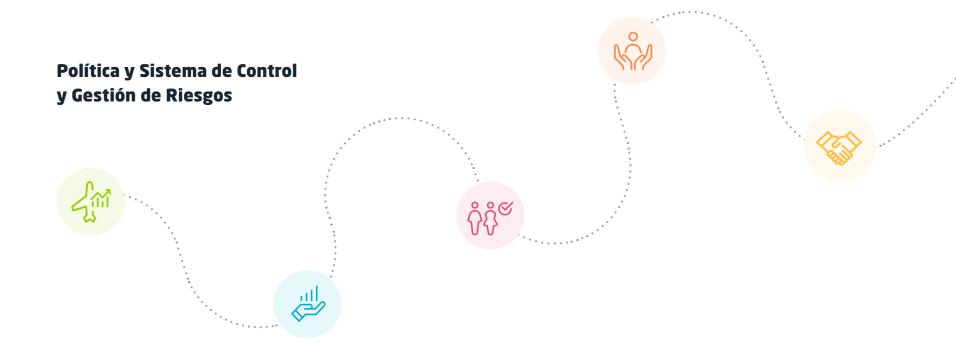


9. Ficha técnica

10. Anexo

La gestión de riesgos y sus impactos

La Política¹³ y el Sistema de Control y Gestión de Riesgos permite a Aena afrontar con seguridad las amenazas e incertidumbres de cualquier naturaleza que puedan afectar a la Sociedad. Sus objetivos son:



Objetivos estratégicos

Logro de los objetivos estratégicos del Grupo.

Solidez Financiera

Protección de la solidez financiera y la sostenibilidad de Aena.

Grupos de interés

Defensa de los derechos de los accionistas y de cualquier otro grupo de interés significativo de Aena.

Seguridad y calidad

Desarrollo de las operaciones en los términos de seguridad y calidad previstos.

Reputación

Salvaguarda de la reputación de Aena.







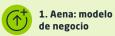




























10. Anexo

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

Contenido Tipo

Estratégicos

Operacionales

Son riesgos que pueden surgir como consecuencia de optar por una determinada estrategia empresarial, así como aquellos derivados de fuentes externas o internas que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos del Grupo y en la visión a largo plazo. Se incluyen en esta categoría de riesgos aquellos con origen en cambios en el entorno en el que opera el Grupo (político, económico y social), en el entorno competitivo (mercado aeronáutico y no aeronáutico), cambios que afecten a las tarifas y las operaciones, etc. Todos los riesgos relacionados con el modelo de Gobierno se enmarcan dentro de esta tipología.

Son los riesgos de sufrir pérdidas o una reducción de

la actividad debido a la inadecuación o a fallos en los

sistemas y controles internos o en los procesos. Son

en la seguridad de las infraestructuras y los sistemas,

ejecución de inversiones, coordinación de operaciones

y control aéreo, así como otros relacionados con las

relaciones laborales y los recursos humanos.

riesgos operacionales, entre otros, los derivados de fallos

Mecanismos de control

- Seguimiento Plan Estratégico 2018-2021.
- Planes Directores.
- Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética.
- Plan de captación de tráfico aéreo y fidelización de compañías
- Interlocución con instituciones, organismos y aerolíneas afectadas por el Brexit.
- Estrategia ante el cambio climático y análisis de escenarios climáticos y evaluación de necesidades de adaptación en los aeropuertos.
- Iniciativas para la realización del proceso de consulta quinquenal del DORA, y del proceso de consulta anual de tarifas para el siguiente ejercicio.
- · Sistema de gestión de seguridad operacional.
- Planes de autoprotección y procedimientos de contingencia, preparación y respuesta ante emergencias.
- Modelo Organizativo y Política de seguridad de la información.
- Planes de recuperación de los sistemas ante desastres (DRP).
- Plan de ciberseguridad.
- Auditorías externas de seguridad aeroportuaria (safety & security).
- Centros de Gestión de Incidencias Aeroportuarias.
- Plan de actuación en caso de aviso de explosivo.
- Gestión de la afección acústica y procedimientos de actuación para asegurar la correcta gestión de planes y proyectos con impacto medioambiental.
- Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente.
- Proceso y programas de RRHH (de planificación y organización, gestión de la formación, de selección y desarrollo de personal).
- Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.
- Procedimiento de planificación, control y ejecución de inversiones.















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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

Contenido Tipo

Eventos que puedan ocasionar impactos negativos y afectar significativamente a los resultados de las operaciones financieras, normalmente derivados de los riesgos de mercado, crédito o liquidez.



- Avales, fianzas o prepago exigido a los clientes.
- Instrumentos de cobertura de tipo de interés.
- Sistema de control de la información financiera (SCIIF).

De **Cumplimiento**

Financieros

Son riesgos relacionados con el carácter de obligatoriedad de las normas legales establecidas por los distintos organismos e instituciones de ámbito nacional e internacional relacionados con el cumplimiento de la legislación general (medioambiental, mercantil, penal, fiscal, laboral...), regulación sectorial y las normativas internas.

