



Memoria

Responsabilidad Corporativa

2011





La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2011 de Aena puede descargarse en la siguiente dirección de Internet:

www.aena.es

Agradecemos a aquellos que deseen realizar preguntas, aportaciones, sugerencias o comentarios sobre el contenido de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena que nos lo envíen a nuestro contacto técnico:

Por correo postal:

Ignacio Iglesia Figueroa

Div. de RC, Excelencia e Innovación

Dir. de Medio Ambiente, Integración
Territorial y Calidad

Aena Aeropuertos

C/ Peonías, 12 - 8ª planta

28042 Madrid

Por correo electrónico:

excelencia@aena.es

Por teléfono:

(+34) 91 321 17 33

Carta del Presidente y Director General de la Entidad Pública Empresarial Aena y Consejero Delegado de Aena Aeropuertos S.A.



Es un placer para mí, como Presidente y Director General de la Entidad Pública Empresarial Aena y Consejero Delegado de Aena Aeropuertos S.A., presentar esta nueva memoria anual de responsabilidad corporativa, en la que se informa sobre las principales actuaciones orientadas a la sostenibilidad económica, ambiental y social llevadas a cabo durante 2011 por ambas organizaciones.

Las actividades aeroportuarias y de navegación aérea de Aena quedaron separadas en junio de 2011 cuando se creó la nueva sociedad mercantil estatal Aena Aeropuertos S.A., evolucionando positivamente hacia un nuevo modelo de gestión mucho más eficiente y sostenible, que permitirá mejorar la competitividad y posicionamiento internacional, tanto de Aena Aeropuertos como primer gestor aeroportuario del mundo en número de pasajeros, como de EPE Aena en su calidad de cuarto proveedor europeo de servicios de tránsito aéreo.

Durante el ejercicio 2012 se está completando el proceso de segregación entre EPE Aena y Aena Aeropuertos S.A., simplificando la organización y eliminando cualquier posible duplicidad,

cumpliendo el doble objetivo de racionalizar costes y ahorrar en los apartados de gastos que así lo demuestren.

El proceso de racionalización de costes en los servicios de navegación aérea está dando ya sus resultados y ha permitido cumplir con las expectativas de mejora de rendimientos planteadas desde sus inicios. Este enfoque ha facilitado la consiguiente reducción de nuestras tarifas de ruta comprometida con nuestros clientes.

La prioridad inicial de Aena Aeropuertos S.A. fue la búsqueda de inversores institucionales para el proceso de constitución y licitación de las sociedades concesionarias de los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, como un camino posible para la mejora de los resultados globales. Finalmente se anuló este proceso porque suponía un golpe a la viabilidad económica de la red. Con esta decisión se ha buscado fortalecer al conjunto de todos los aeropuertos y favorecer que éstos y especialmente los de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat compitan con los grandes hubs europeos y de medio oriente.

Aena Aeropuertos no es ajena a la actual situación de crisis. En el momento actual estamos implantando un nuevo plan estratégico con el objetivo de desbloquear el valor que estimamos que

la compañía tiene para que, una vez alcanzado éste, sea posible ir mas allá con el proceso de privatización. Tenemos que trabajar en desarrollar los ingresos comerciales y tenemos que desarrollar aún más los ingresos aeronáuticos. Estamos trabajando en cada línea de la cuenta de resultados.

A pesar de la situación económica, Aena Aeropuertos no está considerando la posibilidad de cerrar ninguno de sus aeropuertos. Estamos completando un Plan de Eficiencia Aeroportuaria para adecuar la oferta de servicios a la demanda real, dirigido a mejorar la rentabilidad de los 19 aeropuertos de nuestra red que gestionan menos de 500.000 pasajeros anuales. Para ello se está negociando con las organizaciones sindicales las medidas laborales a implantar tales como: flexibilidad de la jornada, polivalencias, movilidad de la plantilla o cualquier otra que se identificara necesaria.

Además de las dimensiones económicas y sociales, la sostenibilidad ambiental es clave en la estrategia de desarrollo de Aena Aeropuertos y los objetivos del Plan de Acción Ambiental siguen contribuyendo decididamente a reducir las emisiones de carbono y el impacto acústico de nuestras operaciones.

Junto a nuestras importantes actuaciones llevadas a cabo en insonorización de viviendas, la implantación progresiva de maniobras de descenso continuo en los diferentes aeropuertos de la red está contribuyendo a la disminución en los niveles de ruido generados en sus entornos, así como a sustanciales reducciones tanto de consumo de combustible como del CO₂ emitido. En los últimos meses, tres de nuestros aeropuertos han sido reconoci-

dos en diferentes fases del proyecto *Airport Carbon Accreditation* promovido por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI Europa) y cuya finalidad es la reducción de la huella de carbono de los aeropuertos: Madrid-Barajas que ha alcanzado el nivel de *Reduction*, y Barcelona-El Prat y Lanzarote situados ambos en el nivel de *Mapping*.

En toda esta evolución, el compromiso de Aena y Aena Aeropuertos con sus valores tradicionales de transparencia, honestidad, compromiso con la igualdad de oportunidades, con las personas con capacidades diferentes o de respeto a las diferentes culturas, no sólo no se ha alterado, sino que se refuerza como un vector estimulador para dirigir este importante proceso de transformación.

Para la elaboración y estructuración de este informe anual se han seguido, por cuarto año consecutivo, las directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Toda la información que se presenta, ha sido previamente validada de forma externa por una entidad independiente para asegurar la transparencia y trazabilidad de los datos que contiene, habiéndose otorgado finalmente por la GRI el nivel de aplicación B+. Espero que disfruten con su lectura.

José Manuel Vargas Gómez

Índice

1	El nuevo modelo de Aena: conócenos	6
2	El Buen Gobierno de Aena y la gestión de la RC	33
3	Nuestras personas	68
4	Servicios de alta calidad para nuestros clientes	96
5	Medio ambiente.....	125
6	Nuestras comunidades.....	180
7	Aena y la cultura	211
8	Dossier de buenas prácticas de las filiales de Aena	230
9	Perfil de esta memoria.....	242
	Anexos:	
	- Anexo I: Certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2011	248
	- Anexo II: Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)	251



1

El nuevo modelo de Aena: conócenos

La partida de nacimiento de Aena data de 1991, año en el que fue aprobado su Estatuto (en virtud del Real Decreto 905/1991, de 14 de junio), que la configuró como una Entidad Pública Empresarial adscrita al Ministerio de Fomento y dependiente, en la actualidad, de la Secretaría General de Transporte.

Veinte años después, por acuerdo de Consejo de Ministros de 25 de febrero de 2011, se ha creado Aena Aeropuertos, S.A., una sociedad mercantil estatal, 100% propiedad de Aena, que gestiona 47 aeropuertos y 2 helipuertos en España, y además participa directa e indirectamente en la gestión de otros 29 aeropuertos en diversas partes del mundo. La nueva S.A. inició su funcionamiento el 8 de junio de 2011.

Los servicios de navegación aérea se siguen prestando a través del ente público Aena.

El nuevo modelo de Aena

- El nuevo modelo de Aena
 - > Nace Aena Aeropuertos, S.A.
- Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A.
- La red aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena y Aena Aeropuertos
 - > La red aeroportuaria de Aena Aeropuertos S.A.
 - > Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior
 - > El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena
- El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos de la red española: datos relevantes
- Principales actuaciones inversoras de Aena
- Resumen: datos clave

El nuevo modelo de Aena

La reforma estructural del Sistema de Navegación Aérea, iniciada en el año 2010 con la publicación por parte del Gobierno del nuevo marco regulador de la actividad de Aena (Real Decreto 13/2010, de 3 de diciembre, de actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo), supuso un importante proceso de modernización que se planteó con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia del sistema aeroportuario, y la separación de las funciones de gestión aeroportuaria y las de navegación aérea que, hasta ese momento, en España venían siendo realizadas por la misma Entidad Pública Empresarial, Aena.

El año 2011 ha sido un año clave para la materialización de este nuevo modelo. En el mes de febrero, el Consejo de Ministros autorizó la creación de la sociedad mercantil estatal "Aena Aeropuertos S.A."

- Este nuevo modelo racionaliza los costes, garantizando que la estructura organizativa se configure con menores gastos, simplifica la organización y clarifica las responsabilidades, de forma que se aumenta la eficiencia en los procesos y se evitan posibles duplicidades en la gestión de la actividad.
- Mediante Orden Ministerial FOM/1525/2011, desde el 8 de junio de 2011, Aena Aeropuertos S.A. ejerce de manera efectiva su actividad como sociedad gestora y explo-



EPE Aena, a través de la Dirección de Navegación Aérea, es el proveedor público de servicios de tránsito aéreo en España. Su principal objetivo es ofrecer la máxima seguridad, calidad y eficiencia en el desarrollo y operación del sistema de navegación aérea español.



Aena Aeropuertos S.A. tiene encomendada la ordenación, dirección, coordinación, explotación, conservación, administración y gestión de los aeropuertos y helipuertos gestionados por Aena.

tadora de los servicios aeroportuarios en relación a la red de aeropuertos, en cumplimiento del Real Decreto Ley 13/2010, de 3 de diciembre, y comienza un proceso de delimitación y adscripción del personal dedicado al ámbito aeroportuario desde EPE Aena a Aena Aeropuertos S.A. (ambas con sede social en Arturo Soria 109 de Madrid).

- En marzo de 2012, se pone en marcha la nueva estructura organizativa de las dos entidades, completándose con un proceso de segregación efectiva entre la Entidad Pública Empresarial Aena y Aena Aeropuertos S.A. para dotar a ambas de total autonomía y capacidad de gestión.

ASPECTO CLAVE

El nuevo modelo de gestión aeroportuaria incide en la gestión coordinada de la red de aeropuertos para mejorar su capacidad y competitividad y que nuestros aeropuertos compitan a nivel mundial con los grandes aeropuertos europeos.

Aena está haciendo un importante esfuerzo para que este proceso se lleve a cabo de una forma organizada que permitiera garantizar la operatividad del negocio durante la implantación del Nuevo Modelo de Gestión Aeroportuario y cumplir con las directrices marcadas desde la Presidencia de Aena. Para el desarrollo organizativo de este modelo se han considerado los siguientes principios:

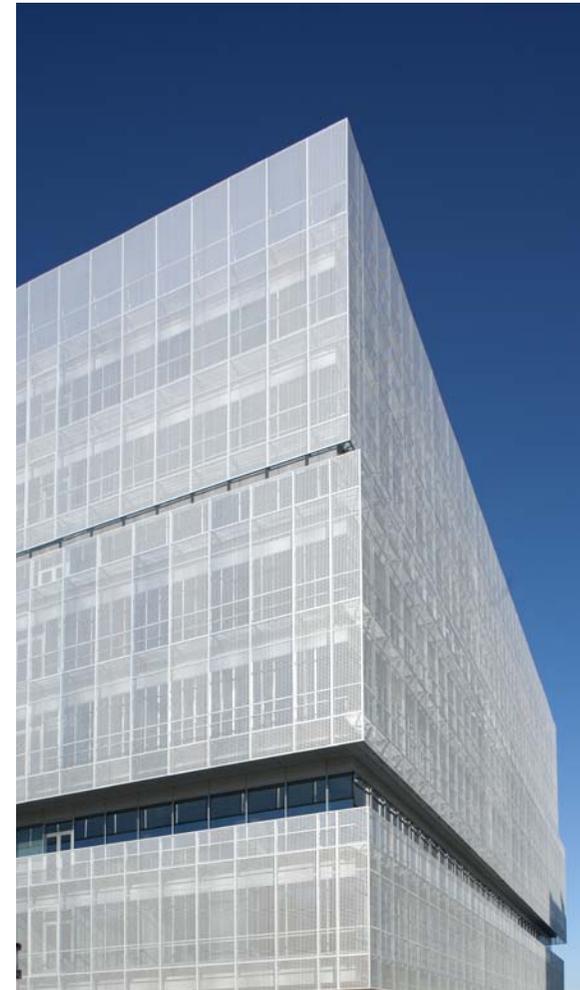
- Preparar progresivamente a la organización para un proceso de segregación organizativa a nivel de operaciones, procesos, tecnologías y personas.
- Facilitar el proceso de cambio mediante acciones que faciliten la adaptación al mismo.
- Minimizar los riesgos operativos durante el proceso de segregación.
- Garantizar la continuidad en la prestación del servicio manteniendo los estándares actuales de calidad y seguridad.
- Asegurar que la estructura organizativa resultante se configura, en un contexto de austeridad como el actual, con criterios de eficiencia y sin que suponga incremento de coste económico.
- Evitar potenciales duplicidades en la gestión de la actividad.

Para garantizar la continuidad y normalizar el período de transición en el que cada una de las dos entidades gana autonomía, y con el objetivo fundamental de aprovechar al máximo las sinergias existentes entre las actividades de navegación aérea y las de aeropuertos desarrolladas hasta ahora bajo un mismo marco empresarial, la figura de Presidente del Consejo de Administración de EPE Aena coincide con la del Director General y máximo ejecutivo del mismo, al tiempo que con la figura del Consejero Delegado de la nueva sociedad Aena Aeropuertos S.A.

Para una gestión más eficiente, y en lo que se completa esta fase de transición, tanto la entidad pública como la sociedad mercantil comparten los servicios que facilitan el Gabinete de Presidencia, la Dirección de Asesoría Jurídica, la Dirección de Comunicación y RR. Institucionales y la Dirección de Administración y Finanzas.

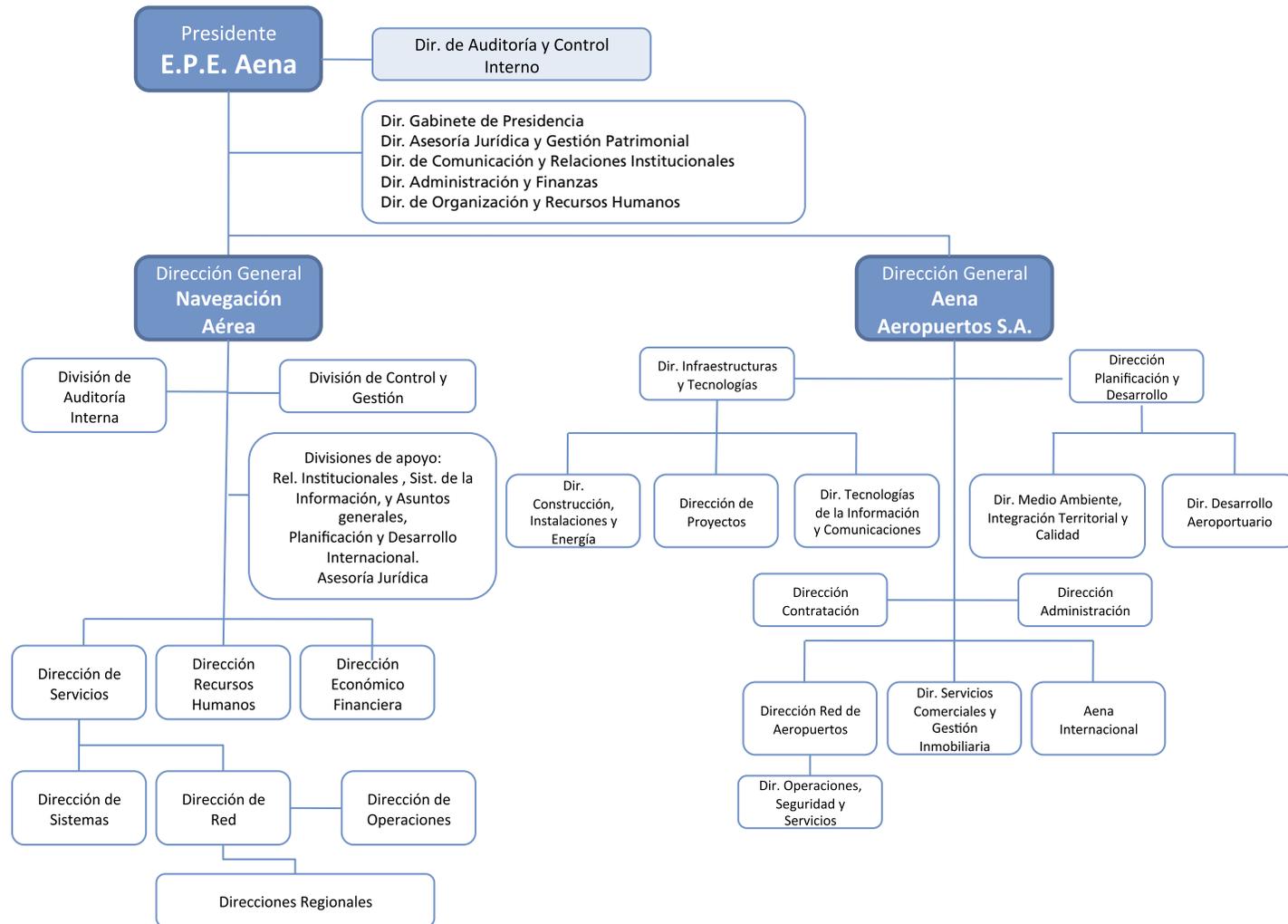
Para la gestión en el día a día de ambas actividades de negocio, existe un primer ejecutivo de Aena Aeropuertos S.A. con categoría de Director General, al igual que en el ámbito de la navegación aérea, que permanece en el ente público, existe el Director de Navegación Aérea.

La misión de Aena Aeropuertos es proporcionar servicios de aeropuertos y navegación aérea que contribuyan al desarrollo del transporte aéreo nacional e internacional, con seguridad, calidad eficiencia económica y respeto al medio ambiente



Edificio de Navegación Aérea

Organigrama



Nace Aena Aeropuertos, S.A.

La nueva estructura organizativa de Aena Aeropuertos se orienta a la agilidad y eficiencia de la gestión y a la racionalización de la inversión, coincidiendo con un momento del ciclo empresarial de importante disminución de la cifra inversora respecto a los años anteriores.

Aena Aeropuertos está implantando un nuevo plan de negocio para el incremento de los ingresos y ajuste de los gastos con un estricto control del plan estratégico, dotando de máxima eficiencia a la gestión de la red aeroportuaria, sin afectar a la operatividad y sin menoscabo de los adecuados niveles de calidad de servicio y seguridad.

Asimismo, esta sociedad potenciará las actividades comerciales incrementando los ingresos que provienen de las mismas, así como su peso específico en el conjunto de los ingresos de la empresa, prestando especial atención al desarrollo de la gestión inmobiliaria. Se impulsará el liderazgo mundial en la gestión aeroportuaria con la expansión internacional y la consolidación de Aena Aeropuertos como líder mundial en su sector.

La revisión y actualización de la estructura organizativa de determinadas unidades de Aena Aeropuertos, potenciará las áreas comerciales y de prestación de servicios, concentrará las áreas de planificación y control y hará más eficientes las áreas de infraestructuras y tecnologías.



Punto de información de Aena Aeropuertos
en el Aeropuerto de Santiago

Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A.

Desde su creación en 1991, Aena gestiona, mantiene y desarrolla los aeropuertos civiles de interés general de su competencia, así como los servicios de tránsito aéreo y las instalaciones y redes de ayuda a la navegación aérea, al objeto de prestar unos servicios públicos esenciales con seguridad, calidad, eficacia y eficiencia y respeto al medio ambiente.

De acuerdo con su estatuto, la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, creada en virtud de lo prevenido en el artículo 82 de la Ley 4/1990, de 29 de junio (RCL 1990\1336 y 1627), tiene como misión, en el ámbito de sus competencias, contribuir al desarrollo del transporte aéreo en España y garantizar el tránsito aéreo con seguridad, fluidez, eficacia y economía, ofreciendo una calidad de servicio acorde con la demanda de clientes y usuarios, en el marco de la política general de transportes del Gobierno, sin perjuicio de las competencias que, en actividades relacionadas con el ejercicio de funciones soberanas, puedan corresponder a otros departamentos ministeriales.

La política general de transportes del Gobierno estaba hasta la fecha reflejada en el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT 2005-2020) y, dentro del mismo, Aena ha colaborado en el ámbito sectorial del transporte aéreo contribuyendo a su



Aena fue creada en 1991



puesta en práctica con sus actuaciones. De igual modo, tanto Aena como Aena Aeropuertos están participando en el nuevo plan estratégico desarrollado por el Ministerio de Fomento para los próximos años.

La planificación de las actuaciones de ambas entidades sigue las normas de las Instituciones del Estado en cuanto a la necesidad de elaboración de un Programa de Actuación Plurianual (PAP), que es aprobado por el correspondiente Consejo de Administración y remitido al departamento de adscripción para su aprobación por el Gobierno y el Parlamento dentro de los Presupuestos del Estado.

De acuerdo a lo reglamentado, los principales instrumentos de planificación de Aena Aeropuertos en materia aeroportuaria, los Planes Directores de los aeropuertos, son informados a las administraciones afectadas, y sus actuaciones están sometidas a estudios de impacto ambiental con las medidas correctivas o compensatorias a que hubiera lugar en su caso.

**Aena Aeropuertos es
el primer operador
aeroportuario del mundo**

**EPE Aena, el 4º proveedor
de servicios de navegación
aérea de Europa**

La red aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena y Aena Aeropuertos

La red aeroportuaria de Aena Aeropuertos S.A.

Aena gestiona en España un total de 47 aeropuertos y 2 helipuertos distribuidos a lo largo de la geografía del país que se clasifican en función del número de pasajeros que gestionan:

Nueva segmentación de aeropuertos			
Tipología aeropuertos	Nº aeropuertos y helipuertos	Nº pasajeros	Cuota sobre el total (%)
Individuales: Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca	3	106.788.151	52,3%
Grupo I (>2,5 millones pasajeros): Málaga-Costa del Sol, Alicante, Ibiza, Valencia, Sevilla, Bilbao, Girona-Costa Brava y Menorca	8	47.948.506	23,5%
Grupo II (>0,5 millones <2,5 millones): Santiago, Reus, Asturias, Murcia-San Javier, Santander, Jerez, La Coruña, Vigo, FGL Granada-Jaén, Almería y Zaragoza	11	12.968.121	6,3%

Nueva segmentación de aeropuertos			
Tipología aeropuertos	Nº aeropuertos y helipuertos	Nº pasajeros	Cuota sobre el total (%)
Grupo III (hasta 0,5 millones): Valladolid, Melilla, San Sebastián, Pamplona, León, Badajoz, Ceuta-Helipuerto, Salamanca, Burgos, Vitoria, Madrid-Torrejón, Algeciras-Helipuerto, Logroño, Córdoba, Albacete, Huesca-Pirineos, Madrid-Cuatro Vientos, Son Bonet y Sabadell	19	1.613.979	0,8%
Aeropuertos Canarias: Gran Canaria, Tenerife Sur, Lanzarote, Fuerteventura, Tenerife Norte, La Palma, El Hierro y La Gomera	8	35.054.531	17,2%
Total	47 + 2 helipuertos	204.373.288	100%

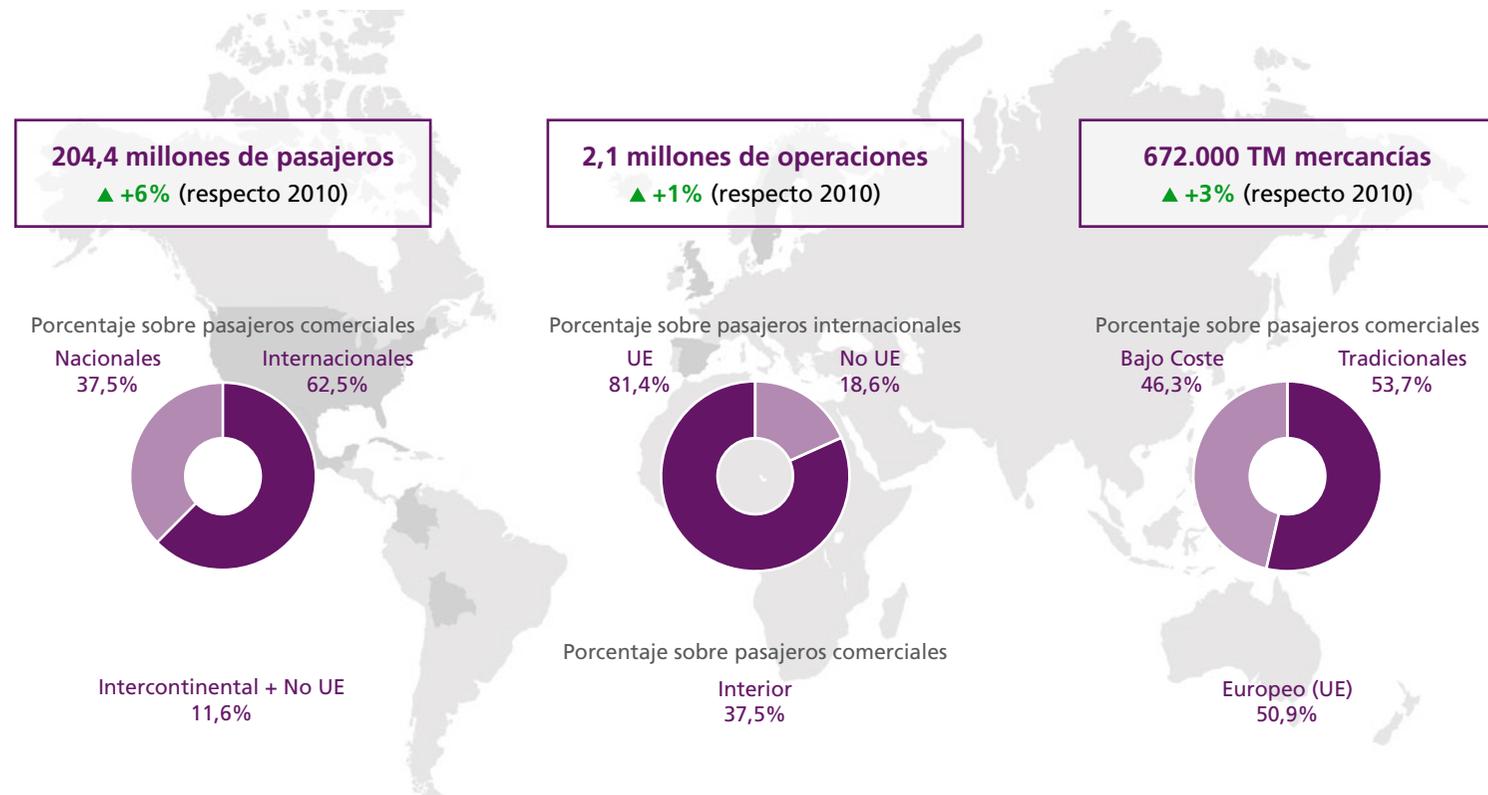
LOS RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD AEROPORTUARIA

Al cierre del ejercicio de 2011, el conjunto de aeropuertos de la red pasa:

- De registrar un crecimiento del nº de **pasajeros** del 2,8% en el 2010, a **crecer un 6% en 2011** (11,6 millones de pasajeros más).
- De retroceder un 2,3% en **operaciones de aeronaves**, a **crecer un 1%** (20.600 operaciones más).
- De crecer un 15,5% en **mercancías**, a **crecer un 3,0%** (19.600 toneladas más).
- De los 47 aeropuertos, **16 de ellos tienen una cuota de mercado de pasajeros internacionales por encima del 50%** y además, 29 aeropuertos se estima que crecerán por encima de la media de Aena Aeropuertos (1,9%).
- No obstante, **los corredores aéreos: Barajas-Málaga, Barajas-El Prat y Barajas-Valencia han perdido juntos, desde la entrada en operación del AVE hasta el 31 de diciembre de 2011, más de 3,2 millones de pasajeros.** Sólo el Madrid-Valencia, que ha sido el último en entrar en operación, ha supuesto para el modo aéreo una pérdida de 577.000 pasajeros.

LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES DE AENA EN EL AÑO 2011

En el año 2011, los aeropuertos españoles registraron 204,4 millones de pasajeros, 2,1 millones de operaciones y 672.000 TM de mercancías, incrementándose los valores respecto a 2010. El 37% de los pasajeros volaron en vuelos origen/destino nacional, frente al 62,5% que representan los de origen/destino internacional.



Fuente: elaboración propia (Dirección Financiera), a partir de los datos de Aena Aeropuertos

DATOS RELEVANTES:

El estudio Airport Performance Indicators, de periodicidad anual, realizado por la empresa de investigación y consultoría LEIGH FISHER, analiza los parámetros de eficiencia y competitividad de las 50 organizaciones aeroportuarias o aeropuertos más importantes del mundo. En su última edición, de agosto de 2011 (con datos referidos a 2009), se confirma la misma tendencia de años precedentes:

- Aena es una de las organizaciones aeroportuarias más eficientes de Europa.

...En términos de:

- Pasajeros por empleado: en una proporción un 50,6% superior a la media europea.
- Costes totales por pasajero: un 34,3% más bajo.
- Costes por aeronave: un 31,3% inferior.
- La red aeroportuaria española es altamente competitiva.
- Los ingresos aeronáuticos por pasajero un 43,5% más bajo.
- Y los ingresos aeronáuticos por aeronave son un 43,9% más bajos que la media europea.

...Con las ventajas que esto reporta a las compañías aéreas.

ASPECTOS CLAVES

- Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca aportan juntos más del 52% del total de pasajeros.
- Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat gestionan juntos 4 de cada 10 pasajeros de Aena.
- Madrid-Barajas aporta al conjunto de la Red el 24,3% de los pasajeros y el 20% de las operaciones.
- Barcelona-El Prat tiene una cuota de mercado del 16,8% en pasajeros y del 14,2% en operaciones.

Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior¹

Hasta el año 2011, la presencia de Aena en el extranjero se ha materializado a través de su empresa filial Aena Internacional (participada al 100% por Aena hasta el 8 de junio de 2011).

A finales del ejercicio, Aena Internacional se integra directamente en la estructura de Aena Aeropuertos, S.A. convirtiéndose en su filial para el desarrollo de negocio internacional. A lo largo de 2012 se está matizando el modelo organizativo y de gestión de Aena Aeropuertos, y está previsto que la parte internacional del negocio pase a integrarse directamente en la estructura de gestión de Aena Aeropuertos.

Aena Internacional utiliza la experiencia y el *know-how* aeronáutico de la organización alrededor del mundo, participando en la gestión de 29 aeropuertos en ocho países diferentes.

- En la actualidad, **Aena Internacional** está presente fuera de España en un total de 29 aeropuertos (ver figura).
- De los **más de 250 millones de pasajeros totales** atendidos por Aena Aeropuertos, **más de 50 millones de pasajeros corresponden a los gestionados en el extranjero a través de Aena Internacional.**

¹ Se incluye referencia a Aena Internacional como sociedad instrumental de Aena Aeropuertos por la importancia de su actividad y para mostrar la presencia de Aena en el exterior. En el año 2011 Aena Internacional es una empresa filial de Aena Aeropuertos (participada por ésta en un 100%). En todo caso, Aena Internacional no forma parte del alcance de esta Memoria (ver apartado Perfil de esta Memoria) aunque se rige por los mismos principios de empresa responsable que el resto del Grupo Aena.



Aeropuerto de Stockholm Skavsta que Aena Internacional explota a través de TBI

1

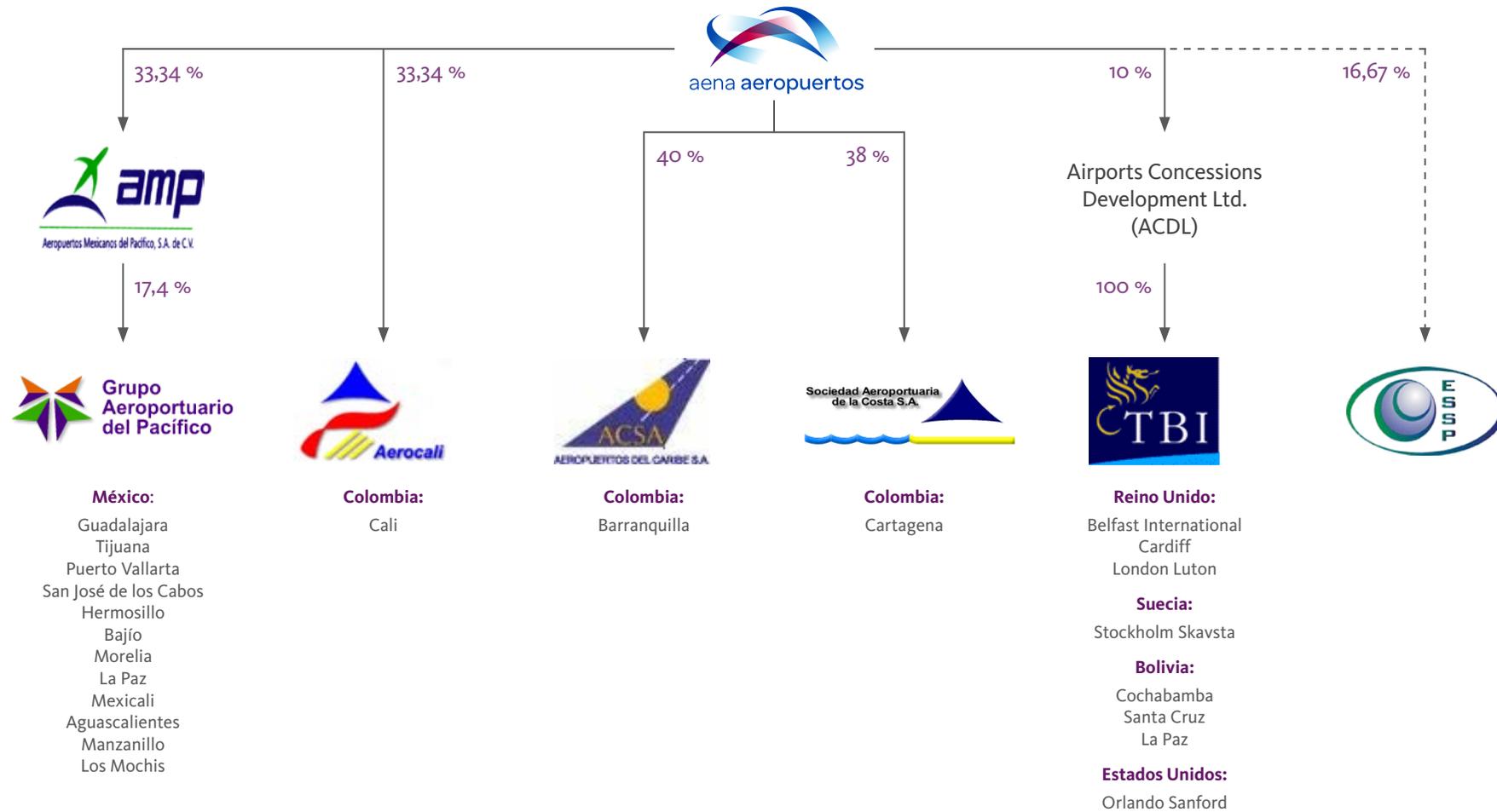
Memoria RC 2011

El nuevo modelo de Aena
Presencia en el exterior

15 aeropuertos operados directamente	8 aeropuertos operados a través de TBI:
<ul style="list-style-type: none"> • 12 en México: Tijuana, San José del Cabo, Puerto Vallarta, Los Mochis, La Paz, Hermosillo, Guadalajara, Bajío, Aguascalientes, Manzanilla, Mexicali y Morelia 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 en Reino Unido: Belfast Internacional, Cardiff Internacional y Londres-Luton • 3 en Bolivia: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz • 1 en Suecia: Estocolmo • 1 en EE.UU.: Orlando (Sanford)
<ul style="list-style-type: none"> • 3 en Colombia: Cartagena, Cali y Barranquilla 	
5 contratos de gestión	2 contratos de asesoramiento en operación aeroportuaria
<ul style="list-style-type: none"> • Los 5 en EE.UU.: Atlanta Hartsfield-Jackson, Burbank, Macon Downtown, Raleigh-Durham y Middle Georgia Regional 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 en Cuba (ECASA) • 1 en Angola

El tráfico internacional seguirá creciendo en los próximos años por encima del nacional

ACTIVIDAD INTERNACIONAL: PARTICIPACIONES EMPRESARIALES (A 31/12/2011)



El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena

Aena, a través de su Dirección de Navegación Aérea, es el principal proveedor de servicios de tránsito aéreo en España, recientemente abierto a otros operadores en control de torre. Su principal objetivo es ofrecer la máxima seguridad, calidad, eficiencia y respeto al medio ambiente, en el desarrollo y operación del sistema de navegación aérea español.

Asimismo, como cuarto proveedor de servicios de navegación aérea en Europa, participa destacada y activamente en gran cantidad de los proyectos de la Unión Europea relacionados con la implantación del Cielo Único.

Los servicios de gestión del tráfico aéreo son prestados por la organización para asegurar el movimiento seguro y eficiente de las aeronaves durante todas las fases del vuelo. Estos servicios se prestan tanto en ruta como en las fases de aproximación y aeródromo, y se complementan con el despliegue y explotación de los sistemas de comunicaciones, navegación, vigilancia (CNS) y automatización (AUT) necesarios para el desarrollo de los servicios de Gestión del Tráfico Aéreo (ATM)).

- El espacio aéreo controlado por Aena tiene una extensión de 2,2 millones de km².
- Está integrado por 3 Regiones de Información de Vuelo (FIR): Madrid, Barcelona y Canarias (más la FIR de Sevilla que actúa por delegación de Madrid).
- Principales parámetros de la red de instalaciones de navegación y control del tráfico aéreo:
 - > 5 centros de control de ruta y aproximación
 - > 2 centros de control de área terminal

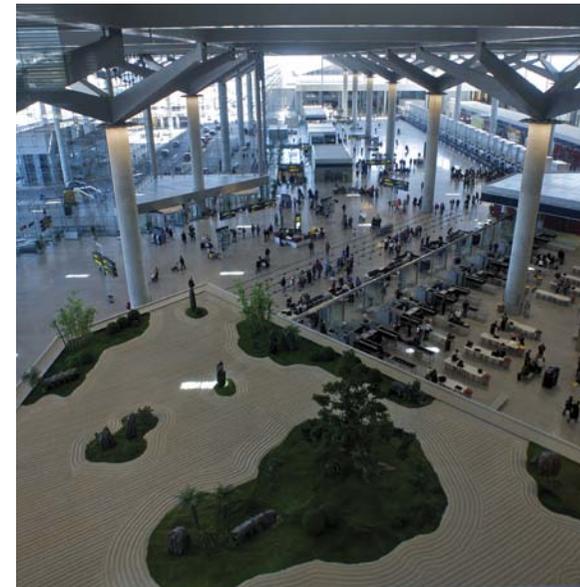


Instalación de Navegación Aérea

El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos de la red española: datos relevantes

El transporte aéreo es un sector estratégico para España por su impacto económico (representa el 7% del PIB) y por su contribución social, en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y vertebración territorial.

- Se estima que los aeropuertos de Aena, donde prestan sus servicios unas 6.200 empresas, generan 140.000 empleos directos y 440.000 empleos totales, lo que equivale al 2% de la población activa.
- España, tercer país de Europa por volumen de tráfico aéreo en aeropuertos, es también el 2º destino turístico mundial por volumen de ingresos.
- El turismo representa el 10,2% del PIB español.
- De los 56,7 millones de turistas extranjeros (no residentes) que viajaron a España durante el transcurso del año 2011, 44,6 millones (el 78,7% del total) utilizaron el avión como medio de transporte, según datos del Instituto de Estudios Turísticos (IET).
- Aena (EPE Aena + Aena Aeropuertos) tiene una plantilla operativa de 13.256 empleados:



Interior de la terminal del Aeropuerto Málaga-Costa del Sol

Índice de siniestralidad:

7,20 accidentes x 1.000 trabajadores. De 2007 a 2011 se ha **reducido un 34%**

Índice de absentismo:

4,78 horas/año. En el mismo periodo se ha **reducido un 37%**

Nº horas extras (total año):

192.506 h. Se han **reducido un 39%**

Al cierre del ejercicio de 2011, el conjunto de aeropuertos de Aena Aeropuertos pasa:

- De registrar un crecimiento del nº de pasajeros del 2,8% en 2010, a crecer un 6% en 2011 (11,6 millones de pasajeros más).
- De retroceder un 2,3% en operaciones de aeronaves, a crecer un 1% (20.600 operaciones más).
- De registrar un crecimiento del transporte de mercancías del 15,5% en 2010, a crecer un 3% en 2011 (19.600 toneladas).

ASPECTOS CLAVES

- Aena Aeropuertos es el primer operador aeroportuario del mundo.
- Presencia en el exterior en 29 aeropuertos: más de 50 millones de pasajeros.
- En total, 76 aeropuertos + 2 helipuertos: más de 250 millones de pasajeros.
- De los más de 250 millones de pasajeros totales atendidos por Aena Aeropuertos, aproximadamente el 20% corresponden a los gestionados en el extranjero a través de Aena Internacional.

Principales actuaciones inversoras de Aena

Plan Barajas: 6.300 M € (periodo 1995-2006)

- El doble de capacidad: 70 millones de pasajeros y 120 operaciones/hora.
- La ampliación (2 Nuevas Pistas de Vuelos y una Nueva Área Terminal + Nuevo Edificio Satélite) entró en operación el febrero de 2006.

Plan Barcelona: 3.500 M € (periodo 2000-2011)

- Capacidad actual: 55 millones de pasajeros y 64 operaciones/hora.
- La ampliación de la Nueva Área Terminal Pasajeros entró en operación en junio de 2009.
- En 2004 entró en operación la Pista de Vuelo y en 2007 la Torre de Control.

Plan Málaga: 1.800 M € (periodo 2004-2013)

- El doble de capacidad: 30 millones de pasajeros.
- La ampliación de la Nueva Área Terminal, que entró en operación el marzo de 2010, y la nueva Pista de Vuelo, cuya entrada en operación está prevista para 2012.

Plan Canarias: 3.000 M € (periodo 2006-2020)

- Actuaciones en todos los aeropuertos (Lanzarote, Gran Canaria, La Palma, Tenerife Norte, Tenerife Sur, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro) y en las instalaciones de navegación aérea.

Alicante (Plan Levante): 700 M € (periodo 2004-2011)

- Plan de modernización integral:
- La Nueva Área Terminal Pasajeros entró en operación en marzo de 2011.

Valencia (Plan Levante): 380 M € (periodo 2004-2011)

- En el aeropuerto valenciano se está llevando a cabo la segunda fase de su ampliación, después de las mejoras que representaron el conjunto de actuaciones acometidas para su puesta a punto con motivo de la Copa América 2007.

Fuente: elaboración propia (Dirección Financiera), a partir de los datos de Aena Aeropuertos

En el año 2010 culminó el mayor ciclo inversor de la historia de Aena, con una inversión total de más de 17.200 millones € iniciada en el año 2000.

El Grupo Aena (Aena Aeropuertos + EPE Aena) ejecutó inversiones en 2011 por un total de 1.222 millones euros, de los cuales 591.464.000 € correspondieron a Aena Aeropuertos y el resto a EPE Aena (Navegación Aérea + Corporativa).

Inversión prevista 2012-2016

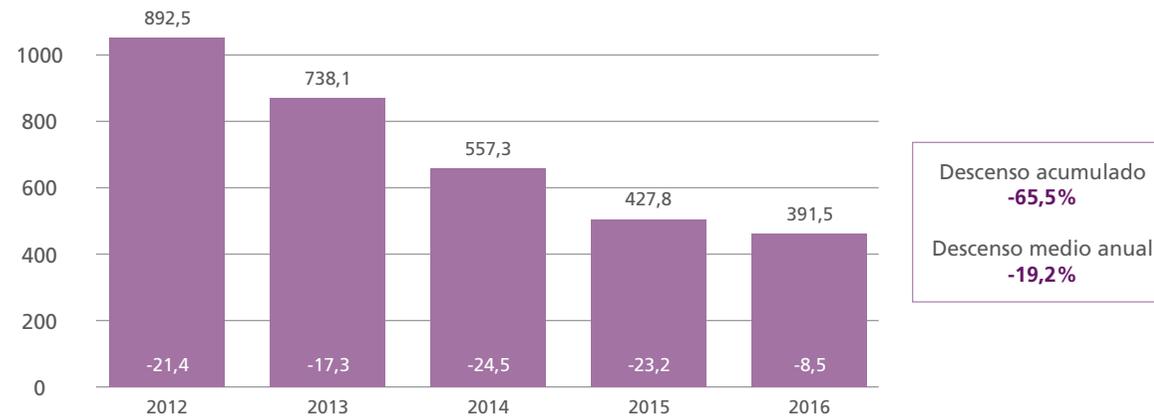
El programa de racionalización de las inversiones puesto en marcha está orientado a acometer sólo las inversiones estrictamente necesarias, justificadas en base a una demanda real; a reducir el coste de las mismas; a adaptar de manera progresiva el esfuerzo presupuestario a la demanda; así como a rentabilizar y optimizar la capacidad disponible.

Al igual que el año anterior, las circunstancias económicas actuales exigen una asignación de los recursos económicos lo más racional y priorizada posible, aprovechando la gran capacidad aeroportuaria disponible



Nueva terminal del Aeropuerto de La Palma

De acuerdo con las circunstancias actuales, las inversiones previstas para el Grupo Aena serán de 1.016 millones € frente a los 1.222 millones € del ejercicio anterior.



De cara a los próximos ejercicios y teniendo en cuenta la capacidad aeroportuaria disponible así como la previsión de necesidades de demanda, está planificado un descenso acumulado de la inversión del -65,5% y un descenso medio interanual del -19,2% (período 2012-2016).

Inversión prevista año 2012	
Aena (NA + Corporativa)	122.598.000
Aena Aeropuertos	893.228.000
Total Aena (NA + Corporativa) + Aena Aeropuertos	1.015.826.000



Terminal de aviación regional
del Aeropuerto de Valencia

Resumen: datos clave

La Red de Aena Aeropuertos

Red española	Presencia exterior	Total
47 aeropuertos + 2 helipuertos	29 aeropuertos	76 aeropuertos + 2 helipuertos

Aena Aeropuertos. Tráfico aéreo 2011 en España

Pasajeros	Operaciones	Mercancías
204,4 millones	2,14 millones	672.000 toneladas

Navegación Aérea. Movimientos 2011

FIR España	FIR Península	FIR Canarias
1,95 millones	1,83 millones	312.426

Recursos Humanos a 31 diciembre 2011

Plantilla operativa total: 13.256 empleados
8.703 empleados, el 65,6%, adscritos a Aena Aeropuertos
4.425 empleados, el 33,3%, a Navegación Aérea de los cuales 2.378 son controladores y 2.047 son de convenio
143 personas, el 1%, pertenecen a la Corporativa (Aena E.P.E.)



Inversiones	
Inversión ejecutada de 2000 a 2010: 17.200 millones €	
15.621 M€ en Aeropuertos	1.589,6 M€ en Navegación
Inversión ejecutada 2011: 1.221,9 millones €	
591,5 M€ en Aeropuertos	630,5 M€ en Navegación
Propuesta de inversión para 2012: 1.015,8 millones €	
893,2 M€ en Aeropuertos	122,6 M€ en Navegación

Impacto económico
Aeropuertos españoles: aproximadamente 6.200 empresas prestan servicios en los aeropuertos de la red que generan unos 140.000 empleos directos y 440.000 empleos totales (2% de la población activa)
4 de cada 5 turistas internacionales (78,7% del total) entran y salen de España vía aeropuerto (10,2% del PIB)

INGRESOS Y GASTOS (en miles de euros)					
Indicador (miles €)	2009	2010	2011 EPE	2011 AASA	AGREGADO
Valor económico generado	2.899.735	2.982.989	1.267.283	1.451.537	3.245.495
Importe neto de la cifra de negocios	2.867.753	2.951.089	1.070.975	1.444.360	3.212.972
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	11.604	12.759	2.776	5.229	13.502
Ingresos financieros	20.378	19.141	4.759 ⁽¹⁾	1.948	19.021 ⁽²⁾
Valor económico distribuido	2.450.532	2.331.562	1.122.637	901.795	2.518.333
Aprovisionamientos	63.295	61.882	93.694	131.663	105.797
Gastos de personal	1.206.692	971.663	581.360	217.855	960.304
Otros gastos de explotación ⁽³⁾	950.452	923.928	149.290	475.636	939.506
Gastos financieros por deudas con terceros	288.257	391.974	217.250	52.111	397.279
Impuestos ⁽⁴⁾	-59.885	80.366	79.261	24.530	113.665
Fundación AENA	1.721	1.749	1.782	0	1.782
Valor económico retenido	449.203	651.427	144.646	549.742	727.162

(1) En ingresos financieros de EPE, a la cifra que aparece en la cuenta de pérdidas y ganancias se le ha restado la correspondiente a ingresos de créditos espejo con AASA

(2) No incluye activación de gastos financieros, en consonancia con los años anteriores

(3) Eliminando los tributos y pérdidas y variación de provisiones por operaciones comerciales y la Fundación

(4) Impuestos sobre beneficios y otros tributos. Incluye el impuesto sobre beneficios devengados y los tributos.