- Código de Conducta.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Sistema de Cumplimiento Normativo.
- Política Fiscal Corporativa.
- Política contra la Corrupción y el Fraude.

De Información Son riesgos relacionados con la fiabilidad en la elaboración y obtención de información (financiera y no financiera), tanto interna como externa, relevante para el Grupo.

- · Sistema de control de la información financiera (SCIIF).
- Supervisión de la información financiera y no financiera por parte de los órganos de gobierno.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

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

Órgano de gobierno/Área de gestión

Consejo de Administración

Define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos de Aena, y fija el nivel de riesgo aceptable en cada situación, siendo el responsable último de la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos adecuado y efectivo.

Comisión de Auditoría

Supervisa los sistemas de control interno y gestión de riesgos, asegurándose de que éstos se identifiquen, gestionen y mantengan en los niveles planificados.

Direcciones corporativas

Identifican y evalúan los riesgos que están bajo su área de responsabilidad, así como de las actividades mitigadoras, proponiendo y reportando los indicadores para su seguimiento; estableciendo planes de acción para mitigar los riesgos e informando sobre la eficacia de los mismos.

Dirección de Auditoría

Supervisa el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos. Reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría.

Homogeneiza y consolida informes relativos a la identificación y evaluación de riesgos y sus correspondientes indicadores, actividades mitigadoras y planes de acción, elaborados por las áreas corporativas y operativas de la Sociedad.









riesgos a su cargo de acuerdo a parámetros previamente definidos y aprobados (actividades mitigadoras e indicadores), evalúan la ejecución de las medidas implantadas y participan en la identificación y evaluación de riesgos.

Documentan la gestión de los

Colabora en la identificación de los riesgos a los que la organización está expuesta y consolida información de las Direcciones corporativas, reportando a los órganos de gobierno.

Aprueban la Política de Control y Gestión de Riesgos y supervisan la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos efectivo, incluyendo la aprobación de la actualización del mapa de riesgos.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica





23 mapa de riesgos



Interior del Aeropuerto de Alicante-Elche.

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

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

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

Informe Anual de Gobierno Corporativo





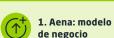














2. Protección del entorno: cuestiones medioambientales



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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Marco de referencia y políticas corporativas

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

Su marco regulatorio está integrado por un nutrido conjunto de normas de diverso rango y ámbito de aplicación.

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

- El Real Decreto Ley 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo
- La Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, que establecen el marco jurídico aeroportuario español;
- El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), que es el instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias en la gestión aeroportuaria.
- Asimismo, se encuentra sujeta a normativa de contratación y transparencia tal como la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014; la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales; la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno o la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, así como otras de carácter sectorial.

Paralelamente, Aena está sujeta a los requisitos establecidos en la normativa española y europea en materia de seguridad aeroportuaria y operacional así como por distintas disposiciones de la Agencia Europea de Se-





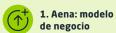








Carta del Presidente





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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



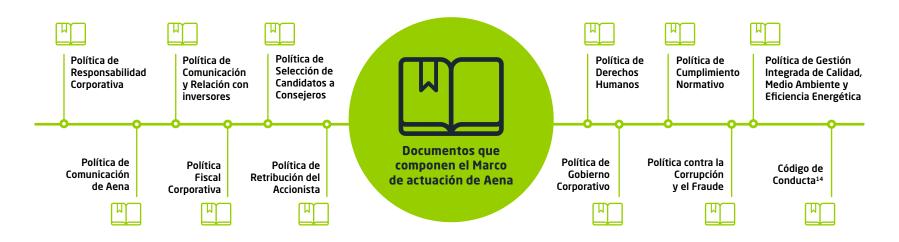
guridad Aérea (EASA), la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Finalmente, está sujeta a los requerimientos en materia de calidad y medio ambiente derivados entre otros, de la aplicación de las normas ISO 20906, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27002:2013, ISO 19600, el Reglamento UE nº139/2014 o Airport Carbon Accreditation, a los que voluntariamente se ha adherido.

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

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

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

Políticas Corporativas de Aena



(14) Las empresas del Grupo London Luton Airport Holding cuentan con normas de conducta aprobadas por sus Consejos de Administración, aplicables a sus empleados, directivos y consejeros. El Grupo se encuentra actualmente en un proceso de revisión de su sistema de cumplimiento, así como de sus políticas y procedimientos para su mejora y mayor eficiencia.

Aena Brasil cuenta con un Código de Conducta aprobado por su Consejo de Administración, aplicable a sus empleados, directivos y consejeros. Dada su reciente constitución, actualmente se encuentra en proceso de diseño e implantación de un sistema de cumplimiento.

El Código de conducta de Aena aplica también a las sociedades participadas íntegramente por Aena y domiciliadas en España, con lo que resulta de aplicación a la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de Murcia y Aena Internacional.



