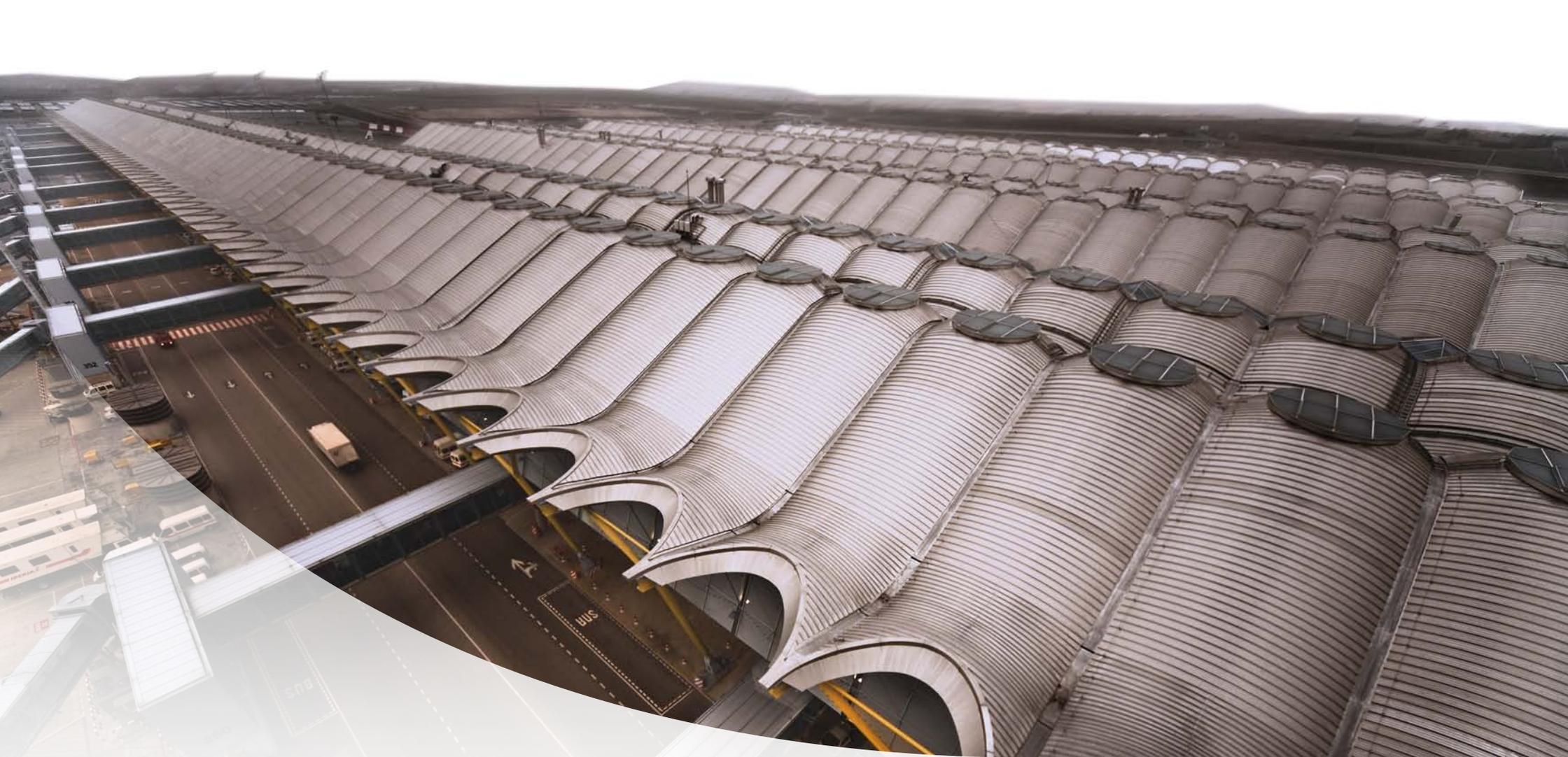
SUBVENCIONES RECIBIDAS (en millones de euros)					
Indicador (miles €)	2009	2010	2011 EPE	2011 AASA	AGREGADO
Subvenciones de capital brutas registradas	32,5 (1)	71,40 (2)	64,9 (3)	(4)	64,9

(1) El importe de las subvenciones FEDER percibidas en el ejercicio 2009 ascendió de 22,8 M€. Esta cifra corresponde al importe neto de la subvención, equivalente al 70% del valor bruto, Por tanto, el importe bruto devengado corresponde a 32,5 M€.

(2) Durante 2010, las subvenciones de capital registradas por Aena se corresponden en su totalidad con subvenciones de capital de organismos oficiales europeos (FEDER en su totalidad). Asimismo, el total de subvenciones de capital, netas de impuestos, pendiente de imputar a resultados a 31.12.2010, asciende a 643 millones de euros.

(3) A 31 de mayo de 2011, las subvenciones de capital registradas por Aena, 64,9 millones de euros, corresponden en su totalidad a subvenciones de capital de Organismos Oficiales Europeos (FEDER). El total de subvenciones de capital netas de impuestos pendientes de imputar a resultados a 31.12.2011 de Aena EPE, asciende a 3,8 millones de euros.

(4) A partir del 1 de junio de 2011, mediante aportación no dineraria, se traspasa a Aena Aeropuertos SA, la totalidad de las subvenciones recibidas en 2011. El total de subvenciones de capital netas de impuestos pendientes de imputar a resultados a 31.12.2011 de Aena Aeropuertos SA, asciende a 660 millones de euros.



2

El Buen Gobierno de Aena y la gestión de la RC

El Buen Gobierno de la organización garantiza una gestión responsable de la misma apoyada en la correcta identificación y gestión de riesgos como elemento crucial para la planificación estratégica.

La Responsabilidad Corporativa en Aena tiene como pilares:

- una Política RC y Estrategia RC globales, adaptables a lo local
- una estructura de Gobierno de la RC liderada por la Alta Dirección
- y una estructura de Gestión, cuya piedra angular es el Grupo de Trabajo RC (o Comité RC) transversal a toda la organización.

El Buen Gobierno de Aena y la gestión de la RC

- El Buen Gobierno de Aena
 - > La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos
- La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión
 - > Líneas de estrategia y objetivos
 - > El Plan de Acción en Responsabilidad Corporativa
 - > El proceso de planificación
- Grupos de interés: nuestra razón de ser y la esencia para una gestión socialmente responsable
 - > La comunicación: piedra angular del marco de relaciones con los grupos de interés
- El compromiso con nuestros proveedores
- Reconocimiento al trabajo bien hecho
- Aena apuesta por la innovación sostenible
 - > Alianzas estratégicas
 - > El Centro de Referencia de Investigación, Desarrollo e Innovación ATM (CRIDA)
 - > Invertir en I+D+i es rentable
- Dossier Proyecto “Parte de Todos”

El Buen Gobierno de Aena

Al igual que el resto de altos cargos de la Administración del Estado, los altos cargos de Aena (miembros del Consejo, Presidente y Director General de la Entidad y el Director General de Aena Aeropuertos y Director de Navegación Aérea) están sometidos a un Código de Buen Gobierno (aprobado mediante Orden APU/516/2005) que garantiza que sus actuaciones “se ajustan a los principios éticos y de conducta: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, credibilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, y promoción del entorno cultural y medioambiental y de la igualdad entre hombres y mujeres”.

A nivel interno, la Alta Dirección y los mandos intermedios han suscrito el “Código de Conducta de Directores y Personal de Estructura”, que incorpora las pautas de conducta y recomendaciones para los empleados relacionadas con el trabajo, con las personas, con los recursos y con el entorno.

El Código de Conducta representa un medio de transmisión de nuestra cultura ética y un instrumento de garantía que refuerza nuestra identidad corporativa



Aeropuerto de La Palma

La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos

La creación de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración ha supuesto un impulso en materia de Buen Gobierno. Como órgano supervisor del gobierno de la entidad, esta comisión es la encargada, entre otras áreas de actuación, de los siguientes mandatos:

- Desarrollo, mantenimiento, actualización y difusión del Código de Conducta.
- Revisión periódica, investigación y resolución de denuncias por incumplimientos.
- Conocimiento de los riesgos del negocio y decisión del nivel de riesgo a asumir.
- Aprobación de las políticas de gestión de riesgos y revisión por la dirección de los planes, programas y procesos de la gestión de riesgos.
- Supervisar la información sobre la gestión de riesgos que se proporciona en el informe anual.

Esta actividad de la Comisión de Auditoría se ve reforzada desde la Dirección de Auditoría Interna (unidad con un significativo carácter de independencia, dado que depende directamente de la Presidencia del Consejo de Administración, y no de la Dirección General ejecutiva), que tiene atribuidas una serie de funciones relacionadas con el cumplimiento de normas, asesoría y consul-

toría, gestión de riesgos, sistema de control interno, economía, eficiencia y eficacia, sistemas de información y dialogo con los organismos supervisores externos.

Entre los objetivos de la Dirección de Auditoría Interna, se encuentran:

- Reforzar los mecanismos de Buen Gobierno con actuaciones de verificación y control, para asegurar a los grupos de interés, clientes y otros interesados la transparencia y la ética en todas las actuaciones de la compañía, garantizando el cumplimiento de la legislación vigente. Para ello, durante el año 2011, se han desarrollado distintas actuaciones:
 - > Adaptar la regulación de auditoría interna a la nueva organización derivada del cambio de modelo organizativo empresarial.
 - > Supervisar de manera constante la información económica relevante para el interior y el exterior de la organización.
 - > Colaborar en el desarrollo de las normas de funcionamiento de la Comisión de Auditoría, constituida en julio de 2011.
- Definición del Plan Anual de Auditoría Interna que incorpora los objetivos planteados para cada ejercicio y las líneas de actuación previstas para alcanzarlos.

PLAN DE ANUAL DE AUDITORÍA (2012)

OBJETIVOS

EFICACIA Y EFICIENCIA OPERACIONAL

Rentabilidad

FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Transparencia

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

Seguridad

GESTIÓN DEL RIESGO

Anticipación

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGOS

1. Riesgos derivados del PROCESO DE SEGREGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL NUEVO MODELO

2. Riesgos relativos al PROCESO DE GENERACIÓN DE INGRESOS

3. Riesgos relativos al proceso de MAXIMIZACIÓN DEL VALOR DE LOS ACTIVOS

2. ADAPTACIÓN NUEVO MODELO ORGANIZATIVO

- Apoyo a la Comisión de Auditoría de Aena Aeropuertos S.A.
- Coordinación con otros órganos externos de control
- Puesta en valor de la empresa bajo parámetros de eficiencia y viabilidad
- Adaptación de la actividad de Auditoría Interna a las prioridades estratégicas actuales

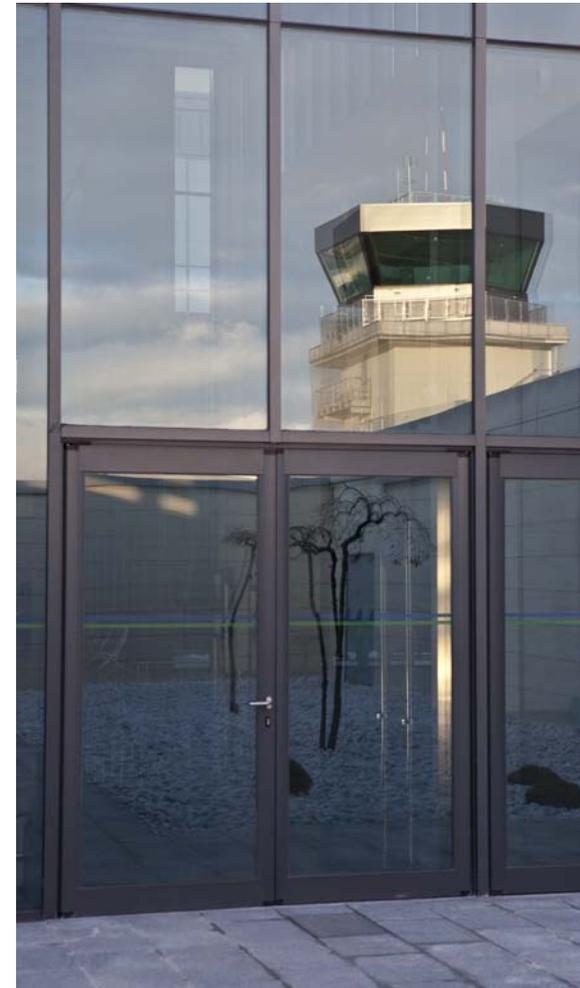
3. SUPERVISIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

- Auditorías de Procesos Centralizados
- Auditorías de Cumplimiento de Normativa
- Revisiones Bajas Inmovilizado
- Auditorías presenciales de aeropuertos grandes y a distancia de aeropuertos pequeños (Rotación de auditorías de aeropuertos cada tres años)
- Seguimientos de la resolución de Incidencias de Informes 2011

ASPECTOS CLAVES

Aena utiliza el criterio de “gestión del riesgo” que proporciona un aseguramiento objetivo de la eficacia de las actividades respecto a la gestión de riesgos, con objeto de garantizar:

- La mejora de los procesos de gobierno.
- Que los riesgos clave del negocio se están gestionando correctamente.
- Que el sistema de control interno está funcionando eficazmente.



Aeropuerto de Pamplona

La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión

El esfuerzo que realiza Aena en Responsabilidad Corporativa se materializa en una amplia y variada gama de servicios sostenibles y diferenciadores, que añaden valor a los resultados empresariales que se retornan a la sociedad.

Desde su creación, Aena ha realizado un importante esfuerzo en desarrollar actuaciones orientadas a la sostenibilidad en sus diferentes vertientes (ambiental, social y económica). El Plan Operativo de Aena para el año 2009 ya incluyó, entre los objetivos corporativos, la "Elaboración y Aprobación de una Política y Estrategia RC de Aena". En noviembre de ese mismo año, con la aprobación por el Consejo de Administración de la Política de Responsabilidad Corporativa - RC, se sentaron las bases para que todas esas actuaciones se abordaran desde una perspectiva global e integrada.

**La Responsabilidad Corporativa es el camino,
que incluye las acciones, valores y comportamientos,
que conducen a la sostenibilidad global de la empresa**



Edificio de servicios centrales
en la calle Peonías de Madrid

El impulso y liderazgo de la Presidencia y el Comité de Dirección para desplegar a lo largo de los últimos años la estrategia de RC y disponer de la adecuada articulación organizativa (principalmente a través de la Comisión Delegada RC - constituida dentro del ámbito del Comité de Dirección de Aena, y el Grupo de Trabajo RC- integrado por representantes de las distintas direcciones), ha permitido la implantación de la Política y Estrategia RC en Aena de una forma coordinada, eficaz y eficiente en toda la organización y perdurable en el tiempo, que otorga el marco necesario para poder integrar en ellas las fuerzas y tendencias actuales, alineando a Aena junto al resto de las empresas responsables españolas del más alto nivel.

Dada la fuerte componente de servicio público de Aena, con gran impacto en muchos y muy variados grupos de interés, la organización asume el concepto de Responsabilidad Corporativa (RC) en sus órganos de gobierno y gestión, permitiendo con ello una clara diferenciación de estas funciones a nivel corporativo.

Sobre la base de este compromiso, las actuaciones en Responsabilidad Corporativa de Aena se materializarán a través de:

- Una estructura de gobierno, de forma que a nivel de grupo se pueda dar coherencia a todas las actuaciones de las diferentes unidades y empresas que lo componen, y para ello dispondrá de:
 - > Una Política RC del grupo que sirva de marco referencial común.
 - > Una Estrategia RC para todo el grupo, que sea capaz de ir de lo global a lo local.
- Una estructura de gestión, que sea capaz de desplegar la estrategia en RC del grupo a toda la organización, para coordinar, consensuar y extender de forma transversal a toda la organización las pautas estratégicas que permitan desarrollar los planes, programas y actuaciones necesarias para elevar los niveles de sostenibilidad y reputación corporativos a los índices más altos, de forma que sea posible que:

La Responsabilidad Corporativa en Aena se apoya en...

- Una Política RC y Estrategia RC globales, adaptables a lo local: "Piensa global, actúa local".
- Una estructura de Gobierno de la RC liderada por una Comisión Delegada del Comité de Dirección de Aena.
- ...y una estructura de gestión cuya piedra angular será el Grupo de Trabajo RC, transversal a toda la organización, coordinado por la División de Responsabilidad Corporativa, Excelencia e Innovación.

- > Se minimicen los riesgos empresariales.
- > Se aumente la sostenibilidad o perdurabilidad de la empresa en el tiempo.
- > Se mejore la reputación del Grupo Aena y todas sus empresas.
- > Se asuma plenamente la responsabilidad corporativa por toda la organización, como medio estratégico para alcanzar los grandes objetivos de sostenibilidad.

El Grupo de Trabajo RC, además de actuar de catalizador e integrador de las actuaciones RC, supone el punto de consenso y recopilación de información de las diferentes unidades de Aena y tiene como uno de sus principales cometidos el trasladar a través de sus miembros toda la información relativa a las actuaciones RC de la organización hacia sus respectivas unidades y, en sentido opuesto, desde éstas hacia la alta dirección (eficiencia en la comunicación interna RC, fuertemente apoyada desde la Dirección de Comunicación dentro de su Plan de Comunicación).

- Las actuaciones en responsabilidad corporativa van más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.

- La RC incorpora la visión de *accountability*, entendida como el conjunto de actividades de la empresa, la monitorización de dichas actividades, la transparencia y cumplimiento de la normativa, etc., como elementos que reconocen universalmente una gobernabilidad corporativa sana.

Las actuaciones llevadas a cabo por Aena en 2011 en materia de responsabilidad corporativa han permitido completar las actividades de despliegue de la estrategia en RC iniciadas tras su aprobación, así como la detección y planificación de aquellos aspectos que, tras su implantación pudieran ser objeto de mejora.

- El Grupo de Trabajo RC o Comité RC de la organización ha continuado con su actividad periódica de intercambio de información y de evaluación y revisión del despliegue de la estrategia. Además, y para mejorar la eficacia y operatividad en el tratamiento de cuestiones específicas como la formación RC o el reporte de la RC de Aena, se han creado subcomisiones de trabajo, que abordan estas cuestiones desde un punto de vista más experto y ejecutivo.
- Se ha mantenido la línea habitual de comunicación y actividades de *benchmarking* con otras organizaciones de los últimos ejercicios (ver capítulo nuestras comunidades).

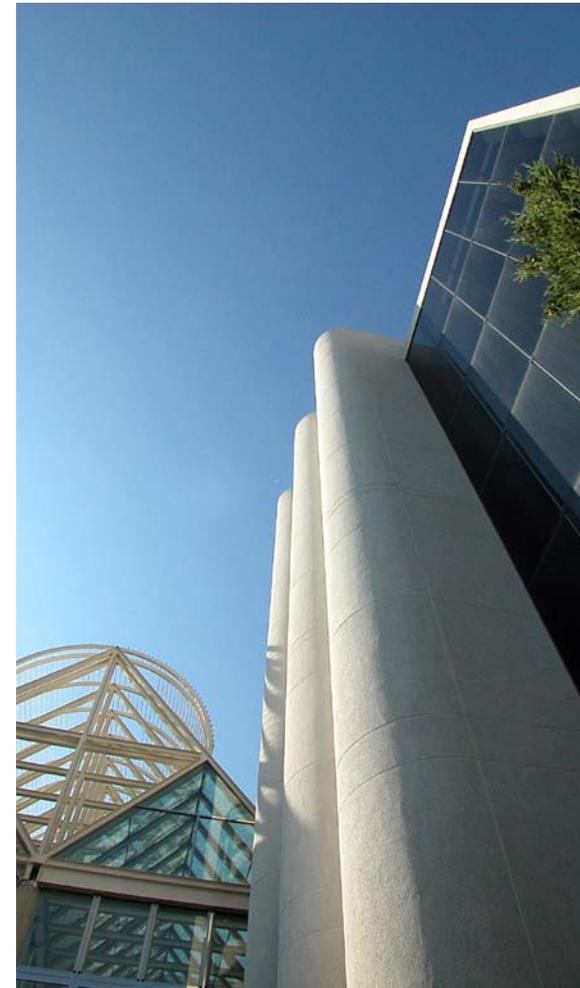
- Se han sentado las bases para la definición y propuesta de un Plan de Acción RC cuatrienal, de acuerdo al esquema de planificación público) consensuado en una primera fase por todas las unidades de Aena (ver apartado siguiente, Líneas de Estrategia y objetivos).

ASPECTO CLAVE

Aena asume la definición de RC del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas, liderado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: “La Responsabilidad de una organización es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno, gestión, estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.”

Líneas de estrategia y objetivos

Aena realiza un importante esfuerzo por establecer unos objetivos estratégicos que le permitan adaptarse a las necesidades y exigencias de cada momento. Como consecuencia de ello, las directrices políticas, objetivos estratégicos y actuaciones prioritarias para el Grupo Aena derivan del escenario socioeconómico y tienen en cuenta el reto estratégico de desarrollar el nuevo modelo de gestión aeroportuario, completando el proceso de reforma de la Navegación Aérea.



Aeropuerto de Palma de Mallorca

DIRECTRICES POLÍTICAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ACTUACIONES PRIORITARIAS DEL GRUPO AENA

Profundizar en la separación entre aeropuertos y navegación aérea

Dar continuidad a la reforma estructural de la navegación aérea

Revisar el modelo de gestión aeroportuaria

SEGURIDAD

- Mantenimiento y mejora de los más altos niveles de seguridad, en su triple perspectiva:
 - > De las operaciones aeronáuticas (*safety*).
 - > De personas y bienes (*security*).
 - > Y en materia de prevención de los riesgos laborales.
- Pendientes de aprobación:
 - > Programa Estatal de Seguridad Operacional
 - > Real Decreto regulador de la extinción de incendios y salvamento

**EFICIENCIA, COMPETITIVIDAD, VIABILIDAD FINANCIERA
 PUESTA EN VALOR DE LA ORGANIZACIÓN
 Gestión aeroportuaria bajo criterios empresariales**

- Separación de aeropuertos y navegación aérea, y análisis para posible desagregación de Aena Aeropuertos.
- Definición de un marco de relaciones cliente-proveedor.
- Continuación de la Reforma Estructural de la Navegación Aérea avanzando en la liberalización de los servicios de tránsito de aeródromo.
- Revisión del Modelo de Gestión Aeroportuaria, orientado a la puesta en valor de la organización bajo criterios de eficiencia y viabilidad, desarrollando un Plan Estratégico y de Negocio para Aena Aeropuertos que contemple:
 - > Actualización de las tarifas
 - > Reducción de la deuda y de su relación con el EBITDA
 - > Optimización de las actividades comerciales
- Puesta en valor de las infraestructuras existentes, mediante la optimización de la capacidad disponible, el análisis detallado y la priorización de las inversiones a las estrictamente necesarias en función de la demanda real.
- Internacionalización

**CALIDAD
 SOSTENIBILIDAD
 INNOVACIÓN Y LIDERAZGO**

- Establecimiento de un Plan de mejora de la puntualidad: Plan Nacional de Rendimientos.
- Mejora del trato y atención al pasajero, en especial PMR.
- Crecimiento compatible con el desarrollo sostenible:
 - > Reducción de las afecciones por ruidos
 - > Programas de ahorro y eficiencia energética
- Refuerzo de la innovación y el liderazgo internacional:
 - > SESAR-Cielo Único
 - > EGNOS-GALILEO

En este contexto, el Plan Estratégico de Aena Aeropuertos para los próximos ejercicios se centra en dos aspectos fundamentales a través de los que se identifica la misión de la organización: su puesta en valor y la mejora de su rentabilidad. Sobre esta base se establecen los siguientes grandes objetivos:

- Racionalización de las inversiones (minimizando su coste y adaptándolas a la demanda).
- Eficiencia en la gestión (reducción de los gastos corrientes y optimización de recursos).
- Incremento de los ingresos comerciales (generación de negocio).
- Reducción de la deuda, control de costes, disciplina financiera y mayor solvencia.
- Gestión empresarial orientada a resultados.
- Mayor presencia y proyección internacional en cuota de negocio y de marca.

Desde el punto de vista de la Navegación Aérea, los objetivos planteados pasan por continuar trabajando en su reforma estructural, para avanzar junto al resto de miembros de la Unión Europea en el proyecto de Cielo Único. En esta línea, se sigue con el proceso de liberalización e introducción de competencia en el mercado nacional de los servicios de tránsito aéreo. Aena pretende convertirse en los próximos cinco años en un prestador de servicios de navegación aérea, cuyos índices de seguridad, calidad de servicios, eficiencia económica y sostenibilidad medioambiental se encuentre en la media de los proveedores europeos más importantes.

Los retos para los próximos ejercicios:

- La puesta en valor de la organización y la rentabilidad
- Seguir avanzando junto a la Unión Europea hacia el proyecto de Cielo Único

El Plan de Acción en Responsabilidad Corporativa

Aena se apoya en el Plan de Acción RC, entendido como un programa para la ejecución de los proyectos y actividades a llevar a cabo por sus distintas unidades para la integración de los objetivos de RC en la planificación de la empresa, de forma que se facilite la consecución de los grandes objetivos de sostenibilidad y se incremente su reputación.

Entre los objetivos de este plan se encuentran:

- Adaptar el compromiso de Aena, plasmado en la Política y Estrategia de RC, al Nuevo Modelo de Gestión.
- Establecer las grandes líneas y objetivos estratégicos del Grupo en materia RC, así como el detalle de las actuaciones en las que trabajar durante el periodo 2012-2015.

- Dar respuesta a los requisitos normativos de RC exigidos a las empresas (Ej. Ley de Economía Sostenible).
- Reforzar los mecanismos existentes para el control, seguimiento y medición del compromiso de Aena con la sostenibilidad (desempeño de la organización).

Para su elaboración, Aena ha realizado un diagnóstico de la RC en la organización y ha analizado las principales tendencias externas en la materia, lo que le ha permitido contar con un marco de referencia y posicionamiento que facilite el establecimiento y priorización de las diferentes áreas de actuación a plantear para los próximos ejercicios. Sobre esta base de partida, Aena trabaja en el establecimiento de líneas de actuación RC organizadas por ámbitos transversales (relativos a Estrategia RC, Buen Gobierno, Gestión y Desempeño de la RC, Gestión de Grupos de Interés y Comunicación), que están estrechamente ligados los ámbitos "expertos" económico, ambiental y social de la sostenibilidad.

Módulos Transversales						Módulo económico	Módulo ambiental	Módulo social	
Estrategia RC	Buen Gobierno	Gestión de RC	Desempeño de RC	Gestión de Grupos de Interés	Comunicación	Gestión Técnico-Económica	Gestión Ambiental	Gestión social externa	Gestión social interna

El Plan de Acción RC supone la puesta en marcha de los mecanismos adecuados para la gestión, análisis y reporte del desempeño RC de Aena, adaptando la línea de compromiso definida en 2009 al Nuevo

Modelo de Gestión de la empresa y dando respuesta, entre otros, a los nuevos requisitos de la Ley de Economía Sostenible (LES).

El proceso de planificación

El objetivo del proceso de planificación es el de orientar e integrar los esfuerzos y recursos de la organización mediante el despliegue de estrategias, planes, programas y actuaciones que permitan ir haciendo realidad los objetivos estratégicos de Aena.

Los objetivos estratégicos, con sus correspondientes indicadores y metas y los programas de actuación más concretos, quedan recogidos en los diferentes planes operativos de las unidades, que se aplican a cada ejercicio y cuyos responsables facilitarán su medición y seguimiento periódico.

A través del Programa de Actuación Plurianual (o PAP, de carácter cuatrienal), se garantiza la coordinación y articulación de los diferentes planes de Aena, tanto con las directrices del Gobierno, como con el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transportes 2005-2020 del Ministerio de Fomento, actualmente en revisión.

Los objetivos, indicadores y programas del plan operativo se incorporan a la aplicación ARGOS - Cuadro de Mando Integral (CMI), para posibilitar su seguimiento y alimentarán al tiempo el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) de cara a la evaluación de objetivos de los equipos y personas de la entidad.

→ *(Ver el Sistema de Gestión del Desempeño. Capítulo: Nuestras personas).*

El CMI permite traducir la estrategia en términos de objetivos específicos, estableciendo un sistema de medición del logro o grado de cumplimiento de la estrategia de empresa



Exterior de la terminal del Aeropuerto de Salamanca

Grupos de interés: nuestra razón de ser y la esencia para una gestión socialmente responsable

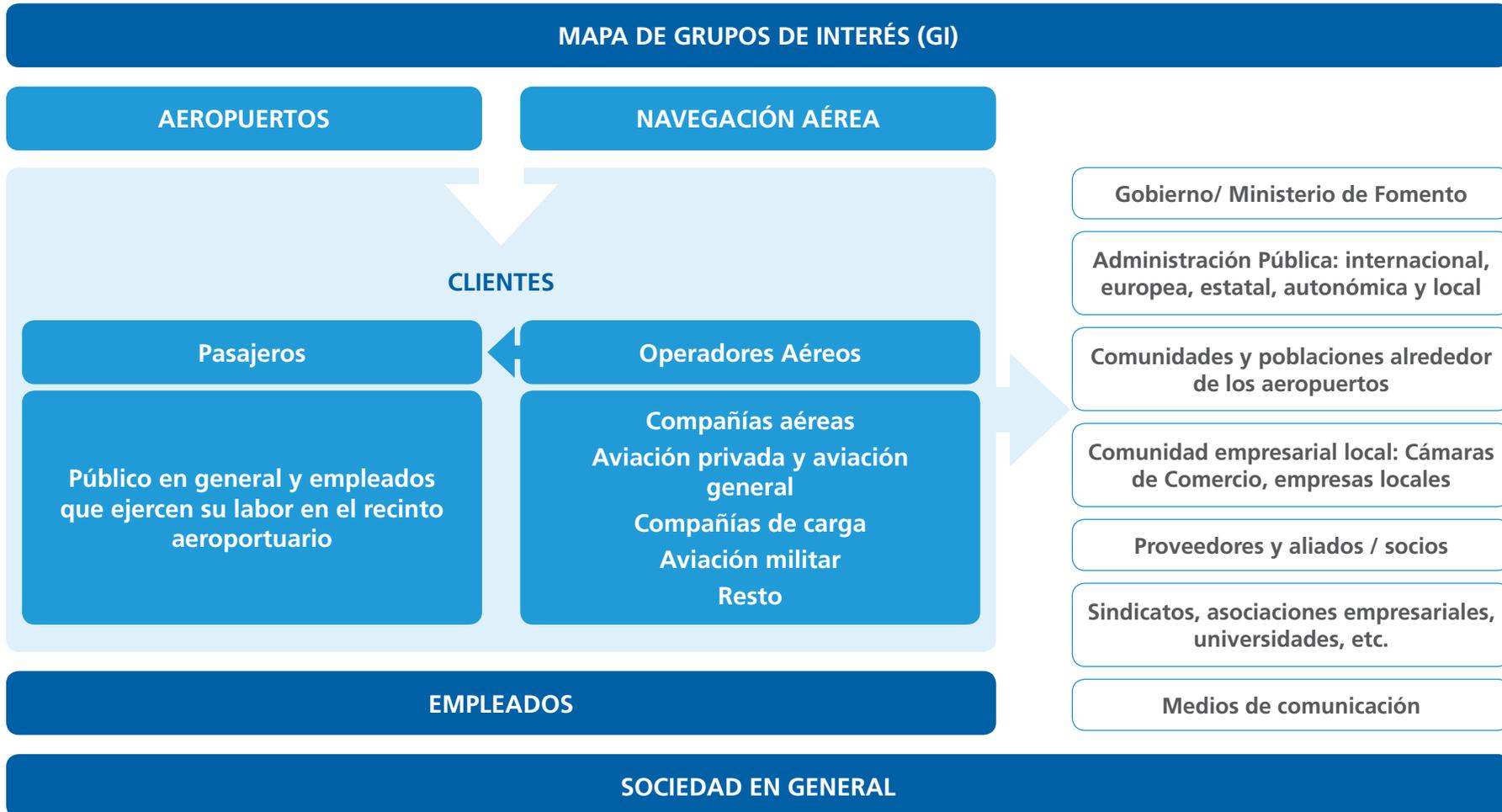
Aena identifica a sus principales grupos de interés por cercanía, influencia, responsabilidad o dependencia, estableciendo una relación permanente y estrecha con ellos, y promoviendo el diálogo y la información transparente.

Aena tiene especialmente en cuenta las preocupaciones y expectativas en materia social, laboral y ambiental de sus grupos de interés, así como los compromisos suscritos por España en materia de derechos humanos. Este proceso permite la mejora continua de la gestión de Aena como empresa sostenible y responsable en materia ambiental, social y económica.

Aena mantiene vigente su procedimiento de identificación de grupos de interés habitual. Tras la identificación y priorización de sus expectativas, Aena las incorpora en sus ciclos de planificación estratégica, atendiendo a éstas de la manera más eficiente y adecuada a las circunstancias. Aena realiza el seguimiento y medición de sus actividades a través de los Cuadros de Mando y de Gestión, y de este modo obtiene información sobre su desempeño en las tres dimensiones de la sostenibilidad. Esto le facilita:

- Que todos los empleados hablen un lenguaje común, que les permita ser más eficientes y sus actuaciones estén planificadas y dirigidas hacia la sostenibilidad en todas sus dimensiones.
- Conocer las expectativas de los grupos de interés, sobre las que establecer objetivos y metas dentro de la planificación de la organización

Los Grupos de Interés de Aena son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de su actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente a su desarrollo



La comunicación: piedra angular del marco de relaciones con los grupos de interés

Para Aena, la relación con sus grupos de interés es fundamental como mecanismo básico para conocer sus necesidades y expectativas para una posterior integración de las mismas en su modelo de gestión. Esta vía de relaciones además supone una excelente fuente de información para la mejora continua de la organización. Esta relación se materializa a través de diversos instrumentos, dependiendo del grupo de interés del que se trate en cada caso.

ASPECTO CLAVE

El principal reto de Aena es obtener unos resultados empresariales satisfactorios, dando plena respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, basados en la consolidación de la sostenibilidad futura en todas sus dimensiones.

GRUPOS DE INTERÉS DE AENA: EXPECTATIVAS Y MECANISMOS DE RELACIÓN

Grupos	Subgrupos	Expectativas	Mecanismos de relación
Clientes	Pasajeros, operadores aéreos, público en general, empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios, otros...	Calidad/precio, excelencia servicio, seguridad, puntualidad, usabilidad, accesibilidad, capacidad, otras...	Reuniones; comités, encuestas, buzones, correspondencia, formularios, otros...
Socios prestadores de servicios a los clientes de Aena	Prestadores de servicio de asistencia en tierra, prestadores de servicios comerciales, operadores de otros modos de transporte, aduanas, seguridad y tráfico, otros...	Precios, eficiencia servicios, normativa asumible, seguridad, facilidad operativa, otras...	Reuniones, comités, correspondencia, formularios, otros...
Proveedores de servicios a Aena	Construcción, sistemas/tecnologías de información, suministros, consultorías y asistencia técnica, instituciones financieras, tercer sector-economía social, otros...	Información, transparencia, igualdad trato, tramitaciones, control expedientes, pagos, otras...	Reuniones, correspondencia, otros...

Grupos	Subgrupos	Expectativas	Mecanismos de relación
Empleados de Aena	Personal directivo, personal de estructura, ocupaciones, profesionales, jubilados, otros...	Retribución, jornada y ambiente, reconocimiento, igualdad, conciliación, beneficios sociales, seguridad y salud, estabilidad, desarrollo profesional, otras...	Comisiones, correspondencia, formularios, encuestas, otros...
Administraciones Públicas	Gobierno, cortes generales e instituciones supervisoras, administración general del estado, comunidades autónomas, entes locales, otros...	Socioeconómicas, intereses ciudadana, competencias, planificación local, interoperabilidad, otras...	Grupos trabajo, correspondencia, datos, informes, otros...
Organismos internacionales	Unión Europea, OACI, ECAC, EUROCONTROL, agrupaciones de acuerdos o programas, otros...	Seguridad, tasas, homogeneidad, innovación, capacidad, otras...	Grupos trabajo, reuniones, correspondencia, otros...
Asociaciones de la Industria del Transporte Aéreo	ACI, CANSO, IATA y otras asociaciones y compañías de aeropuertos, navegación aérea, transporte aéreo internacional, líneas aéreas nacionales, otros...	Adaptabilidad, precios, calidad, capacidad, otras...	Grupos trabajo, reuniones, correspondencia, otros...
Organizaciones Sindicales y Empresariales	Sindicatos, constructoras, consultoría, servicios, equipamiento, otros...	Transparencia, ética, información, colaboración, otras...	Reuniones, correspondencia, otros...
Sociedad	Medios de comunicación, creadores de opinión y conocimiento, entidades del tercer sector, asociaciones vecinales, entidades interesadas en colaboración Aena, ciudadanos, otros...	Información, transparencia, responsabilidad ambiental, creación riqueza, planificación, apoyo, participación, otras...	Reuniones, correspondencia, análisis medios, buzones, otros...

La relación tan cercana que Aena mantiene con sus grupos de interés, le permite conocer sus expectativas para poder dar respuesta a sus necesidades, integrándolas en la estrategia

del negocio y adecuándola a las diferentes dimensiones de la sostenibilidad. De ahí, que sus Grupos de Interés sean la razón de ser de la organización y la esencia de su gestión.

Proyecto “Parte de Todos”

Aena como empresa responsable y comprometida por la sostenibilidad, inició en 2011 un nuevo proyecto de responsabilidad corporativa que facilita los siguientes aspectos:

- Mejorar su contribución como empresa hacia el objetivo global de alcanzar una sociedad más justa y equilibrada.
- Reforzar el orgullo de pertenencia de sus empleados, así como una mayor cohesión en su participación en temas de compromiso social.

   COMPROMISO RC

- Promover una mayor involucración y compromiso de sus diferentes grupos de interés en las diferentes actividades de de Aena dirigidas a la sostenibilidad desde sus perspectivas ambiental, social y económica.

➔ (Ver Dossier “Proyecto Parte de Todos”, páginas 65 a 67)

Los grupos de interés de Aena valoran tanto las actuaciones llevadas a cabo, como la contribución de la organización al entorno social, económico y ambiental, teniendo siempre en cuenta la inclusión de sus expectativas, lo cual favorece la sostenibilidad

de la propia organización. A lo largo de esta memoria anual se muestra cómo Aena trabaja en esta línea, así como los resultados alcanzados hasta la fecha que, en líneas generales pueden resumirse en:

Dimensión Ambiental

Su alta implicación y compromiso en materia ambiental en cualquiera de las actuaciones llevadas a cabo en sus aeropuertos y centro de control, teniendo especial inquietud por la biodiversidad y el cuidado y conservación de sus entornos operacionales.

Dimensión Económica

Su capacidad de generación de empleo y actividad económica en sus entornos de actividad, así como su transparencia como entidad pública en materia económica, que ha demostrado su viabilidad desde el punto de vista económico - financiero a lo largo de sus casi 20 años de existencia.

Sostenibilidad

Dimensión Social Externa

Su compromiso con las personas con capacidades diferentes (política específica de discapacidad), con las personas de movilidad reducida (PMR) en los servicios prestados en los aeropuertos de la red, su permanente y estrecha colaboración con las diferentes universidades y centro especiales de empleo o su implicación e interés en la promoción del arte y la cultura a través de la Fundación Aena y Centro de Documentación y Publicaciones.

Dimensión Social Interna

Su compromiso con el principal motor de la empresa, sus trabajadores, incorporando las más modernas medidas en materia de beneficios sociales, igualdad, inclusión y de apoyo directo al empleado, yendo, siempre que ha sido posible, más allá de la normativa laboral española en sus compromisos y convenios colectivos.

El compromiso con nuestros proveedores

Aena mantiene un estrecho compromiso con sus proveedores y socios comerciales, con los que colabora intensamente de forma que sus actuaciones conjuntas influyan de la forma más positiva en los resultados sociales de la organización.

Las políticas y prácticas de Aena respecto a la contratación de proveedores y servicios se basan en dos aspectos fundamentales:

- Fomentar la transparencia y competencia de mercado: con la publicación de los expedientes abiertos y negociados con concurrencia, en el perfil del contratante de Aena.
- Incorporación de criterios RC en las relaciones comerciales con terceras partes: estableciendo e incorporando criterios vinculados con la RC en la normativa de contratación y en los pliegos de carácter contractual.

Los procesos y procedimientos de la contratación de proveedores en el grupo Aena se regulan y se llevan a cabo de acuerdo a los siguientes principios:

- Libertad de acceso a las licitaciones
- Publicidad



Torre de control del Aeropuerto de Vitoria

- Transparencia
- No discriminación
- Igualdad de trato entre los candidatos
- Salvaguardia de la competencia de mercado

Una de las actuaciones más significativas en cuanto a extender a la cadena de proveedores de Aena nuestros compromisos como empresa responsable, se fundamenta en el establecimiento de criterios vinculados con la Responsabilidad Corporativa en la normativa de contratación y en los pliegos de carácter contractual.

Entre los requisitos solicitados a los proveedores relativos a diferentes aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa, destacan:

- **La exigencia de respeto al medio ambiente:** los pliegos de cláusulas particulares (PCP) incorporan el anexo G de protección del medio ambiente que establece directrices y medidas que deben cumplir las empresas adjudicatarias en esta materia (p.ej. exigencia de un plan de vigilancia ambiental siempre que sea necesario, comunicación inmediata de cualquier incidente con repercusión medioambiental en la ejecución del contrato, almacenamiento y gestión de residuos, etc.).

Para garantizar su adecuación a los requisitos ambientales más restrictivos y vigentes, este anexo está en constante proceso de actualización y disponible en la intranet de Aena (con objeto de que todas las direcciones de SSCC y centros tengan acceso a ella, pudiendo mantener actualizados sus pliegos y anexos).

Además, los pliegos establecen y recogen en su anexo G, una clasificación de las infracciones por incumplimiento de las obligaciones medioambientales y la cuantificación de las sanciones de éstas, que contribuyen a mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.

- **La exigencia de respeto a los derechos humanos y laborales:** en los pliegos de cláusulas administrativas se establece que el contratista, como único responsable de su personal adscrito a los trabajos contratados, está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud, haciéndose referencia a la normativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y, en su caso, la del órgano equivalente de la comunidad autónoma o municipio.
- **Medidas para promover la diversidad entre los proveedores de la compañía:** aplicación del principio de publicidad y libre competencia de mercado en la licitación de expedientes, mediante la publicación en el perfil del contratante y medios de prensa, BOE y DOUE, de las licitaciones de los expedientes tramitados por el procedimiento abierto y por el procedimiento negociado. Aplicación del mismo principio de publicación y libre concurrencia en las compras.
- **Respuesta a reclamaciones de proveedores y contratistas:** los licitadores de expedientes y compras disponen en todo momento de los datos de contacto de la persona responsable de la tramitación de cada expediente y compra en el perfil del contratante de Aena, así como en los pliegos que descargan o recogen en los registros de Aena.

Por otra parte, las reclamaciones que puedan interponer los contratistas, se derivan a la Dirección de Asesoría Jurídica y Gestión Patrimonial para su análisis, generándose la contestación correspondiente en plazo, por parte de la Dirección de Contratación.

Además, existe un servicio de *mailing* activo en el perfil del contratante para resolver dudas o problemas *on line* de índole técnico que puedan afectar a la aplicación de eCompras.

- **Datos de seguridad e higiene de proveedores y contratistas:** los pliegos de cláusulas particulares de los expedientes incorporan, en sus diversos procedimientos y naturalezas, el Anexo F de Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en el que se especifica que el adjudicatario se compromete a cumplir las obligaciones que impone al empresario la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como toda la reglamentación y normativa, en el ámbito de esta prevención, que sea de aplicación. En este anexo se establecen además otras obligaciones en este ámbito.
- **Exigencias/Incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos:** en la norma sobre diversas modificaciones a introducir en los pliegos que rigen la tramitación de los expedientes de Aena y Aena Aeropuertos (circular de fecha 15 de noviembre de 2011), se regula que la inclusión de certificados de tecnología (UNE 166000), al igual que otros similares, será válida para acreditar el carácter de I+D+i de las tecnologías.

Paralelamente, y como ejemplo de este compromiso con la innovación, en relación a la actividad promocional que realiza la Dirección Servicios Comerciales y Gestión Inmobiliaria se valora técnicamente la innovación en los soportes y productos encaminados a dar a conocer y promocionar la oferta comercial y de servicios en los aeropuertos. En los últimos concursos de restauración, se está incluyendo como criterio de valoración de la oferta técnica, los conceptos innovadores.

Durante el año 2011 se han adjudicado expedientes a empresas locales por un importe de 916,4 millones de euros, lo que supone un 98,59% del total adjudicado.

Nota: se considera como criterio que determina si el proveedor es nacional, el CIF del mismo.

Aspectos clave de la contratación de proveedores en Navegación Aérea

Desde 2010, la Dirección de Navegación Aérea cuenta con procedimientos específicos de control de proveedores y contratistas en materia ambiental y en materia de seguridad operacional, que establecen las pautas a seguir en cada ámbito, respectivamente. En ese sentido, se controlan tanto las certificaciones que posee el proveedor en materia medioambiental y de seguridad, como la gestión de los residuos que va a generar en nuestras instalaciones, de tal manera que cada proveedor haga un uso y gestión responsable del medio ambiente.

Requisitos solicitados a los proveedores (Navegación Aérea):

- Integración de criterios medioambientales o sociales en los procesos de compras.
- Acuerdos contractuales con los proveedores sobre su responsabilidad.
- Exigencia a los proveedores de respeto al medioambiente.
- Medidas para controlar y evaluar la actuación de los proveedores en materia ambiental y social.
- Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.
- Exigencia a los proveedores de respeto a los derechos humanos y laborales.
- Medidas para promover la diversidad entre los proveedores de la compañía.
- Respuesta a reclamaciones de proveedores y contratistas.
- Datos de seguridad e higiene de proveedores y contratistas.
- Exigencias / incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos.
- Otros.

ASPECTOS CLAVES

Durante el plazo de ejecución de los contratos, el director del expediente controla y vigila la correcta ejecución por parte del contratista del contrato y el adecuado cumplimiento de las cláusulas en materia ambiental, de prevención de riesgos laborales, de seguridad y salud y demás ámbitos.

El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y obligaciones contractuales puede dar lugar al inicio de un expediente sancionador que podría llegar a terminar con sanciones económicas a la empresa adjudicataria.

Reconocimiento al trabajo bien hecho

Aena se ha visto recompensada con premios y reconocimientos externos relativos a diferentes actuaciones de la empresa en distintas áreas, como prueba del esfuerzo que viene realizando desde hace años y del compromiso con todos sus grupos de interés, tanto del sector del transporte aéreo como de la sociedad en general:

- **Premio Telefónica Ability Awards** en la modalidad de “Mejor institución pública en la integración de la discapacidad” 2011.
- **Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos por el servicio de asistencia a personas de movilidad reducida (PMR)**, dentro de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2010, concedidos por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- **Premio a la empresa del sector turístico por la promoción de la Costa del Sol**, otorgado por la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol.

Igualmente y ya centrándose en las unidades de producción, año tras año, los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos continúan recopilando reconocimientos internacionales como consecuencia de su magnífica gestión y su elevada calidad. Como más representativos, entre todos los recibidos por el último ejercicio, cabría destacar:



- Barcelona-El Prat, mejor aeropuerto del sur de Europa en el marco de los *World Airport Awards* 2011.
- Premio Aeropuerto Global de 2011 a Madrid-Barajas por su “posición de liderazgo mundial”, otorgado por el *Institute of Transport Management (ITM)*

OTROS PREMIOS Y DISTINCIONES DE AENA AEROPUERTOS (2011)

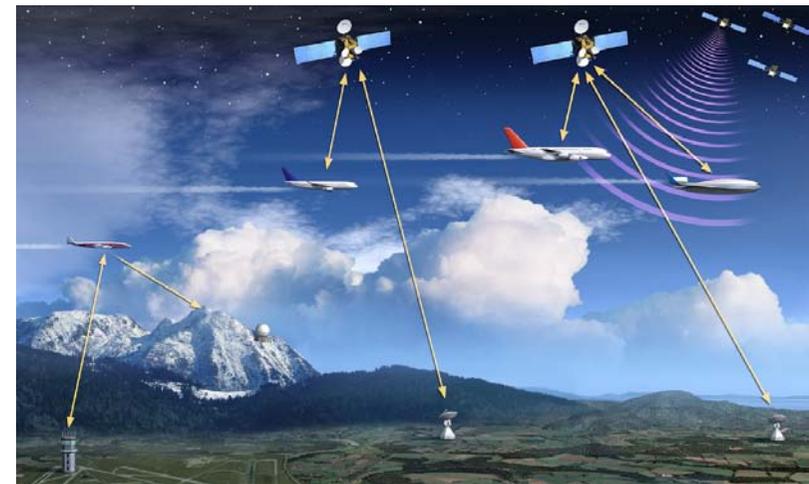
- Palma de Mallorca: *Airport Service Quality Awards (ASQ Awards)*, en la categoría de *Best Improvement*. Otorgado por ACI (Airports Council International), reconoce la excelencia en el servicio prestado al pasajero y posiciona al aeropuerto mallorquín como el aeródromo europeo con mayor progreso en la satisfacción global del pasajero entre 2010 y 2011.
- Madrid-Barajas: premio *Pilot Friendly* que otorga el Sindicato Español de Pilotos de Líneas Aéreas (SEPLA).
- Asturias: premio de Accesibilidad Aspaym Principado de Asturias en su categoría A por “la mejora continua en la atención a las necesidades de accesibilidad de toda la ciudadanía y el alto grado de satisfacción de los usuarios”.
- Palma de Mallorca: reconocimiento de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Mallorca por ser uno de los grandes responsables de la economía de la isla, por su trayectoria y su arraigo en la sociedad.
- Alicante (nueva terminal del aeropuerto): premio de la Federación de Obras Públicas de la Provincia de Alicante (FOPA) a la mejor obra pública de la provincia en 2010.
- Barcelona-El Prat: galardón *Routes Europe Awards* 2011 al mejor marketing aeroportuario del Mediterráneo y sur de Europa.
- Alicante y Valencia: galardón por la consecución y mantenimiento de la certificación de AENOR en sus sistemas de gestión ambiental y de calidad (FITUR 2012).

Aena apuesta por la innovación sostenible

Una de las palancas más importantes que contribuyen a mejorar el posicionamiento y sostenibilidad de las empresas es la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i). La I+D+i en Aena y Aena Aeropuertos ha estado tradicionalmente enfocada hacia la mejora de la competitividad futura de la organización y, expresamente, a garantizar la seguridad, incrementar la calidad de los servicios y evolucionar las tecnologías utilizadas.

La máxima de las actividades de innovación en Aena ha sido siempre buscar su contribución a la sostenibilidad de la organización en todas sus facetas: ambiental, económica y social.

La innovación e implantación de nuevas tecnologías y procesos, son imprescindibles para el presente y futuro desarrollo de Aena. La orientación que han perseguido estas actividades en nuestra organización están encaminadas a la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios, a garantizar la seguridad de las personas y operaciones aeronáuticas, a la optimización del uso del espacio aéreo y, en definitiva a la adaptación continua de la capacidad de las infraestructuras de Aena a la demanda actual y futura del sector del transporte aéreo.



Proyecto EGNOS/GALILEO

Con estos objetivos y durante estos últimos 10 años, la actividad de I+D+i ha logrado convertirse en uno de los principales objetivos estratégicos y ahora supone uno de los ingredientes principales para el crecimiento sostenible de la organización.

Para coordinar y enfocar todas estas actividades, Aena cuenta con un Grupo de Gestión de la I+D+i formado por diferentes personas, que abarcan todas las áreas de Aena dedicadas a la I+D+i y que ha tenido desde sus inicios la misión de apoyar e identificar las buenas ideas y los grandes avances de conocimiento y tecnológicos de la organización que contribuyan a una mayor eficiencia de nuestros procesos, productos y servicios.

Alianzas estratégicas

Para conseguir estos objetivos, Aena se ha apoyado en la estrecha colaboración entre lo público, los socios industriales y las universidades (canalizando este último tipo de colaboraciones fundamentalmente a través del Centro de Referencia en I+D+i en ATM-CRIDA). Gracias a este trabajo conjunto, se han desarrollado soluciones tecnológicas líderes en el mercado como es, en el área de la navegación aérea, el caso del Sistema Automatizado de Control de Tráfico Aéreo (SACTA) o la participación estratégica en los programas marco europeos, en las iniciativas orientadas a la consecución de un Cielo Único Europeo y en las actividades de navegación por satélite (EGNOS/GALILEO). En el ámbito aeroportuario, los sistemas integrados de información de los centros de gestión aeroportuarios y de red, el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE) o las diferentes soluciones que, mediante la aplicación de tecnología innovadora, han permitido hacer nuestras instalaciones más eficientes y ambientalmente responsables.