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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Sistema de cumplimiento normativo y canal de denuncias

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

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

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

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

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



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















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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

Protección de datos

Durante el año 2019, se culminó el proceso de adaptación a la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales, normativa publicada en diciembre de 2018, terminándose de consolidar la implantación del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

Asimismo, se han adaptado a dicha normativa todos los nuevos tratamientos de datos de carácter personal que se han detectado e iniciado en este periodo, dentro de la obligación y el compromiso con esta normativa de tener en cuenta la protección de los datos personales desde las primeras fases de diseño de cualquier producto o servicio que vaya a manejar este tipo de datos (privacidad desde el diseño).

Respecto a medidas de seguridad, se han implantado las medidas necesarias en función del riesgo para garantizar los derechos y libertades de los interesados respecto al tratamiento de sus datos personales.

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

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

Además, se han realizado las actuaciones necesarias para la adaptación de los pliegos de prescripciones de Contratación al Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

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

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



En 2019, no se han detectado brechas de seguridad de datos personales y se han atendido los requerimientos que se han recibido de la Agencia Española de Protección de Datos, no habiéndose producido vulneraciones de la normativa de protección de datos.













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



10. Anexo

Objetivos y estrategias: el Plan Estratégico 2018-2021

Con la mirada puesta en la creación de valor, Aena ha elaborado su Plan Estratégico 2018-2021.

Objetivos

Consolidar el fuerte crecimiento de Aena

Impulsar nuevas líneas de negocio generadoras de valor

Asignación de

Personas v

recursos de capital

Nuevos proyectos generadores

de capacidad y valor

Actividad





y cumplimiento

aeronáutica



Servicios comerciales



Optimización y diversificación como fuente de crecimiento futuro

Rediseño y

optimización

Negocio Basal



Capacidad



Calidad



Tecnología



Medio Ambiente



Negocio Regulado

Pilares y líneas de actuación

Servicios inmobiliarios



Aprovechamiento de los suelos disponibles para crear una oferta inmobiliaria acorde con los nuevos desarrollos



Impulso a la expansión internacional que permita captar oportunidades clave

Internacionalización

Nuevas Líneas de Negocio



Nuevos desarrollos inmobiliarios



Impulso a la expansión internacional

Negocio No Regulado

Mantenimiento del liderazgo en eficiencia y competitividad

Modelo integrado de crecimiento sostenible













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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica



10. Anexo



Imagen de Aena en Fitur.

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

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

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



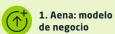








Carta del Presidente



















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



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



AGENDA **2030**

Rumbo al Desarrollo Sostenible



Empresa comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

concesión Grupo

Aeroportuario del Nordeste de Brasil



< 47 > C,





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. Orientacion al cliente: calidad y seguridad



8. Innovación para potenciar las oportunidades



9. Ficha técnica

10. Anexo

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



Aena renueva su inclusión en el FTSE4Good. siendo así destacada por su excelente gestión ambiental, social y de gobierno.



La organización internacional Carbon Disclosure Project (CDP) reconoce a Aena por su compromiso contra el cambio climático, tras una evaluación en la que se valora su estrategia de cambio climático y las acciones llevadas a cabo en esta materia otorgándole una A en su calificación.



La Plataforma #Por el Clima, impulsada por ECODES y el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico reconoce el proyecto Fotovoltaico de Aena como uno de los "101 ejemplos empresariales de acciones climáticas" más destacados por su compromiso y contribución en la lucha frente a la emergencia climática.



Aena es galardonada por la revista ComputerWorld con el Premio ComputerWorld 2019 en la categoría Innovación en el Sector Transporte.



Aena es reconocida en el Informe Reporta, que elabora la empresa Deva, por la excelente información que ofrece a sus accionistas y grupos de interés. Este informe valora y clasifica a las empresas que forman parte del Índice General de la Bolsa de Madrid (IGBM) por la calidad de sus reportes anuales.



La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) otorga a Aena una mención honorífica, en la XVIII edición de su Premio a la Transparencia Empresarial, con la que reconoce la mejora experimentada por la Compañía en la modalidad Cotizadas en el Ibex 35.





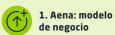








Carta del Presidente





entorno: cuestiones medioambientales

















Aena recibe el premio Mejor Proyecto de Innovación otorgado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) por la implantación del reconocimiento facial en el Aeropuerto de Menorca.



Aena es elegida como una de las empresas favoritas para trabajar por los estudiantes universitarios españoles, según el estudio Most Attractive Employers, realizado por Universum.



Merco (el monitor empresarial de reputación corporativa de referencia en España e Iberoamérica) vuelve a colocar a Aena entre las 100 empresas con mejor reputación de España, en concreto, en la posición 40 de su ranking Merco Empresas y Líderes España 2019. Aena ocupa el primer puesto del ranking sectorial de Infraestructuras y Servicios.



La Directora de Planificación y Medio Ambiente de Aena, ha sido galardonada en los premios Madrid Woman's Week 2019 en la categoría de "Mujer Directiva".