ASPECTO CLAVE

Mirando hacia el futuro, el planteamiento en innovación se orienta a ir más allá, hacia la innovación en propio de procesos, productos y servicios. El reto es hacer de la innovación un pilar básico para el crecimiento eficiente de la organización.

ACTIVIDADES I+D+i 2011
NAVEGACIÓN AÉREA
Navegación por satélite – EGNOS / GALILEO
Programa Cielo Único Europeo – SESAR
Sistema Automatizado de Control de Tránsito Aéreo – SACTA
Continuación de las actividades conjuntas con la universidad de investigación en materia de gestión de tráfico aéreo del “Centro de Referencia en I+D+i en ATM”.
AEROPUERTOS
Integración de Sistemas e Implantación de Centros de Gestión Aeroportuaria (CGA)
Tren Automático de Transporte T4- T4S de Madrid - Barajas
Mejora de la información y los procesos en los Centros de Gestión Aeroportuaria de la red de Aena

ACTIVIDADES I+D+i 2011
Proyectos dirigidos a la mejora de la seguridad de personas e instalaciones en aeropuertos
Implantación de nuevas tecnologías para la facilitación de información y servicios específicos para personas de movilidad reducida (PMR)
Actividades innovadoras orientadas al ahorro y la eficiencia energética. Como ejemplos cabe destacar: <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del concepto de Aeropuerto Verde utilizando como unidad piloto el Aeropuerto de Lanzarote. • Estudios para la utilización de energías renovables en los centros de la red. • Planta fotovoltaica para el Centro de Control de Canarias. • Uso de vehículos eléctricos en los aeropuertos. • Actividades diseñadas para la implementación de “Aproximaciones en Descenso Continuo” (CDAs).
Mejorar la eficiencia en las tareas de planificación, diseño y gestión de las infraestructuras aeroportuarias como, es el caso del Sistema Aeroportuario de Ortoimágenes Satélite (SAOS).

Los nuevos desafíos que la organización plantea para los próximos años son:

- Impulsar la creatividad y la generación de nuevas ideas, promoción de la cultura innovadora, continuar analizando los resultados de planificación y gestión de la innovación a largo plazo,

poner en valor la importancia económica de la innovación e integrarla con los nuevos retos de la economía sostenible.

- En navegación aérea se apuesta primordialmente por los proyectos desarrollados en el ámbito del Cielo Único Europeo orientados a una gestión mas eficiente de los servicios de

tránsito aéreo y su soporte tecnológico (programa SESAR de la UE), además de los proyectos de navegación por satélite que, cuando alcancen su plena madurez de implantación se convertirán en uno de elementos que contribuyan de manera decisiva a la mejora de la eficiencia en la prestación futura de los servicios de tránsito aéreo, así como de la seguridad y de los niveles de afección medioambiental.

El Centro de Referencia de Investigación, Desarrollo e Innovación ATM (CRIDA)

El centro CRIDA se conformó en 2008 con el objeto de crear, desarrollar y explotar un centro para la identificación, análisis y evaluación de conceptos, procedimientos y sistemas de gestión de tráfico aéreo, con la vocación de ser introducidos posteriormente como instrumentos innovadores para la provisión de servicios de tránsito aéreo. A modo de resumen, cabe recalcar que CRIDA:

- Es una entidad liderada por Aena, constituida bajo la forma jurídica de Agrupación de Interés Económico con la participación de Aena en un 66% e INECO y la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), a partes iguales, con el 34% restante.
- Se nutre exclusivamente de los ingresos que obtiene por el trabajo que realiza. Su presupuesto es por definición equilibrado, debiendo reinvertir cualquier beneficio obtenido en actividades adicionales de I+D+i en beneficio de sus socios. Su presupuesto neto en 2011 fue de 2,8 M€ que se ejecutó en un 90%, con un balance de ejercicio positivo que se reinvertirá, por acuerdo del Consejo, en ejercicios posteriores. El presupuesto neto para 2012 es de 2,7 M€, lo que dada la situación del entorno y la necesidad de austeridad y prudencia, confirma la apuesta firme por la I+D+i de nuestras organizaciones matrices.



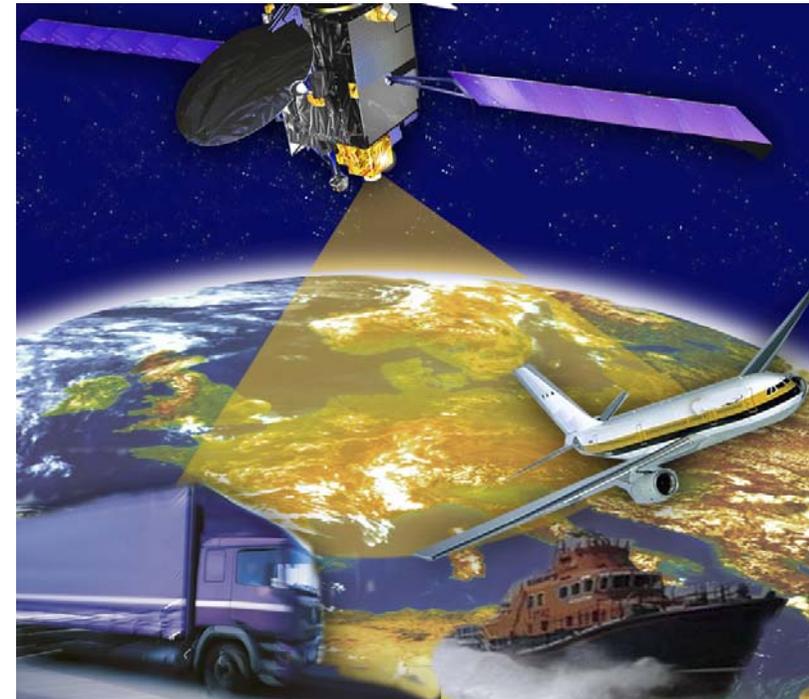
**CRIDA pretende constituirse
como centro de referencia
en el sector**

- Actualmente se centra fundamentalmente en aquellos proyectos de carácter europeo orientados a la consecución del soporte tecnológico necesario para la implantación del concepto de Cielo único Europeo (SESAR), así como en otros proyectos clave del 7º Programa Marco de la Unión Europea (p.ej. TITAN.)

Invertir en I+D+i es rentable

Invertir en I+D+i es siempre provechoso e imprescindible para el desarrollo sostenible de una organización. Para el período 2000 a 2011 se presenta un resumen del esfuerzo económico que ha llevado a cabo Aena durante estos últimos años en materia de I+D+i:

- **I+D vs. Innovación:** en este período, de media, el esfuerzo económico destinado a la innovación (66%) ha sido tradicionalmente mayor al destinado a la I+D (34%), sobre el total del presupuesto destinado a estas actividades.
- **Inversión** en I+D+i sobre el total de la inversión ejecutada: Aena ha cumplido con creces, durante todo este periodo, el ratio señalado en el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transportes (PEIT) del Ministerio de Fomento para el ámbito de la I+D+i con un resultado medio de un 3% anual (mínimo anual indicado del 1,5%).
- El **porcentaje de recursos de Aena destinados** a proyectos o actividades de I+D+i sobre la cifra de negocio asciende al 2,3%, siendo este dato un buen indicador del alto nivel de actividad innovadora desarrollada por la organización.
- Motivado por su alta dependencia tecnológica para la mejora de la eficiencia de los servicios prestados, el porcentaje destinado a I+D+i por la unidad de Navegación Aérea (71% del total destinado por la organización) ha sido tradicionalmente superior al destinado a estos fines por el resto de unidades corporativas y de Aena Aeropuertos.



Proyecto EGNOS

Para finalizar, y por conceptos, algunos datos que reflejan el histórico de las cifras de I+D+i:

€ I+ D +I POR CONCEPTOS	TOTAL 2000-2011*
Inversión + gasto medio anual I+D+I (miles €)	52.931
% medio Inversión I+D+I / Inversión ejecutada	3,0%
% medio Inversión + gasto I+D+I /Cifra Negocio	2,2%
% I+D	34%
% Innovación	66%

Estas cifras reflejan la importancia que la I+D+i tiene en nuestra organización, destacando cómo, para el periodo 2000- 2011, Aena ha destinado a proyectos de I+D+i una media de 52 M€ anuales.

El reto ahora es continuar haciendo de estas cifras resultados tangibles y seguir concibiendo la innovación como la capacidad para asumir riesgos y la creencia firme en transformar nuestros conocimientos e ideas en realidades útiles y palpables, que contribuyan a hacer de esta organización un referente internacional de eficiencia y competitividad. El concepto de “innovación sostenible” recientemente introducido, promueve el aprovechamiento del inmenso *know-how* interno para la innovación más eficiente de los diferentes procesos, productos y servicios de Aena y Aena Aeropuertos.

Responsabilidad Corporativa: Proyecto "Parte de Todos"

El proyecto "Parte de Todos" tiene por objetivo reforzar la cultura de Responsabilidad Corporativa dentro de Aena, estableciendo una serie de actividades dirigidas a todos los empleados y sus familias, basadas en la formación y sensibilización en RC y la participación e involucración de todos.

El objetivo de esta iniciativa es mostrar Aena, tanto desde dentro como desde fuera, como una empresa comprometida con los valores sociales y ambientales y, preocupados permanentemente por la calidad y seguridad de sus servicios.

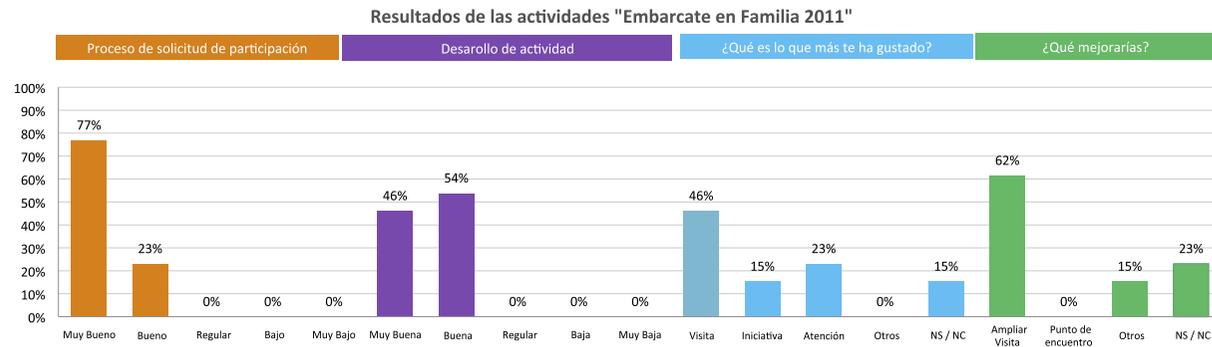


"EMBÁRCATE EN FAMILIA"

"Embárcate en Familia" ofrece actividades dirigidas a todos nuestros trabajadores, sus familias y todas aquellas personas que a diario trabajan con nosotros en nuestros aeropuertos, centros de control o edificios de oficinas. Desde Aena queremos mostrar, tanto dentro como fuera, lo que realmente somos: una gran empresa comprometida con los valores sociales y ambientales y preocupada permanentemente por la calidad y seguridad de sus servicios.

Resultados: A las actividades realizadas en 2011 en los aeropuertos de Barcelona- El Prat, Santander, Valencia, Zaragoza, Málaga-Costal del Sol, Madrid- Barajas y Palma de Mallorca han asistido 106 empleados de Aena, acompañados de sus familiares y amigos. En total, más de 427 personas han participado en las actividades.

Según las encuestas realizadas, todos los participantes han considerado la iniciativa como "buena o muy buena". Como aspectos más valorados, destacan la realización de la visita y la atención recibida durante el desarrollo de la misma.





“¿SABÍAS QUÉ?”

“Sabías que” tiene como objetivo principal favorecer el intercambio de información y experiencias entre los trabajadores a través de:

- Sencillos vídeos personalizados, artículos de prensa, etc. en los que distintos trabajadores de Aena, cuentan en qué consiste su puesto de trabajo, iniciativas en las que participan (voluntariado, etc.), experiencias que han tenido dentro y fuera de Aena, etc. y las comparten con el resto de empleados; todo ello, en pos de un objetivo común: contribuir a reforzar la cultura de empresa y el orgullo de pertenencia.
- Comunicar, de forma general a todo el personal de Aena, aquellas noticias o hechos relevantes por su trascendencia social, económica o ambiental.

“Sabías que” permite compartir experiencias, noticias, etc. convirtiéndose en una palanca que contribuya a hacer de Aena una empresa líder altamente reconocida en todos sus ámbitos de actuación RC.

Vídeo: “Restauración en los Aeropuertos”- Madrid-Barajas
<http://www.youtube.com/watch?v=CtLD07k9pFs>

Vídeo: “Discapacidad y halcones”- La Palma
<http://www.youtube.com/watch?v=T696YEs9uSA>



"TOMA EL MANDO"

"A todos se nos han ocurrido cantidad de soluciones, sencillas o complejas, que pueden contribuir a que nuestra organización pueda funcionar mejor. Cuéntanos cualquier solución que se te haya ocurrido en el ámbito social, ambiental o de la eficiencia económica y entre todas las ideas recibidas iremos publicando todas aquellas que sean más novedosas y susceptibles de llegar a implantarse".

Aena promueve la creatividad e involucración de todos en la gestión de la empresa, ofreciendo un canal de comunicación para sus empleados con el objetivo de que puedan aportar nuevas ideas en cualquiera de las dimensiones de la Responsabilidad Corporativa (RC): social, ambiental y económica.

A través del buzón partedetodos@aena.es recogemos todas las iniciativas de los empleados. Las mejores ideas en cada una de estas tres áreas son objeto de un reconocimiento especial.

DIMENSIÓN	IDEAS PRESELECCIONADAS
Ambiental	1º Impresión a doble cara 2º Revista en papel reciclable 3º Revistas electrónicas
Económica	1º Plataforma para compartir el transporte (Coche) 2º Libro de procedimientos
Social	1º Colaboración con campañas, ONG's 2º Participación en eventos deportivos solidarios 3º Guía de consumo sostenible 4º Fondo para proyectos sociales



3

Nuestras personas

En Aena trabajan más de 13.000 profesionales que suponen uno de los principales pilares de la organización y su mayor activo.

La gestión de personas en Aena, se centra en los siguientes objetivos fundamentales:

- Mejorar la formación y el desarrollo de las personas.
- Aumentar la motivación e implicación de las personas.
- Mejorar la eficiencia de la organización y la productividad de los recursos humanos.
- Mantener los más altos niveles de seguridad en la prevención de riesgos laborales.

Nuestras personas

- El mayor activo de Aena: su capital humano
 - > Manteniendo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad
 - > Datos principales
 - > Desarrollo gerencial, gestión del talento, gestión del desempeño y sistema de retribuciones
- Potenciando la formación especializada
- Promoviendo la prevención y la seguridad
 - > La prevención de la salud de nuestros trabajadores
- Facilitando beneficios sociales y la conciliación
 - > El Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares
 - > El Programa de Atención al Empleado (PAE)
 - > Programa de Apoyo Emocional, Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas
 - > La comunicación interna: base de la relación con nuestras personas

El mayor activo de Aena: su capital humano

El mayor activo de Aena es su capital humano. En 2011 más de 13.200 profesionales formaban su plantilla.

La Dirección de Organización y Recursos Humanos se encarga de establecer las estrategias, políticas y procedimientos de Aena relacionados con nuestras personas. El reto fundamental en el área de los recursos humanos es fomentar el desarrollo profesional de todos sus trabajadores y hacer más eficiente la estructura organizativa de Aena, con el fin de contribuir a satisfacer las necesidades de los clientes y prestar un servicio de calidad en el ámbito de la gestión de la actividad aeroportuaria y aeronáutica, haciendo especial hincapié en la mejora de la eficiencia de la organización y el incremento de la productividad de los Recursos Humanos.



DATOS RELEVANTES:

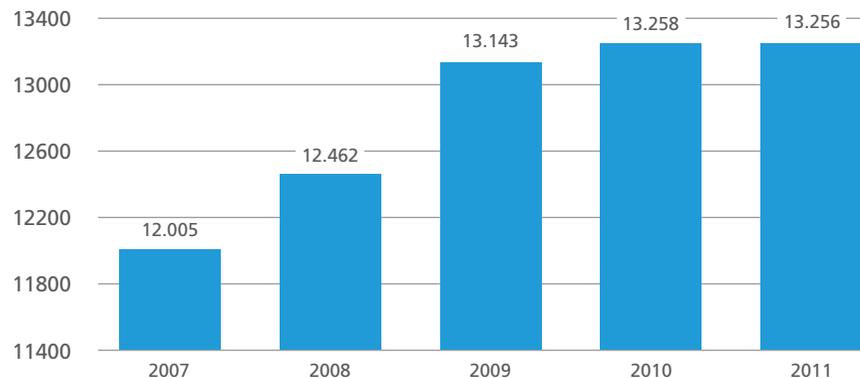
- La potenciación de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral sigue siendo un pilar de la gestión de personas en Aena fomentado diferentes políticas como la de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Se mantiene el Modelo de Gestión por Competencias y el Sistema de Gestión del Desempeño, consolidando así los objetivos de modernización y flexibilización de la gestión.
- Aena incrementa su compromiso con los colectivos más desfavorecidos realizando el primer proceso de selección externa reservado específicamente a personas con discapacidades físicas o sensoriales.

EMPLEADOS DE AENA

<p>Subgrupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal Directivo • Personal de Estructura • Colectivos Profesionales • Jubilados 	<p>Mecanismos de Relación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisiones • Correspondencia • Formularios • Encuestas • Revista de Comunicación Interna: Aena Noticias • Sindicatos • Reuniones Cadena de Mandado • Intranet Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal del Empleado • Tablón de anuncios • Encuestas de satisfacción y motivación de los empleados en aeropuertos • Manual de acogida facilitado a los trabajadores en el momento de su incorporación en Aena • Informes y comunicados 	<p>Expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retribución • Jornada y Ambiente • Reconocimiento • Igualdad • Conciliación • Beneficios Sociales • Seguridad y Salud • Estabilidad • Desarrollo Profesional
--	---	--	--

En los cinco últimos ejercicios, el número de trabajadores de Aena ha crecido en más de un 10% a pesar de la coyuntura económica y de empleo actual. Aportando así valor a nuestra sociedad y contribuyendo a su desarrollo.

Como muestra el gráfico, de los 12.205 empleados que constituían la plantilla de Aena en 2007 se ha pasado a 13.256 del año 2011.



ASPECTO CLAVE

Durante 2011, se firmó el I Convenio Colectivo del Grupo Aena (publicado en el B.O.E. de 20 de diciembre de 2011), con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018 que regula las relaciones entre las distintas empresas que forman el grupo y sus trabajadores.

Manteniendo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad

Durante 2011 se firmó el I Convenio Colectivo del Grupo Aena (para todo el personal no Controlador) y además, sigue vigente el II Convenio para el personal Controlador de la Circulación Aérea. Así pues el total de empleados de Aena están amparados por estos dos convenios colectivos.

Todos los procesos de selección respetan los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad de la provisión de puestos y están gestionados desde la Comisión Paritaria de Promoción y Selección, compuesta a partes iguales por representantes sindicales y de Aena.

Igualmente, en el Anexo VI del I Convenio Colectivo del grupo Aena, se recoge el Plan de Igualdad y se define la Comisión Paritaria de Igualdad, formada a partes iguales por los sindicatos mayoritarios y Aena. Su misión es velar por el cumplimiento y desarrollo de este Plan de Igualdad y cuyos principales puntos son:

- Medidas para favorecer la igualdad de trato y oportunidad entre hombres y mujeres. De esta manera es el propio convenio colectivo el que establece tanto para hombres como para mujeres, igualdad en cuanto al acceso a puestos de trabajo (selección) promoción profesional, formación y retribuciones, existiendo igualdad entre el salario de los hombres y mujeres que desempeñen una misma categoría profesional. Estas medidas cuentan también con un subapartado especial sobre prevención de acoso sexual.
- Medidas para la conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral en los siguientes ámbitos: jornada laboral, conciliación vida familiar, paternidad/maternidad y violencia de género.

Durante el año 2011 se realizaron distintos procesos de selección, tanto interna como externa, tal y como muestra el siguiente cuadro:

	Nº convocatorias	Nº plazas
Provisión interna	2	358
Selección externa	2	61 (personas con discapacidad)

DATO RELEVANTE:

En 2011, se publicaron las convocatorias y se realizó el proceso de selección externo reservado para personas con discapacidad física o sensorial, cuyo grado de discapacidad fuera igual o superior al 33%.

El proceso pretende cubrir 61 plazas en total (23 plazas de Titulados Universitarios y 38 plazas de Técnicos). Este proceso, que constó de varias fases, supuso un esfuerzo importante, al tener que adaptar las pruebas a las diferentes discapacidades de las personas que se presentaron. A finales de 2011 se habían incorporado 28 personas del citado proceso.

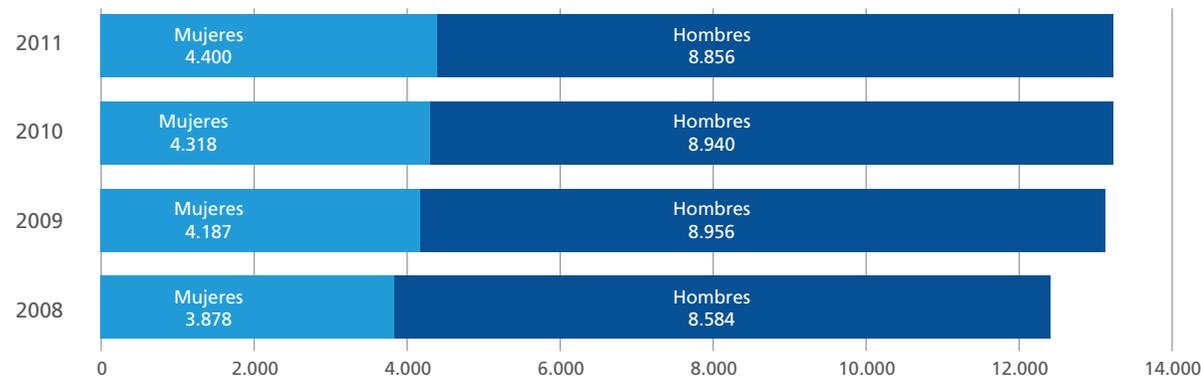
Durante 2012 se incorporarán el resto hasta cubrir las 61 plazas seleccionadas.

Dichos procesos contaron con todas las garantías de transparencia, control y seguimiento a través de la Comisión de Promoción y Selección, formada por representantes de las organizaciones sindicales firmantes del I Convenio Colectivo y representantes de Aena, de forma que queden siempre garantizados los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad de la provisión de puestos.

Datos principales

LA DIVERSIDAD EN AENA

- En los últimos cuatro años, el número de mujeres empleadas en Aena ha crecido lenta pero regularmente con respecto al de hombres, alcanzando en 2011 un total de 4.400 mujeres del total de la plantilla (el 33,26 % de los empleados).



	Mujeres	Hombres	Total
2011	4.400	8.856	13.256
2010	4.318	8.940	13.258
2009	4.187	8.956	13.143
2008	3.878	8.584	12.462

- El porcentaje de mujeres que se han incorporado a Aena en los últimos años ha sido superior al de hombres, lo que contribuye a mejorar la diversidad de género.
- De las personas que ocupan puestos directivos en la organización, el 24,2 % son mujeres.

Cuadro de directivos en 2011		
Tramo edad	Hombres	Mujeres
Entre 26 y 35 años	6	4
Entre 36 y 45 años	74	33
Entre 46 y 55 años	87	31
56 años o más	87	13
Total Aena	254	81

PRINCIPALES DATOS SOBRE CALIDAD Y ESTABILIDAD DEL EMPLEO EN AENA:

- La edad media de la plantilla, se sitúa en los 44,6 años.
- La estabilidad en el empleo es otra apuesta que caracteriza a nuestra entidad, que en 2011 alcanzó un número de trabajadores con contrato fijo de 11.850 personas (89,5% de la plantilla), y 1.406 personas con contrato temporal (10,5%).
- Todos los trabajadores de Aena tienen contratos a jornada completa, salvo una parte residual (1.021 empleados) cuyo contrato es de jornada reducida.

- El índice total de rotación de puestos se sitúa en el 2,8% total, correspondiendo un 1,25% a la rotación en las mujeres y un 3,56 % en los hombres.
- Los cambios más significativos se producen en los mayores de 56 años (12,17 %), debido fundamentalmente a las jubilaciones y prejubilaciones. En el resto de tramos de edad, la rotación está entre 1,67 y 0,6.

Tramo edad	Rotación
25 años o menos	1,56
Entre 26 y 35 años	1,67
Entre 36 y 45 años	0,70
Entre 46 y 55 años	0,60
56 años o más	12,17

En cuanto a la distribución por zonas geográficas, Aena tiene presencia en todas las Comunidades Autónomas de España. Destaca la Comunidad Autónoma de Madrid con 3.972 empleados (el 30%), donde se sitúa el principal aeropuerto de la red, Madrid-Barajas, y se emplazan las sedes de los servicios centrales y unidades corporativas de la organización.

El siguiente cuadro muestra la distribución de trabajadores por Comunidades Autónomas:

Comunidad Autónoma	Nº personas
ANDALUCÍA	1.632
ARAGÓN	118
ASTURIAS	137
BALEARES	1.394
CANARIAS	1.875
CANTABRIA	106
CASTILLA-LA MANCHA	22
CASTILLA-LEÓN	133
CATALUÑA	1.872
CEUTA	11

Comunidad Autónoma	Nº personas
EXTREMADURA	13
GALICIA	460
LA RIOJA	32
MADRID	3.972
MELILLA	58
MURCIA	78
NAVARRA	92
PAÍS VASCO	444
VALENCIA	807

LA CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

La plantilla sujeta al I Convenio Colectivo del Grupo Aena, se divide en las siguientes categorías profesionales:

- A y B - Directivos y Titulados
- C - Coordinadores
- D - Técnicos
- E y F - Personal de apoyo

La plantilla sujeta al "II Convenio para Personal Controlador de la Circulación Aérea", es únicamente este colectivo.

La distribución de la plantilla por niveles profesionales refleja que el mayor porcentaje de empleados de Aena está en el nivel D, seguido del personal controlador y de los niveles A y B, del nivel C y finalmente los niveles E y F:

2011	Directivos y Titulados	Coordinadores	Técnicos	Apoyo	Controladores	TOTAL
Unidades Corporativas	101	6	36			143
Dirección Aeropuertos	1.512	1.314	5.107	755		8.688
Navegación Aérea	562	340	1.106	39	2.378	4.425
Total	2.175	1.660	6.249	794	2.378	13.256

No obstante, en los últimos años la plantilla ha crecido más en los niveles A, B y C para dotar a la organización de nuevos expertos en materias como medio ambiente o seguridad, aspectos esenciales para la consecución de los objetivos de Aena.

Actualmente todo el personal, incluido directivos, es evaluado mediante el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD).

Nivel profesional	2010	2011
Niveles A y B	2.082	2.175
Nivel C	1.667	1.660

Desarrollo gerencial, gestión del talento, gestión del desempeño y sistema de retribuciones

Los Programas de Desarrollo Gerencial, Gestión del Talento y Gestión del Desempeño contribuyen a trasladar la cultura de la excelencia de la gestión y el compromiso con la organización de todas las personas que la integran.

La retribución variable de los mandos intermedios, puestos directivos y alta dirección de Aena depende del resultado obtenido en la evaluación anual del Sistema de Gestión del Desempeño, que distingue objetivos personales, de equipo o departamento y de empresa. Conforme se incrementa el nivel de responsabilidad del puesto, mayor es el porcentaje de retribución variable y mayor peso o ponderación tienen en dicha retribución variable los objetivos de empresa, creándose un vínculo directo entre el desempeño y los resultados de la organización y la retribución sus máximos responsables.

Beneficios del Sistema de Gestión del Desempeño de los empleados:

- Orientación del desarrollo (carrera profesional)
- Identificación de áreas de mejora (formación)
- Asignación de una cantidad anual en concepto de retribución variable.

Potenciando la formación especializada

Aunque durante el año 2011 el nº total de horas impartidas ha disminuido en casi un 5% con respecto al año anterior, el Grupo Aena sigue manteniendo su compromiso con la formación de sus empleados, habiéndose producido un incremento significativo en la facilitada al personal directivo y mandos intermedios, así como al de Convenio a pesar de haber disminuido la incorporación de personal de nuevo ingreso y de que, a diferencia del año anterior, no se ha producido ninguna ampliación aeroportuaria significativa que haya conllevado necesidades extraordinarias en el ámbito de la formación.

INDICADORES	2009	2010	2011
Horas de formación totales	326.883	368.926	350.913
Coste total (en millones de Euros)	3,33	2,93	2,26
Media horas por trabajador (*)	33,2	34,04	32,23

(*) Nota: Calculado dividiendo el número total de horas de formación entre la plantilla media, sin contar a controladores (que realizan formación específica) ni a personas con jubilación parcial.

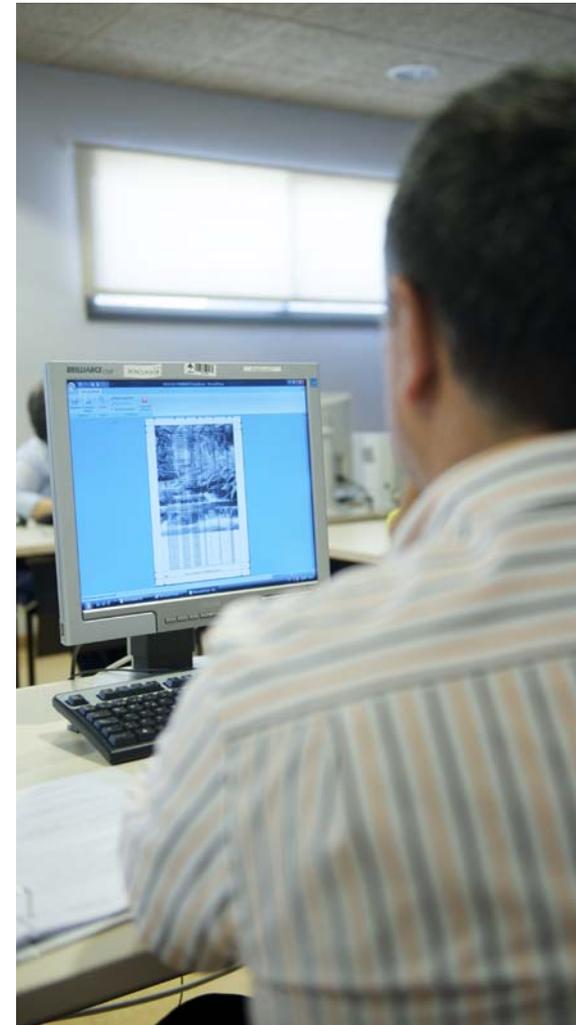


HORAS DE FORMACIÓN	2010	2011	% INCR.
Directivos y mandos intermedios	32.430	39.849	22,88
Personal de convenio	206.672	214.143	3,61

Con respecto a algunos de los aspectos formativos contemplados en los programas de gestión de habilidades y formación continua, destaca el número de horas dedicadas a las áreas de Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente, y Seguridad, así como a la adquisición de competencias directivas y competencias sociales.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	HORAS DE FORMACION
ÁREAS	
Auditoría y calidad	617
Explotación operativa - Aeropuertos	30
Impacto ambiental	1.911
Información, comunicación e idiomas	83
PRL	25.319
Seguridad	7.885
Competencias sociales	1.444
Competencias directivas	1.440

Dentro de las actividades de desarrollo asociadas a la formación conductual del colectivo de directivos y mandos intermedios, cabe reseñar la continuación de los procesos de *coaching*, tanto interno como externo, así como los programas de desarrollo directivo.



Durante el año 2011, el 25% de la formación se ha impartida *on-line* y la bonificación de 1.043.245 € recibida de la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo (Real Decreto 395/2007) en concepto de cuotas a la seguridad social por la formación impartida, ha supuesto el 53,81% del coste total de la actividad

Detalle de nº de horas de formación por tipología de curso	
Formación técnica	283.277
Formación conductual	26.513
Formación continua	41.123

HECHOS RELEVANTES 2011:

- Realización de 13 ediciones del curso de portavoces de Aena, destinado a Directores que deben mantener contacto con medios de comunicación.
- Iniciación del proceso de formación para la implantación de una herramienta orientada a la mejora de los ingresos comerciales.
- Impartición de formación media y avanzada del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.
- Desarrollo de itinerarios formativos asociados al R.D. 862/2009 sobre certificación de aeropuertos competencias del Estado.
- Finalización del desarrollo de nuevos cursos on-line de PRL: "PRL para Personal de Oficinas" y "Prevención de Incendios y Plan de Autoprotección".
- Impartición de los primeros cursos de formación del SEI en las instalaciones de LAINSA Gran Canaria.
- Impartición de nuevos cursos de especialización pedagógica para monitores internos.

Promoviendo la prevención y la seguridad

Aena Aeropuertos tiene como objetivo permanente y prioritario mejorar las condiciones de trabajo en materia de riesgos laborales, reducir la siniestralidad, así como desarrollar y potenciar una cultura preventiva en el conjunto de la empresa.

El sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de Aena Aeropuertos integrará la prevención en todos sus niveles jerárquicos de la empresa, lo que implica la atribución a todos ellos y la asunción por estos de la obligación de incluir cualquier actividad que realicen u ordenen, así como en todas las decisiones que adopten.

Tomando como base esta filosofía, Aena Aeropuertos adquiere el compromiso de cumplir los siguientes objetivos generales y principios de actuación que conforman la Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL):

1. Cumplir, tanto en las actividades actuales como futuras, con la legislación y reglamentación aplicable, las necesidades de mejora técnica y con otros requisitos que la organización suscriba.
2. Gestionar los procedimientos productivos, productos y servicios bajo un compromiso de mejora continua de la acción preventiva.

Anualmente, se establecen propuestas, metas y objetivos en prevención de riesgos laborales, mensurables en la medida de lo posible y coherentes con la política de PRL, cuya realización será supervisada por la Presidencia de Aena Aeropuertos, al mismo tiempo que evaluará la efectividad del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL) para asegurar que se cumple el compromiso de mejora continua.

3. Establecer canales de información adecuados para comunicar a las partes (internas y externas de la empresa), los asuntos que afectan a la acción preventiva.
4. Garantizar la participación y formación teórica y práctica de todos los trabajadores, especialmente de aquellos con puestos clave en la prevención de riesgos laborales.
5. Difundir, explicar y mantener actualizada la política de Prevención de Riesgos Laborales, así como sus objetivos, a todos los niveles de la organización.
6. Coordinar las actividades preventivas con concesionarios, contratistas, operadores aéreos que actúan con autorización administrativa y organismos de la Administración.

DATOS RELEVANTES:

- En las actuaciones dentro del área de PRL, hay que destacar la obtención de un índice de Incidencia Global (número de accidentes por cada mil trabajadores) de 6,63, lo que supone una reducción del 26,4% con respecto a 2010.
- Asimismo, se han cumplido los objetivos marcados en el Plan Operativo 2011, respecto al número de evaluaciones de riesgos, realizándose un 23,3%, menos que el ejercicio anterior.

En cualquier caso, todo empleado puede acceder por el Portal de Recursos Humanos al siguiente enlace <http://dorrh.aena.es/PREVENCIÓN/MEMORIA%202011.pdf>

Desde esta ubicación podrá obtener información de la memoria de actividades del Área de Prevención de Riesgos Laborales con datos por aeropuertos de siniestralidad, investigación de accidentes, seguridad e higiene, ergonomía, etc.

La política de PRL de Aena Aeropuertos incluye el compromiso de:

- Evaluar los riesgos
- Combatir los riesgos en su origen
- Adaptar el trabajo a la persona
- Tener en cuenta la evolución de la técnica
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro
- Planificar la prevención
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual
- Dar las debidas instrucciones a los trabajadores y adoptar las medidas necesarias para garantizar que solo los trabajadores que hayan recibido información suficiente y adecuada puedan acceder a las zonas de riesgo
- La efectividad de las medidas preventivas deberá prever las distracciones o imprudencias no temerarias que pudiera cometer el trabajador

La prevención de la salud de nuestros trabajadores

- Respecto a los reconocimientos médicos, se han realizado un 3,5%, menos que en el año 2010.
- La formación impartida en Prevención de Riesgos Laborales en Aena ha supuesto 53.780 horas lectivas, para los dos convenios colectivos, lo que supone un incremento del 61,3%, con respecto al 2010.

HITOS RELEVANTES:

- Durante el año 2011 se puso en producción, en el ámbito de SAP, la nueva aplicación de prevención, SAP/PRESAL. El alcance sobre el que está basado todo el desarrollo y la estructura de la nueva aplicación incluye todas las actividades preventivas: evaluaciones, planificación de la acción preventiva, información, gestión de EPI y control de vestuario, vigilancia de la salud, siniestralidad, formación, comités de seguridad y salud, coordinación de actividades empresariales, cuadro de mando, portal del empleado, explotación de datos y gestor documental. Todas con sus correspondientes desarrollos y funcionalidades, resolviendo de forma efectiva las necesidades particulares de Aena Aeropuertos en esta materia. Actualmente, se encuentra en producción un 70% de los módulos del sistema.
- Durante un período de 5 años, se va a proceder a la gestión de dos acuerdos marco para centralizar la adquisición de todos los equipos de protección individual (EPI), equipos de trabajo y vestuario de trabajo e imagen de los trabajadores de Aena Aeropuertos. El objetivo que se persigue con estos acuerdos marco es que todos los equipamientos que necesiten nuestros centros de trabajo, se adquieran en base a los mismos criterios y con las mismas empresas, y de una manera rápida y ágil, con el fin de optimizar el coste y la gestión.



El Grupo Aena invirtió un total de 53.780 horas lectivas, lo que supone un incremento del 61,3%, respecto al año 2010.

Facilitando beneficios sociales y la conciliación

El Área de Beneficios Corporativos y Proyectos Sociales del Grupo Aena desarrolla una extensa variedad de actuaciones relacionadas con la Responsabilidad Corporativa, tanto en lo referente a sus empleados (beneficios corporativos) como a colaboraciones con entidades del entorno que trabajan, principalmente, con colectivos desfavorecidos.

Sus principales funciones son:

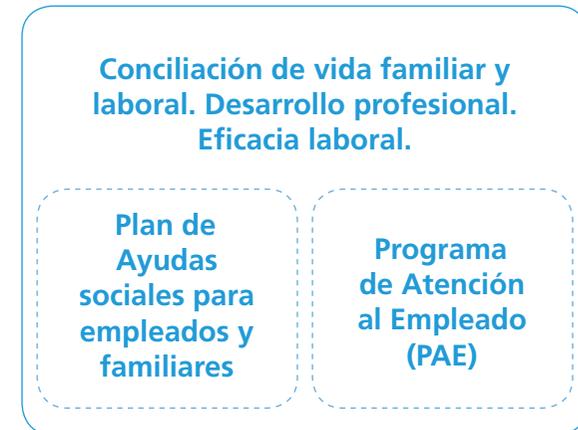
- Detectar y analizar las inquietudes y necesidades del personal del I Convenio del Grupo Aena (salud, finanzas, cuidado de la familia...), desarrollando e innovando el Programa de Atención al Empleado.
- Elaborar y gestionar el Plan Anual de Acción Social Interna (anticipos reintegrables, actividades socio-deportivas y culturales, ayudas para la salud, estudios, etc.), así como realizar el seguimiento de sus actividades.
- Definir y desarrollar las actividades encaminadas a prevenir las conductas adictivas de los empleados del Grupo Aena, proporcionándoles las herramientas y recursos necesarios.
- Coordinar con los mandos y representantes de los trabajadores, las actuaciones y programas en materia de atención al empleado, asistencia social y acción social.



- Definir e implantar la estrategia de acción social externa con interés especial en el cumplimiento de la LISMI y actividades de integración de personas con discapacidad, así como coordinar y gestionar los programas y proyectos sociales de Aena.

De esta forma se desarrollan, permanentemente, medidas enfocadas a facilitar la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores, y orientadas a conseguir un empleo de calidad que comprenda la motivación entre los empleados que facilite el desarrollo profesional y la eficacia laboral, materializadas principalmente a través del Plan de Ayudas Sociales, para empleados y familiares, y el Programa de Atención al Empleado (PAE). Todos los beneficios corporativos están destinados al personal adscrito al I Convenio Colectivo del Grupo Aena, independientemente del tipo de contrato y de jornada⁴.

Los beneficios sociales más relevantes se encuentran recogidos en el I Convenio Colectivo del Grupo Aena.



El Plan de Ayudas Sociales para Empleados y Familiares

El compromiso que Aena mantiene con sus empleados y su entorno se visualiza en uno de los mejores exponentes: el Plan de Ayudas Sociales y Familiares. Plan que contempla múltiples actuaciones encaminadas a la conciliación laboral, personal y familiar y que comprenden ayudas monetarias directas de diversos tipos, como son ayudas directas al estudio de los hijos de los empleados, ayudas directas tanto para empleados con discapacidad como para familiares discapacitados o ayudas directas, entre otras, al nacimiento de hijos. Además los empleados del Grupo Aena tienen a su disponibilidad un seguro de vida y accidentes, en todos los centros, póliza médica privada, flexibilidad

⁴ Existen algunos criterios para acceder a alguno de los Beneficios Corporativos, como por ejemplo la antigüedad, que debe ser de 360 días para el caso de las Ayudas Sociales y recepción de la revista de Aena, o 90 días para el acceso a la Póliza Médica Privada.

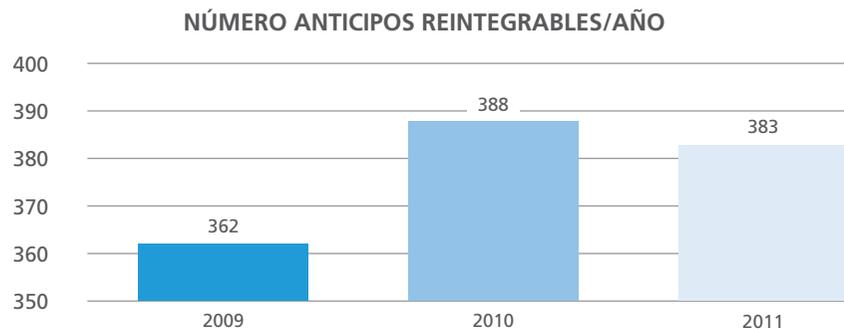
en la jornada, excedencia por cuidado de hijos y familiares dependientes o planes de preparación a la jubilación.

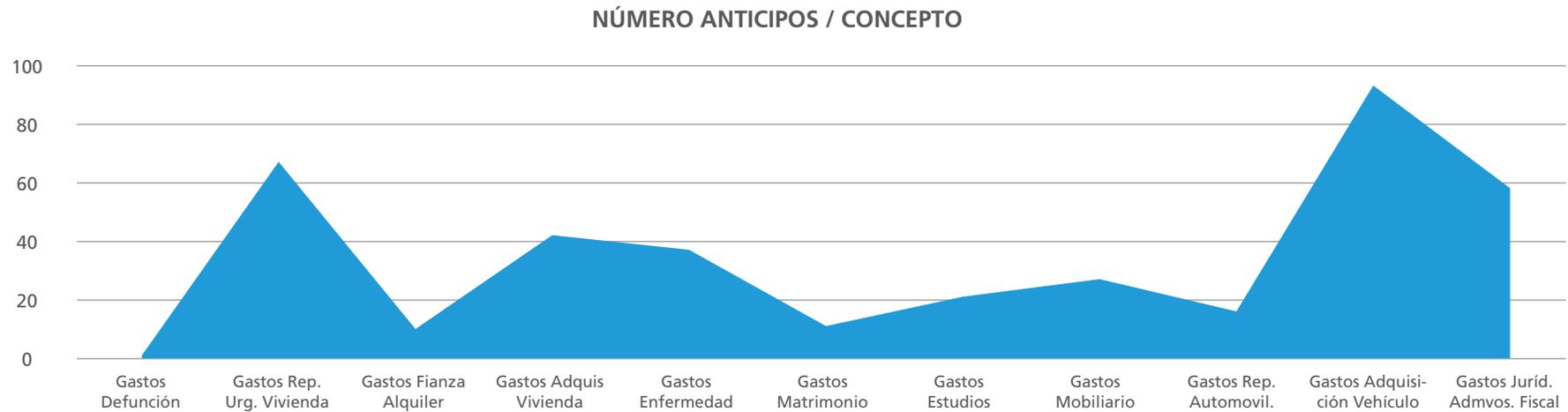
Todas estas medidas configuran un marco de protección y apoyo a las personas empleadas en el Grupo Aena y a su entorno más cercano.

Durante el año 2011 se han ejecutado más de 13.000 actuaciones relacionadas con los beneficios corporativos o proyectos sociales. Cabe destacar algunos datos sobre estas actuaciones:

- **Anticipos reintegrables:** se considera anticipo reintegrable la cuantía económica adelantada, a cuenta del trabajador, y deducida posteriormente de sus retribuciones habituales, para cubrir situaciones graves, urgentes e inaplazables. Durante el año 2011 se han tramitado y gestionado 383 anticipos, lo que ha supuesto un aumento del 5,8% frente al 2009 y un descenso del 1,3% con respecto al año 2010. Del total de anticipos concedidos el 81% ha solicitado, para su reintegro, el plazo máximo permitido (24 meses), destacando los solicitados para la adquisición de vehículo por parte del empleado (93 anticipos) y para reparaciones urgentes del a vivienda habitual (67 anticipos).

El importe total concedido para anticipos reintegrables durante el año 2011 ascendió a 1.617.929,26€

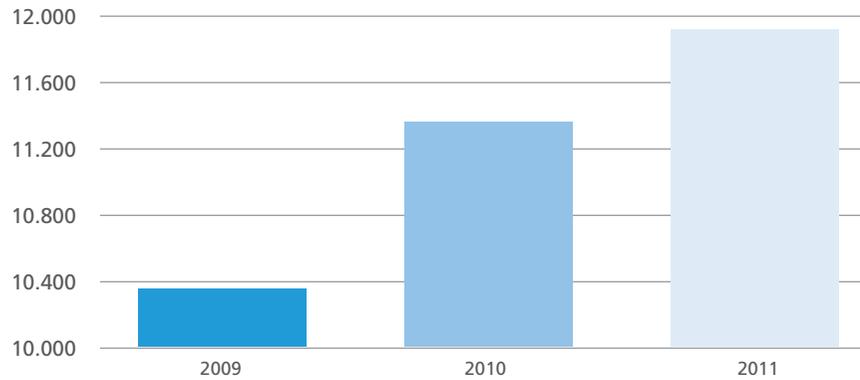




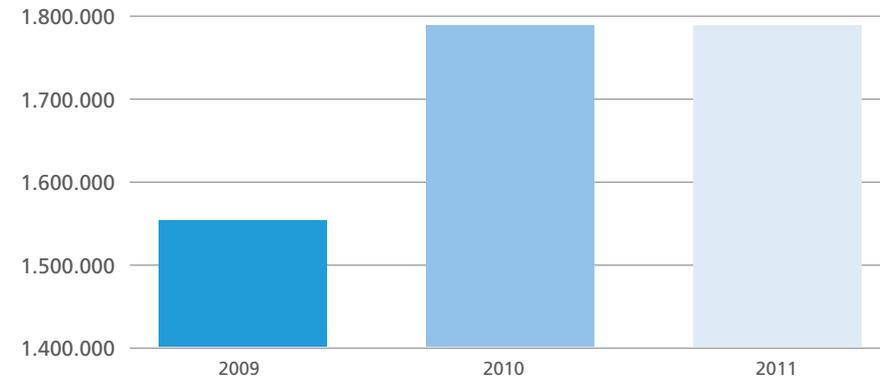
- Programa anual de ayudas sociales:** dentro de este programa se conceden diversos tipos de ayudas sociales, no reintegrables por parte del trabajador, para paliar gastos familiares y personales, contemplándose diferentes modalidades: nacimiento y adopción de hijos, guardería, estudios de hijos, estudios del trabajador, salud y discapacidad (del trabajador o de familiares). En el año 2011 se concedieron un total de 11.911 ayudas, lo que supone un aumento del 5,09% con respecto a las concedidas en el año 2010 y un 15,30% teniendo en consideración las ayudas concedidas en 2009.

El crecimiento acumulado de las ayudas sociales concedidas en el último trienio alcanza el 57,25%. El importe de esta partida presupuestaria ascendió, durante el año 2011, a 1.787.221,06€.

AYUDAS CONCEDIDAS / AÑO

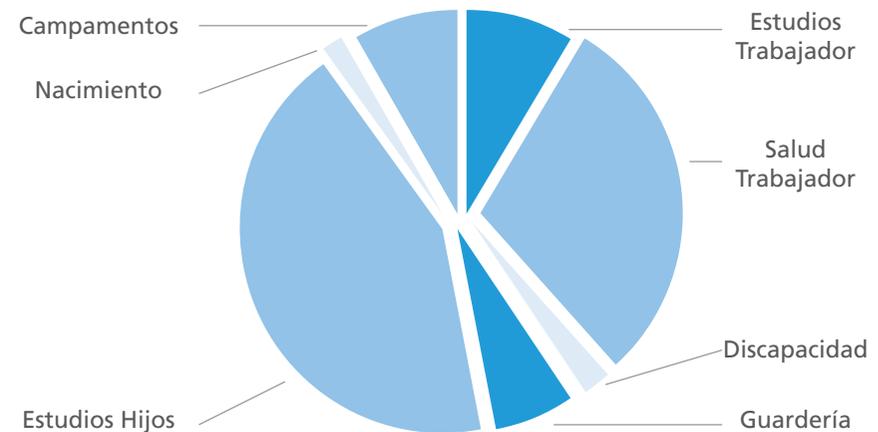


IMPORTE AYUDAS SOCIALES / AÑO



En la distribución por tipo de ayudas concedidas en 2011, destacan las ayudas por estudios para hijos del trabajador (5.126 solicitudes concedidas) y, en segundo lugar, las de salud del trabajador (3.555 solicitudes concedidas).

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE AYUDA



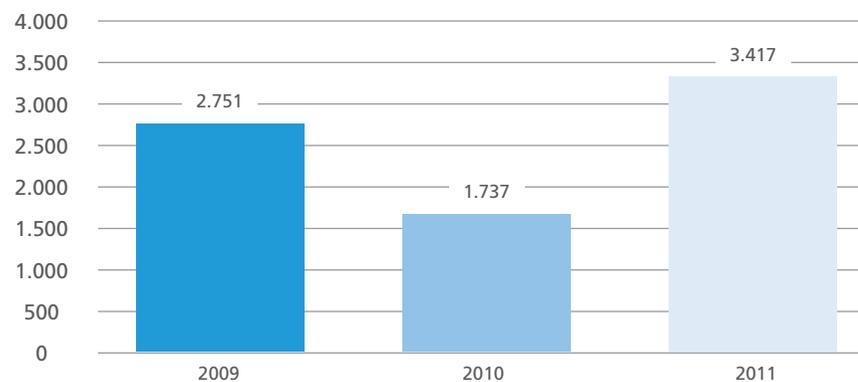
El Programa de Atención al Empleado (PAE)

El PAE (Programa de Atención al Empleado) tiene como objetivo principal la conciliación de la vida familiar y laboral ayudando en la solución de necesidades y problemas cotidianos a los trabajadores del Grupo Aena, tales como la gestión de cuestiones ineludibles durante el horario de trabajo. El gráfico refleja las cifras de usos del PAE por años.

En 2011 fueron solicitados un total de 3.417 servicios (3.019 básicos y 398 complementarios), frente a los 1.737 del año anterior. Esto indica un aumento del 96%, apreciándose una importante recuperación del servicio debido a las campañas de promoción del PAE.

En segregación por género los servicios del PAE fueron utilizados en un 57% por mujeres y en un 43% por hombres, siendo los más demandados los de asesoramiento de ocio, legal, gestoría y educación, que suponen un 47% del total.

USOS PAE POR AÑOS



Beneficios del PAE:

.. Para el empleado:

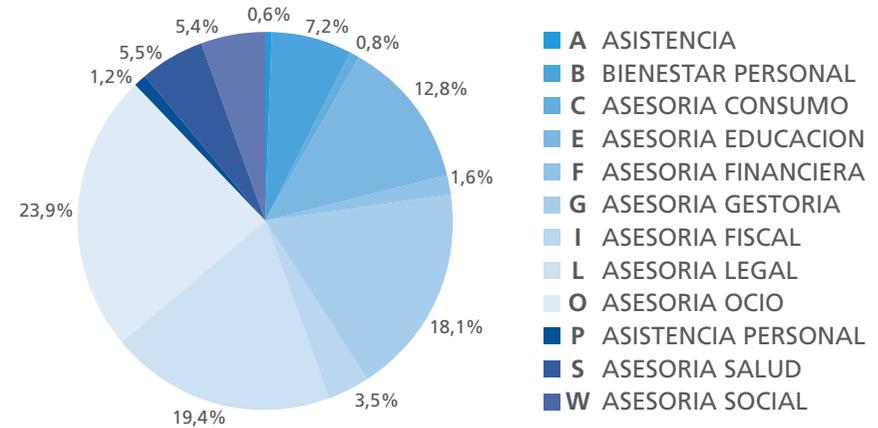
- Mejora de la vida laboral y personal.
- Aumento de la satisfacción personal.
- Ahorro de tiempo en cuestiones extra-laborales.
- Ayuda a gestionar las tensiones interpersonales.

... Para la Empresa:

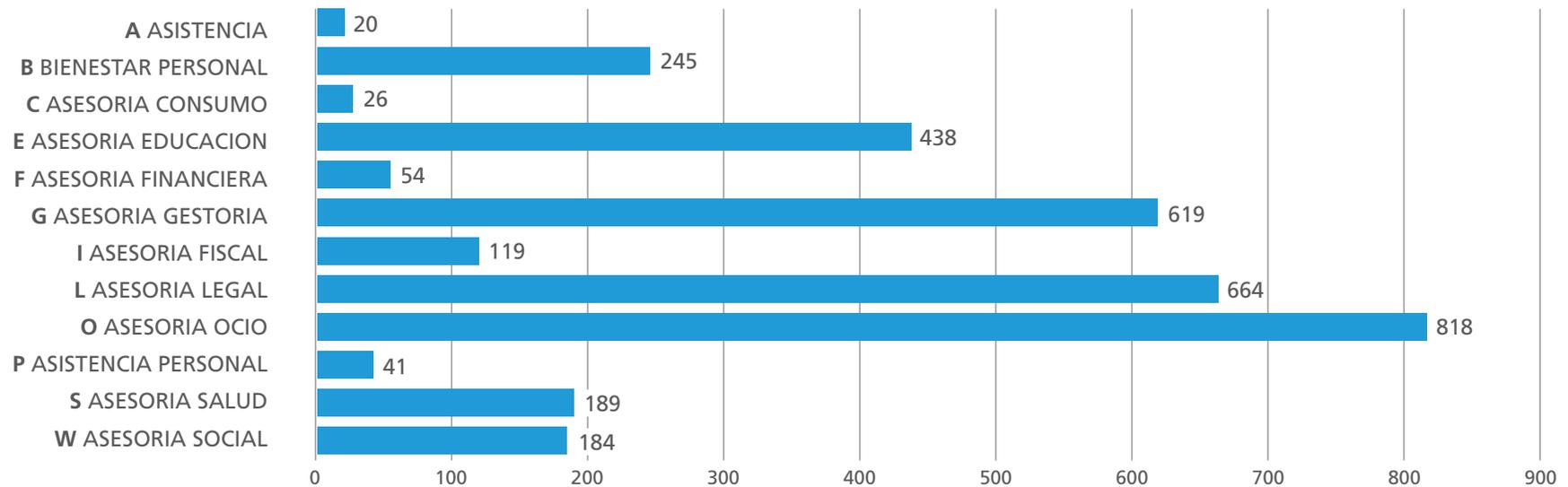
- Optimiza la actividad de los trabajadores.
- Mejora del ambiente de trabajo.
- Ayuda a mejorar los niveles de concentración.
- Ayuda a rebajar las tasas de accidentabilidad.

El retorno para el Grupo Aena, en horas ahorradas por la utilización del Programa de Ayuda al Empleado, ha supuesto, durante 2011, un total de 18.580 horas (el equivalente a más de 2.654 jornadas de trabajo o a 557.400€⁵).

⁵ Teniendo en cuenta el coste bruto medio hora/empleado.



NÚMERO DE SERVICIOS BÁSICOS POR TIPOLOGÍA



Programa de Apoyo Emocional, Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas

Durante el año 2011 se han realizado un total de 23 tratamientos de conductas adictivas (alcohol, drogas ilegales y otras adicciones), tanto de nuevo ingreso como de seguimiento de casos iniciados anteriormente. De ellos 9 fueron ingresos en comunidades terapéuticas (1 mujer y 8 hombres) y otros 14 en régimen externo, lo que supone un aumento del 21% en relación con el año 2010.

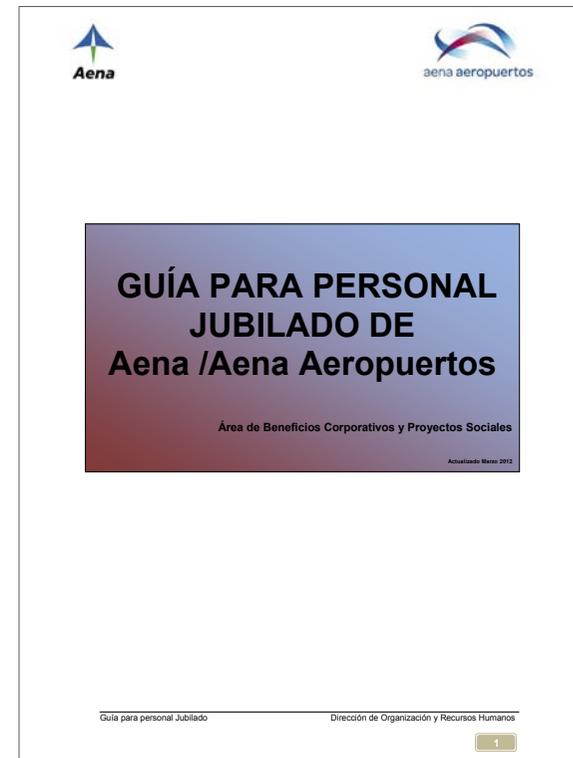
Se realizaron 3 ediciones del curso de Prevención de Conductas Adictivas, con un total de 32 asistentes, en los aeropuertos de FGL Granada-Jaén, Sevilla y Asturias, cuyo objetivo es prevenir adicciones en el entorno laboral e intervenir adecuadamente en dichos casos. Además, y gracias a los programas contra el tabaquismo, 23 tratamientos contra esta adicción llegaron a buen puerto.

Se ha mantenido, además, el convenio de colaboración firmado entre el Grupo Aena y la Asociación Proyecto Hombre, realizándose 4 reuniones durante el año 2011 así como la visita a las instalaciones de la ONG tanto en Sevilla como en Granada.

El Programa de Apoyo Emocional-Counselling fue usado por 32 personas durante el año 2011 (62,5% mujeres) y se realizaron 11 consultas de asesoramiento familiar.

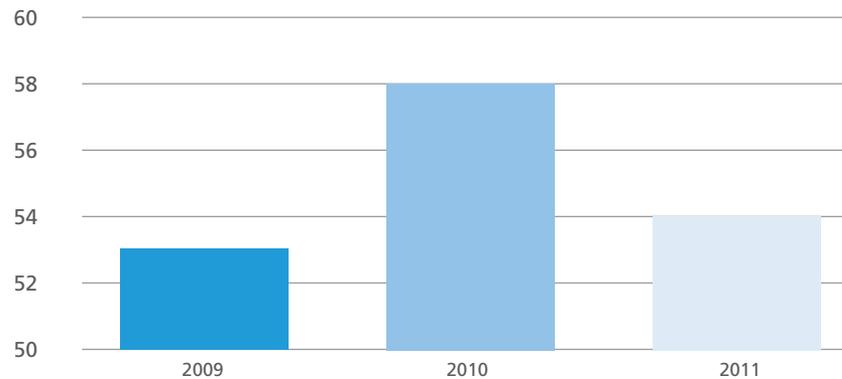
2011 ha sido el año del impulso definitivo del Plan de Atención al Jubilado del Grupo Aena, reforzándose actividades que se venían desarrollando en años anteriores e implementando nuevas actuaciones.

Entre las actividades ya realizadas otros años, durante el año 2011 se han realizado 3 ediciones del Taller de Preparación para la Jubilación, que han recibido un total de 54 empleados de diversos centros de Aena en edades próximas a la jubilación y jubilados



parciales con una alta valoración por parte de los asistentes. Su objetivo es dotar a aquellas personas próximas a la jubilación de recursos suficientes para una mejor adaptación al contexto que supone esta nueva etapa. Se ha editado, además, una Guía de Recursos Informativa donde pueden encontrar respuesta a todas aquéllas cuestiones derivadas de su nueva situación.

ASISTENTES TALLER JUBILACIÓN / AÑO



Por primera vez se hicieron las gestiones necesarias para que los empleados en situación de jubilación parcial pudiesen acceder, desde fuera de las instalaciones del Grupo Aena, a su correo electrónico y a la Intranet corporativas, en colaboración con la Dirección de Sistemas de Información, con el objetivo de que dicho personal, que mantiene todavía una relación laboral con el Grupo Aena, mantenga una vinculación efectiva con la empresa y con el resto de compañeros y superiores

Se cursaron 31 solicitudes de acceso remotos a los sistemas informáticos del Grupo Aena para los empleados en situación de jubilación parcial.



PROGRAMA DE APOYO EMOCIONAL

Principales datos de 2011:

- Tratamiento y prevención de drogodependencias y tabaquismo: se continúa el Programa de Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas, facilitando los contactos y costeando parte del proceso en caso de drogodependencias. (LA8)
 - > 23 casos atendidos: 9 ingresos en comunidades terapéuticas (régimen interno) y 12 en régimen externo, lo que supone un aumento del 21% en relación con el año 2010.
 - > 23 tratamientos para dejar de fumar.
- Curso de Prevención de Drogodependencias:
 - > 3 ediciones del curso en los aeropuertos de FGL Granada-Jaén, Sevilla y Asturias.
- Convenio de colaboración firmado con la entidad "Proyecto Hombre"
 - > 4 reuniones anuales y visita a las instalaciones de la entidad tanto en Sevilla como en Granada.
- Talleres de Preparación a la Jubilación: Impartido a un total de 49 trabajadores del Grupo Aena.
- Asesoramiento Personal (*Counselling*):
 - > Utilizado por 32 empleados y realizadas 11 consultas de asesoramiento familiar.

La comunicación interna: base de la relación con nuestras personas

En el año 2011 Aena mantiene los canales de comunicación con sus empleados diferentes siguiendo con su compromiso de transmitir los objetivos y estrategias empresariales a toda la organización.

- La intranet de Aena, y en especial el apartado de "Recursos Humanos" ofrece información extensa, ordenada y actuali-

zada de todo lo que corresponde a la estrategia de Aena así como de los acontecimientos que puntualmente se van añadiendo a la actividad ordinaria.

- El Buzón de Recursos Humanos facilita recoger sugerencias, consultas o cualquier cuestión que puedan plantear nuestros empleados.
- La Revista mensual Interna "Aena Noticias" y el "Newsletter", recogen hechos e hitos más relevantes de la organización: nuevas obras, nombramientos, noticias de última hora, etc.

- Finalmente, la celebración de “Desayunos de Trabajo del Presidente de Aena” con los empleados o los “Encuentros Digitales con el Presidente de Aena”, han ofrecido un canal abierto y directo de relación con la alta dirección.

ASPECTO CLAVE

2011 ha sido el año del impulso definitivo del Plan de Atención al Jubilado del Grupo Aena, reforzándose actividades que se venían desarrollando en años anteriores e implementando nuevas actuaciones.



4

Servicios de alta calidad para nuestros clientes

En su camino hacia la excelencia empresarial, Aena y Aena Aeropuertos han implantado diferentes sistemas de gestión, tanto estratégicos como de apoyo, que garantizan en cada momento un modelo de gestión que evoluciona permanentemente bajo el concepto de la mejora continua y la adaptación a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Servicios de alta calidad para nuestros clientes

- El camino hacia la excelencia empresarial
- El compromiso con el cliente
 - > La calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: el perfil de los clientes de los aeropuertos de la red
- Reclamaciones, quejas y sugerencias
 - > Aena Aeropuertos
 - > Navegación Aérea
- La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros
 - > Los derechos de los pasajeros
 - > INFOVUELOS: La información de vuelos en tiempo real
- Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos
 - > Aena Aeropuertos renueva su oferta de restauración
- El servicio de asistencia a PMR
- Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública

El camino hacia la excelencia empresarial

La calidad en la gestión de Aena y Aena Aeropuertos va mas allá del simple concepto de implantación de un sistema de gestión o la obtención de una certificación concreta. Para Aena, la "Calidad", con mayúsculas, constituye el motor de la mejora continua

en la búsqueda de la máxima eficiencia, y que garantiza tanto la gestión diaria como la correcta marcha de la organización, de acuerdo con las necesidades y los resultados esperados por sus clientes y usuarios.

Cientes

Subgrupos:

- Pasajeros
- Operadores aéreos
- Público en general
- Empleados que ejercen su labor en los recintos aeroportuarios
- Otros...

Mecanismos de Relación

- Reuniones
- Comités
- Encuestas
- Buzones
- Correspondencia
- Formularios
- Encuestas periódicas de calidad percibida por pasajeros y acompañantes, Compañías aéreas
- Encuestas periódicas internas sobre la calidad del servicio prestado
- Servicio WAP y PDA de Información de vuelos
- Servicio telefónico y presencial de Información de Atención al Cliente
- Otros...

Expectativas:

- Calidad/Precio
- Excelencia
- Servicio
- Seguridad
- Puntualidad
- Usabilidad
- Accesibilidad
- Capacidad
- Otras...

En el ámbito de la Excelencia en Gestión, el esfuerzo de Aena se materializa a través de diversos instrumentos, herramientas y marcos de referencia:

- La publicación de **Cartas de Servicios** para las actividades principales del Grupo Aena en las que se comprometen públicamente los niveles de servicio a prestar (servicios aeroportuarios a pasajeros y acompañantes y a compañías aéreas de Aena Aeropuertos y servicios de Navegación Aérea de la Dirección de Navegación Aérea).
- La **medida de la satisfacción de los grupos de interés** de Aena y Aena Aeropuertos: se realizan diversos estudios de satisfacción y de caracterización de los grupos de interés de la organización (encuestas AEQual a pasajeros, acompañantes y compañías aéreas en el ámbito de Aena Aeropuertos). En el ámbito de la Navegación Aérea, la Oficina Virtual de Atención al Cliente (OVACNA) se constituyó como mecanismo de contacto con compañías aéreas, pilotos y todos los colectivos relacionados con las actividades del tránsito aéreo que interactúan con Aena.
- Para la **adecuación de los servicios aeroportuarios al perfil de los clientes**, Aena Aeropuertos se apoya en las encuestas EMMA para caracterizar la tipología de clientes y usuarios de aeropuertos más habituales. En el ámbito de la Dirección de Navegación Aérea, la celebración del Foro de Cooperación con Clientes constituye el punto de encuentro donde se intercambian opiniones y se recogen periódicamente necesidades, prioridades y expectativas.
- El Grupo Aena cuenta con diferentes **sistemas de gestión** implantados desde hace varios años en la gran mayoría de sus unidades y servicios: calidad, ambiental, EMAS, eficiencia energética, prevención de riesgos laborales, seguridad operacional y seguridad física, etc.
- **Implantación progresiva en Aena del Modelo EFQM de Excelencia**: las autoevaluaciones EFQM se utilizan para diagnosticar la calidad en la gestión de los aeropuertos y unidades de gestión. Facilitan la identificación de puntos fuertes a compartir con otras unidades y de áreas de mejora que contribuyan a acelerar la mejora en su gestión. Desde la aprobación del primer Plan de Calidad (2004-2008) hasta finales de 2011, en los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos se han realizado un total de 48 autoevaluaciones.

El compromiso con el cliente

Para garantizar los niveles de calidad de los servicios ofrecidos, Aena Aeropuertos dispone de sendas Cartas de Servicios a pasajeros y compañías aéreas y la Dirección de Navegación Aérea de su propia Carta de Servicios, siguiendo los requisitos de la normativa vigente para su aprobación y publicación. La última versión de todas las cartas de servicio ha sido aprobada en 2010 por resolución del Subsecretario de Fomento el 22 de julio y publicadas en el BOE el 31 de diciembre de 2010.

En el ámbito de aeropuertos, las Cartas de Servicios a pasajeros y a compañías aéreas detallan los servicios ofrecidos en los aeropuertos de la red, los compromisos adquiridos por Aena/Aena Aeropuertos y sus indicadores de calidad, o las diferentes formas de participación en la mejora de los servicios ofertados mediante la presentación de reclamaciones, quejas y sugerencias.

A través de su Carta de Servicios (en proceso de actualización), Navegación Aérea identifica sus servicios y expone los compromisos de calidad adquiridos junto con sus indicadores. Del mismo modo, la carta informa sobre cómo presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, considerando la participación de sus clientes como uno de los mecanismos clave que contribuyen a mejorar las prestaciones que se facilitan a sus distintos clientes y grupos de interés.

➔ Acceder a las Cartas de Servicios: www.aena.es



La calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: el perfil de los clientes de los aeropuertos de la red

Las diferentes unidades organizativas mantienen vigente su compromiso con la calidad a través de los sistemas de gestión de la calidad, basados en los criterios de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 sobre los que están certificadas las siguientes unidades de Aena y Aena Aeropuertos:

- 42 aeropuertos y 1 helipuerto
- Unidades corporativas
- Servicios Centrales de la Dirección de Navegación Aérea y sus 5 Direcciones Regionales dentro del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiental y Seguridad Física y Operacional).

Aena dispone de diversas herramientas que aportan datos objetivos para la toma de las mejores decisiones. El Sistema de Información EMMA, las Encuestas de Calidad del Servicio (AEQual), el Foro de Clientes de Navegación Área y las reuniones periódicas con los diferentes actores del sistema aeroportuario y de navegación aérea, así como las herramientas para la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, son algunos ejemplos de cómo Aena trabaja para conocer la realidad cambiante y la percepción, preferencias y grado de satisfacción de sus clientes.

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EMMA

Permite conocer, mediante encuestas periódicas, las características y perfil de los pasajeros y sus preferencias de viaje. Estas encuestas se realizan en oleadas periódicas que

La gran mayoría de los aeropuertos y todos los servicios y centros de Navegación Aérea cuentan con certificaciones ISO en sus sistemas de gestión de la calidad y ambiental

aportan información relevante sobre los pasajeros: edad, sexo, motivo del viaje, rutas, frecuencia del viaje, lugar de residencia,

características socioeconómicas (nivel de estudios, situación laboral o su relación profesional), etc.

DATOS RELEVANTES:

- 50 informes de los aeropuertos estudiados y del conjunto de Aena Aeropuertos, sobre características y evolución de los pasajeros, análisis de facturación de equipajes y tiempos de antelación, área de influencia y modos de acceso, compañías aéreas, área comercial (restauración, tiendas y aparcamientos), mercados potenciales y desarrollo de rutas, impacto del tren de alta velocidad.

- 66 peticiones de actuaciones a medida para los distintos aeropuertos y unidades de Aena y empresas externas concesionarias en aeropuertos, universidades y otros organismos oficiales.
- Colaboraciones con diferentes organismos y entidades oficiales (para Planes Directores, Planes de Negocio, Planes de Marketing Aeroportuario y Comerciales, Estudio de la Accesibilidad e Intermodalidad, Estudios de Capacidad/Demanda, etc.).

Toda esta información orienta a Aena a la hora de dar una respuesta más adecuada a los retos que se le plantean, gracias al grado de conocimiento que se tiene de nuestros principales clientes y usuarios en base a la caracterización de las diferentes tipologías de clientes obtenida en los trabajos de campo que se realizan en los aeropuertos.

Por otro lado, la información EMMA tiene un papel muy importante en la mejora, adaptabilidad y puesta en marcha de nuevos servicios de transporte público al aeropuerto, que permitan mejorar los servicios prestados al pasajero, disminuir la contaminación en el entorno aeroportuario y descongestionar los accesos por carretera.

ENCUESTAS DE CALIDAD: AENA AEROPUERTOS

El reto más importante de Aena Aeropuertos en 2011 ha sido el desarrollo del nuevo modelo de gestión del sistema aeroportuario, en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto-ley 13/2010, de 3 de diciembre, que constituye el nuevo marco legal para la modernización del sistema aeroportuario español.

Actualmente, los objetivos marcados en el eje estratégico de Calidad y Medio Ambiente de los Planes Operativos y Planes Plurianuales van en una misma dirección: conseguir, mediante un sistema integrado de gestión, la mejora de la eficacia, los resultados económicos, el logro de la satisfacción de las necesidades

y expectativas de nuestros clientes y de la sociedad en general, desarrollándose de manera sostenible y minimizando el impacto ambiental.

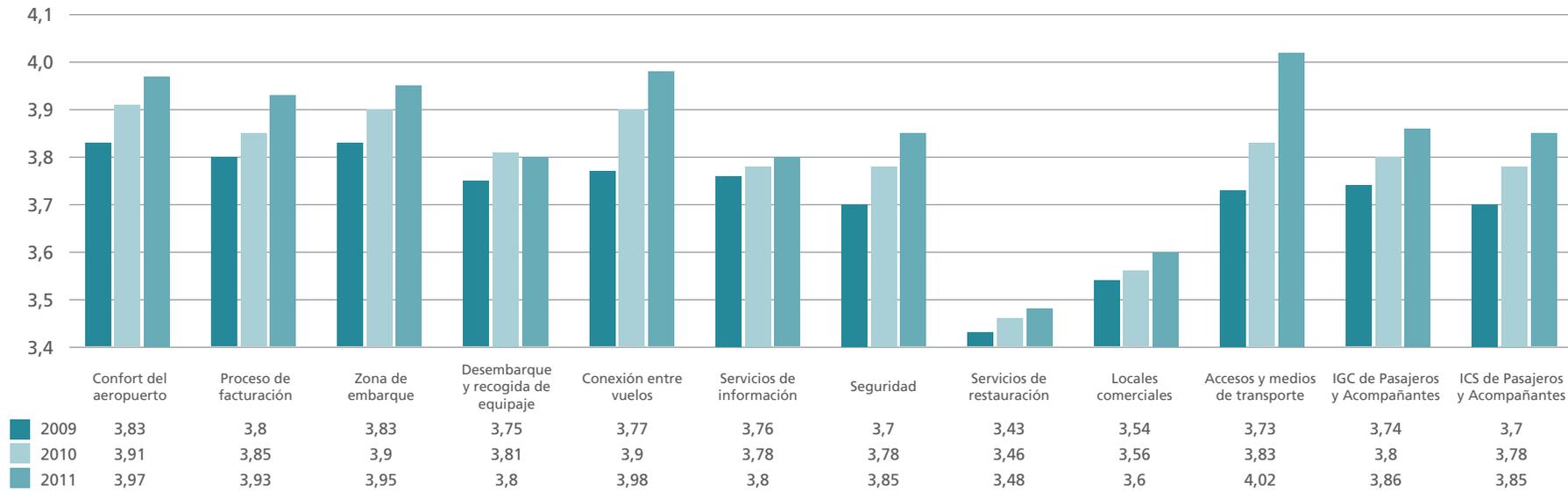
Aena analiza trimestralmente los niveles de calidad percibida en su red de aeropuertos a través del Programa de encuestas Ae-Qual.

Como en años precedentes, los niveles de calidad percibida por los pasajeros, acompañantes y compañías aéreas en 2011 han sido superiores a los niveles obtenidos en ejercicios anteriores. Tanto el IGC (Índice General de Calidad) como el ICS (Índice de Calidad de Seguridad) se han visto incrementados en este último ejercicio. Del mismo modo, la valoración de las áreas de servicios relativos a las compañías aéreas aumenta su valoración.

ÍNDICES DE CALIDAD (IC)	Valoración (escala de 1 a 5)		
	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
IGC de Pasajeros y Acompañantes	3,74	3,8	3,86
ICS (seguridad) de Pasajeros y Acompañantes	3,7	3,78	3,85
IGC Aviación Comercial	3,43	3,42	3,51
IGC Aviación General	2,95	3,15	2,93
IGC Compañías Aéreas	3,40	3,41	3,49

ICS: Índice de Calidad de Seguridad / IGC: Índice General de Calidad

ÍNDICE DE CALIDAD ACOMPAÑANTES Y PASAJEROS



COMPAÑÍAS AÉREAS (Áreas de servicio)	Valoración (escala de 1 a 5)		
	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
Instalaciones	3,36	3,33	3,39
Área de movimientos	3,33	3,33	3,43
Política Medioambiental	3,34	3,35	3,69
Mantenimiento y servicios informáticos	3,45	3,35	3,53
Asistencia a los pasajeros y equipajes	3,48	3,41	3,42
Asistencia de Operaciones en pista	3,53	3,66	3,71
Combustible	3,67	3,7	3,68

ENCUESTAS DE CALIDAD: NAVEGACIÓN AÉREA

Aena mantiene abiertas las vías de comunicación con sus clientes de los servicios de navegación aérea, para conocer su percepción respecto al servicio prestado facilitándoles diferentes canales para formular sus consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

La consulta formal a los clientes de los servicios de tránsito aéreo se materializa en el Foro de Clientes de Navegación Aérea que se celebra anualmente.

Como vía de comunicación complementaria, Aena dispone de una Oficina Virtual de Atención al Cliente (OVACNA), para facilitar la comunicación a través de la web de Aena con los Servicios de Navegación Aérea. Esta herramienta facilita, entre otros aspectos, clasificar las consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias para facilitar su envío al departamento más adecuado dentro de Aena. Como *outputs* podemos identificar los siguientes:

- Proporcionar información de retorno (es decir, posibilidad de hacer un seguimiento vía mail del estado de la solicitud).
- Enviar al cliente respuesta a su comunicación tan pronto como se disponga de aquélla.

En la reunión anual ordinaria del Foro de Clientes de Navegación Aérea, correspondiente a las actuaciones del ejercicio 2011, a la que asistieron representantes de las principales compañías aéreas y asociaciones del sector, los principales temas tratados fueron los siguientes:

- Resultados de las prestaciones del Sistema de Navegación Aérea en 2011: indicadores de seguimiento.
- Presentación de los resultados de la encuesta de calidad percibida 2011.
- Seguimiento del Plan de Actuaciones de Navegación Aérea.

Principales mecanismos de comunicación con los clientes de navegación aérea:

- Foro de Cooperación con Clientes de Navegación Aérea.
- Oficina Virtual de Atención al cliente de Navegación Aérea (OVACNA).
- Formularios de reclamaciones existentes en todos los Aeropuertos y centros de Aena.
- Sede Electrónica de Aena y direcciones de correo electrónico: ovacna@aena.es
- A través de Eurocontrol y Unidades de Aeropuertos en el caso de reclamaciones de facturación.

Las encuestas de calidad percibida contribuyen a que las expectativas de los clientes de Navegación Aérea sean incorporadas en la gestión de la organización, entre otras vías a través del Plan de Actuaciones de Navegación Aérea, conformándose una serie de objetivos tendentes a dar respuesta a esas necesidades de los grupos de interés.

La encuesta de calidad percibida de los clientes de Navegación Aérea en 2011 produjo los siguientes resultados:

Servicio prestado	Valoración media
Sistemas e instalaciones de NA	60,81%
Gestión del Tránsito Aéreo	48,89%
Seguridad Operacional	56,33%
Información Aeronáutica	67,69%
Valoración global	58,35%

Reclamaciones, quejas y sugerencias

Aena Aeropuertos

Aena Aeropuertos, S.A. elabora un informe anual descriptivo, de carácter estadístico, de la frecuencia y evolución de las quejas y reclamaciones en los aeropuertos de la red, relativas a cada ejercicio.

	CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	2010	2011	% diferencia 2010/2011
	1.- Contrato de transporte	48.379	33.155	-31,5
	2.- Handling	4.250	3.478	-18,2
GESTIÓN AEROPORTUARIA	3.- Sistemas de información	1.592	1.170	-26,5
	4.- Instalaciones	765	701	-8,4
	5.- Servicios de seguridad	3.036	2.687	-11,5
	6.- Servicios complementarios	1.296	961	-25,8
	7.- Accesos	171	96	-43,9
	8.- Daños y robos	428	387	-9,6
	9.- Varios	428	526	22,9
	10.- Servicios comerciales y de restauración	919	900	-2,1
	11.- Aparcamientos	1.150	1.263	9,8
	Total QyR Gestión Aeroportuaria	9.785	8.691	-11,2
		12.- Otras entidades y organismos	905 ⁽¹⁾	922 ⁽²⁾
	13.- Otros	3.609	2.145	-40,6

⁽¹⁾ Por error, la Memoria RC 2010 incluyó como dato 10.085 en lugar de 905 (excluidas QyR derivadas de los incidentes de control de diciembre de 2010).

⁽²⁾ Se excluyen QyR derivadas de los incidentes de control de diciembre de 2010 recibidas en los meses de enero y febrero de 2011.



Durante el año 2011 se han recibido un total de 59.075 quejas y reclamaciones, de las que únicamente un 14,7% (8.691) son imputables a Aena Aeropuertos. Las principales conclusiones que se pueden extraer son:

- En 2011 se recibieron una media de 42,8 quejas y reclamaciones por cada millón de pasajeros comerciales frente a las 51,1 que se recibieron en 2010.

Del total de entradas recibidas, se puede resumir indicando lo siguiente:

- En general, ha descendido notablemente el número de quejas y reclamaciones con respecto al ejercicio anterior.
- Únicamente 8.691 tienen que ver con la gestión aeroportuaria (competencia de Aena Aeropuertos).
- En 2011 se ha reducido el número de quejas y reclamaciones de gestión aeroportuaria en un 11,2% con respecto al año anterior.
- 33.155 entradas se engloban en la categoría “Contrato de transporte”, siendo atribuibles al servicio prestado por las compañías aéreas.

EVOLUCIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES (*)	2009	2010	2011
Totales	71.265	129.434	59.075
QR de gestión aeroportuaria	12.557	9.785	8.691

El tiempo medio de respuesta para las quejas (expresado en días) cumple ampliamente el compromiso fijado por Aena Aeropuertos para contestar a las relativas a “Gestión Aeroportuaria” (competencia de Aena) es de hasta 20 días hábiles, estando en 2011 en valores promedio de 2,5 días (mejorando el valor promedio de 2010- situado en 2,9 días; y de 2009- de 3,2 días).

Navegación Aérea

Tipología de las comunicaciones Navegación Aérea (2011)	
Tipo de Comunicación	%
Quejas	73,2
Consultas	18,9
Reclamaciones	1,25
Sugerencias	6,7

NOTA: Se excluyen las relativas al conflicto de controladores

En el año 2011 se han recibido 247 comunicaciones de nuestros clientes y públicos de interés, que constituyen un ligero descenso con respecto de a las 279 recibidas en 2010 (excluyendo las relacionadas con los incidentes de de control) habiéndose cerrado en un plazo medio de 20 días. En cuanto a su tipología, se trata principalmente de quejas y consultas.

La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros

Aena es consciente de la importancia de informar a sus grupos de interés de las noticias más relevantes y de la actualidad de la organización. Durante 2011 se han difundido a los medios de comunicación social un total de 736 notas de prensa. Todas estas notas se encuentran a disposición tanto en la web de Aena como en la de Aena Aeropuertos.

Además, los canales abiertos en Twitter, Facebook o Youtube, contribuyen directamente a reforzar la presencia exterior y las relaciones de Aena y Aena Aeropuertos, S.A. con sus diferentes grupos de interés. Estos canales de comunicación están dirigidos principalmente a usuarios, aerolíneas, medios *on-line* y medios internacionales reforzando la clara vocación de servicio de Aena y Aena Aeropuertos.

Desde junio de 2011 (con la creación efectiva de Aena Aeropuertos, S.A), hasta final de diciembre de 2011 se "colgaron" en Youtube 22 vídeos, se hicieron 126 *posts* en Facebook y se pusieron aproximadamente 2.000 *tuits* en Twitter.



Los derechos de los pasajeros

Los derechos del pasajero, desde que accede al aeropuerto hasta que llega a su destino, siguen siendo una prioridad para Aena Aeropuertos. La compañía mantiene su compromiso de garantía de los derechos de los pasajeros combinando los criterios marcados en el derecho comunitario (Reglamento CE nº 261/2004, que establece normas de compensación y asistencia para los pasajeros aéreos en ciertas situaciones), con una serie de compromisos voluntarios (contraídos de acuerdo con diferentes actores) que se desarrollan por asociaciones de compañías aéreas, de aeropuertos y de consumidores y usuarios. En este sentido, todos los aeropuertos de la red y la página web www.aena-aeropuertos.es ofrecen información sobre los derechos de los pasajeros en varios tipos de soporte.

Gracias a estas actividades de difusión de sus derechos, se ha conseguido que los pasajeros estén mejor informados y más satisfechos al conocer en detalle la existencia de esas garantías y saber a qué actores de la cadena de transporte dirigirse en cada caso.

Sus derechos como pasajero aéreo incluyen:

- el derecho a la información
- el derecho al reembolso o modificación de trayecto si su vuelo se cancela o se le deniega el embarque
- el derecho al reembolso si su vuelo se retrasa durante cinco horas o más
- el derecho a la asistencia y, en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado
- el derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones
- el derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si usted tiene una discapacidad o movilidad reducida

La legislación europea también estipula quién es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o incidencias con equipajes (pérdida, extravío...), para asegurar que usted siempre obtendrá aquello a lo que tenga derecho.

INFOVUELOS: La información de vuelos en tiempo real

Aena facilita en su web corporativa un servicio de información que permite consultar los horarios de vuelos en tiempo real en cualquiera de sus aeropuertos (Infovuelos). El servicio proporciona información sobre los vuelos programados desde 2 horas antes hasta 24 horas después de su realización.

Una vez localizado el vuelo a consultar, **Infovuelos** presenta la información detallada (fecha, hora, terminal, puerta, estado, etc.) y relacionada con éste (cartografía, climatología, operador, etc.), así como enlaces útiles.

Este servicio no sólo está disponible en la página web de Aena Aeropuertos: www.aena-aeropuertos.es sino que además se puede consultar en tiempo real a través del teléfono móvil, de un navegador WAP, o desde una PDA.

Por otra parte, la aplicación **¿a dónde quiere volar?**, facilita gráficamente información sobre las conexiones entre aeropuertos de Aena y otros aeropuertos internacionales entre sí.



Página de acceso a Infovuelos

Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos

La demanda de los usuarios y clientes de Aena Aeropuertos viene marcada tanto por el entorno como por las circunstancias personales y culturales de cada individuo.

En un entorno global de constante cambio, y tras haber realizado encuestas a los usuarios, Aena detectó que entre los factores claves para la satisfacción de sus expectativas se encontraban: sus costumbres culturales, la capacidad económica, el tiempo disponible y los hábitos de consumo. Como consecuencia, Aena Aeropuertos:

Amplía su actividad comercial al entorno de los aeropuertos:

La actividad comercial de Aena Aeropuertos, a través de una oferta atractiva (multi-tiendas, farmacias, restauración, etc.), está redundando en un servicio singular y sugestivo para los clientes distintos de nuestros pasajeros, muchos de los cuales residen o trabajan, en el entorno del aeropuerto. De esta forma, Aena Aeropuertos se aproxima también al entorno próximo de sus aeropuertos.

Contribuye a la protección del medio ambiente

Nuestros operadores comerciales están introduciendo paulatinamente, por ejemplo, bolsas biodegradables de fécula de patata, como es el caso de las tiendas de Aldeasa



Zona comercial del Aeropuerto de Barcelona

Ofrece descuentos a sus empleados

En los últimos años, se vienen realizando campañas de descuento a empleados del aeropuerto, cuya aceptación está siendo positiva, especialmente en épocas características del año, como la navideña.

Renueva su oferta de Restauración *(ver apartado siguiente)*

En la red de Aena Aeropuertos hay cerca de 100 concesiones con un total de 350 puntos de venta de restauración entre cafeterías, bocadillerías, hamburgueserías, bares de tapas, restaurantes, pizzerías, heladerías, sandwicherías, restaurantes étnicos, etc. Todos estos establecimientos suman aproximadamente más de 100.000 m² de área pública destinada a restauración, con una facturación superior a los 350 millones de euros. En 2011, la restauración en los aeropuertos representó aproximadamente el 13,11% de los ingresos comerciales de Aena Aeropuertos y reportó unos ingresos superiores a los 80 millones de euros.

Aena Aeropuertos renueva su oferta de restauración

La nueva oferta de restauración ha sido adaptada a la satisfacción de estas necesidades particulares de los clientes con un proceso de renovación en la imagen y oferta de la restauración aeroportuaria, que ha tenido a lo largo del año 2011 un desarrollo general en toda la red de Aena Aeropuertos, introduciendo:

- Menús específicos por razones de salud: en materia de servicios de restauración, exigimos contractualmente a nuestros concesionarios la garantía de ofrecer comidas especiales, en los casos en que así lo requieran los usuarios por razones de salud, como es el caso de menús para celíacos y para bebés.

ASPECTOS CLAVES

Entre los objetivos de la restauración en Aena, se encuentran:

- Contar con una restauración variada y de calidad teniendo especialmente en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés
- Tener una oferta de restauración basada en la calidad a todos los niveles, a precios asequibles y dotando de valor añadido a las instalaciones aeroportuarias de restauración.

- Diversidad en restauración: estamos apostando de forma decidida por diversificar nuestra oferta de restauración, pudiendo disfrutarse ya de la oferta étnica disponible en el Aeropuerto de Barcelona, que da cobertura a diferentes gustos y culturas de nuestros pasajeros con oferta, por ejemplo, de comida oriental o tex-mex. Esta iniciativa será implantada gradualmente en aquellos aeropuertos donde se demande.

Estos cambios en la gestión, han generado:

- Unos servicios con un alto nivel de calidad para el amplio espectro de clientes y usuarios de la red de aeropuertos.
- La exigencia a los operadores de restauración de unos altísimos estándares de calidad por parte de Aena Aeropuertos, tales como retirar el producto de la venta si tres horas después de su elaboración no ha sido consumido, ha contribuido de forma decisiva a la mejora progresiva de la calidad percibida por los usuarios

Para alcanzar los objetivos planteados se han desarrollado una serie de actuaciones que respondan a los distintos factores claves para los clientes:

- **COSTUMBRES CULTURALES Y HÁBITOS DE CONSUMO:**
 - > Incorporación de la oferta de comida étnica, implantada con una excelente acogida por parte de los usuarios (italiana, asiática, turca, mejicana...).
 - > Consideración, en la nueva estrategia, de las necesidades de los acompañantes, dotando de una oferta variada y de calidad a las zonas de acceso libre de las instalaciones.
- **CAPACIDAD ECONÓMICA:**
 - > Ampliación de la variedad de precios en la oferta: Se puede elegir, desde el típico concepto de sándwich o bocadillo, hasta llegar al concepto de "cocina de autor", pasando por la clásica tapa, menú del día o ración.

- **TIEMPO DISPONIBLE:**
 - > Desarrollo de zonas comunes de *sitting*, espacios de mesas compartidas entre varios locales de restauración, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de escoger la oferta gastronómica que más se adapte a sus preferencias y necesidades sin tener que desplazarse por distintas áreas o restaurantes del aeropuerto.
- **Y, EN GENERAL, LA CALIDAD EN EL SERVICIO:**
 - > Introducción en la oferta una amplia gama de productos con denominación de origen, contribuyendo al reconocido prestigio de la marca "España"
 - > Incorporación de conceptos de primer nivel en restauración. Por ejemplo, actualmente los usuarios pueden disfrutar de cuatro restaurantes tutelados por chefs galardonados con la Estrella Michelin ("La Moraga" en Málaga, "Porta Caig" en Barcelona-El Prat, "Aire Tapasbar" en Alicante y "El Madroño" en Madrid-Barajas).

4

Memoria RC 2011

Servicios de alta calidad

Servicios comerciales y de restauración
en los aeropuertos

Como factores determinantes de este proceso de intensas mejoras, destacan las reuniones mensuales realizadas con los operadores y el estricto control de precios para mantener la oferta al mismo nivel que pudiera encontrarla el usuario fuera del recinto aeroportuario.

Finalmente, destacar que estos conceptos se han asentado tanto en la planificación, como en el control periódico de las actividades de Aena Aeropuertos, lo que garantiza que no se trata de una acción puntual, sino el inicio de un proceso diseñado para la mejora continua de la restauración en nuestros aeropuertos.

La calidad del servicio y el control de precios

Hace dos años, Aena comenzó un proceso de renovación en la imagen de la restauración aeroportuaria que se ha materializado en 2011, con un desarrollo general en toda su red de aeropuertos.

Como estrategia innovadora, Aena ha creado un concepto de restauración que se adapte al usuario en varios niveles y preste especial atención tanto a la calidad del servicio como al control de precios.

El servicio de asistencia a PMR

Desde que Aena comenzó a prestar el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) en julio de 2008 hasta el 31 de diciembre de 2011, se han realizado más de 3,7 millones de asistencias en los 43 aeropuertos con tráfico comercial de la red de Aena y los helipuertos de Ceuta y Algeciras. De media, por cada 10 vuelos operados, se han llevado a cabo 6 servicios de asistencia.

En la actualidad, para la prestación de este servicio, Aena Aeropuertos cuenta con la colaboración de 12 diferentes operadores que han puesto a disposición un total de 1.500 trabajadores y han realizado un gran despliegue de medios materiales, como por ejemplo: 95 "ambulifts", 100 furgonetas y 1.840 sillas de ruedas.

Aena Aeropuertos ha instalado un total de 186 puntos de encuentro accesibles en todos los aeropuertos, dotados con cámara y bucles de inducción para facilitar la solicitud del servicio a personas con discapacidad auditiva que utilizan aparatos de audición. La instalación de dichos monolitos ha supuesto a Aena una inversión superior a los 7 millones de euros.

El gran volumen de asistencias realizadas exige un gran esfuerzo de gestión, en el cual Aena Aeropuertos no ha escatimado en recursos, definiendo una serie de indicadores clave que aseguran el correcto seguimiento del servicio.



El compromiso de Aena con la accesibilidad, también se pone de manifiesto en los canales que se han habilitado con el fin de permitir a las personas con movilidad reducida (PMR) solicitar este servicio, dialogar con la compañía, satisfacer sus necesidades de información, presentar quejas, sugerencias y reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

- **Número de asistencias totales realizadas:** el número de asistencias realizadas en 2011 ha aumentado ligeramente respecto a 2010 como consecuencia del aumento en el tráfico comercial. Es de destacar que Aena no influye en la demanda del servicio por parte de los usuarios

	2008	2009	2010	2011
Nº de asistencias PMR	551.510	1.120.005	1.020.827	1.089.075

- **Porcentaje de asistencias a PMR de Nivel 1:** Aena ha creado dos niveles de asistencia, que agrupan las distintas tipologías de PMR según su grado de autonomía. De esta forma, las personas con movilidad reducida de Nivel 1 son aquellas que cuentan con un menor grado de autonomía, incluyendo en este grupo a personas con deficiencia visual o auditiva, personas que necesitan asistencia en todo momento, etc.

La distribución de las asistencias por niveles pone en evidencia que las personas que presentan menor grado de autonomía representan un bajo porcentaje sobre el total de asistencias realizadas. Durante el último año se ha observado una ligera disminución en el porcentaje de asistencias a este colectivo, como consecuencia de un mayor rigor a la hora de clasificar los tipos de asistencias realizadas. Aena Aeropuertos quiere poner su foco de atención en él, por ser el que más dependencia tiene de este servicio.

Aena Aeropuertos estudia en detalle la evolución de la proporción de cada tipología de PMR. Un ejemplo de este esfuerzo por conocer mejor a los usuarios del servicio es el hecho de que la proporción de asistencias a PMR de tipología MAAS (categoría

ASPECTO CLAVE

Aena Aeropuertos S.A ha lanzado en enero de 2011 un nuevo programa de supervisión de los niveles de calidad in situ, que analiza aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de la calidad del servicio.

utilizada cuando no era posible clasificar concretamente a una PMR) ha descendido de 14,1% en 2008 a 3,2% en 2011. Este mayor conocimiento permite adaptar mejor el servicio a las necesidades reales de los usuarios.

- **Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera:** los tiempos máximos de espera marcados como objetivo están en función de si la asistencia es de embarque o de desembarque y de si ha sido solicitada con preaviso (más de 36 horas). Aena Aeropuertos ha trabajado para superar las barreras tecnológicas que le permiten medir este indicador clave y realizar su correcto control y seguimiento. Desde el año 2010 se ha podido medir este indicador y el resultado ha sido que el grado de cumplimiento de los objetivos marcados durante 2010 ha sido del 92%, pasando al 96% en 2011. Esto evidencia la gran calidad percibida del servicio en este aspecto.

Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio:

Al final de cada asistencia, el agente solicita a la persona que ha recibido el servicio que rellene una encuesta valorando la calidad del servicio recibido en una escala de 1 a 5 (mínimo: 1 / máximo: 5).

Aena, para la evaluación de la calidad del servicio, ha fijado como objetivo que cada aeropuerto debe cumplir los siguientes criterios:

- La valoración media de las encuestas debe ser todos los meses superior a 3,5. En caso contrario se deben analizar las causas y emprender acciones correctoras.
- En ningún caso se acepta que en un aeropuerto la valoración media mensual se sitúe por debajo de 4,0 durante dos meses seguidos.
- La valoración anual media en cada aeropuerto debe ser superior a 4,0.
- Desde la puesta en marcha del servicio, el valor obtenido en este indicador ha sido muy satisfactorio de manera sostenible. La valoración por parte de los usuarios ha sido excelente, muy por encima de la del resto de servicios aeroportuarios.

- **Número de reclamaciones desglosadas en conceptos prestación del servicio, trato personal y equipamiento por cada millón de asistencias:** el bajo número de reclamaciones presentadas por los usuarios frente al número total de asistencias realizadas, pone en evidencia la gran calidad del servicio que se ofrece en los aeropuertos. A pesar de que el volumen de reclamaciones sea tan reducido, el aumento en el número de reclamaciones en concepto de trato de personal en 2010 ha motivado que Aena Aeropuertos, con la colaboración del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), haya puesto en marcha un plan de formación específico para las personas involucradas en la prestación de estos servicios.
- **Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio:** este indicador mide el número de vuelos que han sufrido un retraso por causas imputables al servicio de asistencia a personas con movilidad reducida.
- **El número de vuelos retrasados es bajo en relación al número total de asistencias realizadas,** aunque se aprecia una ligera tendencia alcista. Con el fin de corregir esta situación, Aena Aeropuertos ha reforzado la coordinación de las operaciones que tienen lugar los viernes (al ser el día de la semana en el que se realizan más asistencias), en aquellos aeropuertos donde se concentran los retrasos.
- **Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio:** Aena Aeropuertos mide el número de vuelos que han perdido las personas con movilidad reducida como consecuencia del servicio recibido. En relación al número de asistencias realizadas, este indicador se ha mantenido en niveles muy bajos a lo largo del tiempo, aunque se aprecia un aumento durante el año 2011. Aena está estudiando diferentes medidas para mejorar cuanto antes esta situación.
- **Mejora en la tarifa:** la tarifa utilizada para financiar el servicio a PMR es la misma en todos los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos. La mejora en la eficiencia interna del servicio, ha permitido una reducción de 0,12€ en enero de 2011.



4

Memoria RC 2011

Servicios de alta calidad

El servicio de asistencia a PMR

Perspectiva	Indicador clave	Contribución				Valor				
		Ciudadanos	Ciudadanos	Organización	Otros grupos de interés	2008 (ago - dic)	2009	2010	2011	
Seguimiento de la actividad	Número de asistencias totales realizadas	√	√	√	√	551.510	1.120.005	1.020.827	1.091.099	
	Porcentaje de asistencias a PMR de Nivel 1	√	√		√	14,2%	15,7%	16,3%	13,9%	
Seguimiento de la calidad	CALIDAD PERCIBIDA Valoración media de las encuestas de las PMR que han recibido el servicio	√	√		√	4,25	4,75	4,70	4,70	
	CALIDAD OBJETIVA	Grado de cumplimiento de objetivos de tiempos máximos de espera	√	√	√	√	-	-	92%	96%
		Número de reclamaciones en concepto de prestación del servicio por cada millón de asistencias	√	√	√	√	533	207	332	395
		Número de reclamaciones en concepto de trato personal por cada millón de asistencias	√	√	√	√	27	38	52	51
		Número de reclamaciones en concepto de equipamiento por cada millón de asistencias	√	√		√	30	17	29	26
		Número de vuelos retrasados por causas imputables al servicio	√	√	√	√	-	253	372	380
		Número de vuelos perdidos por causas imputables al servicio	√				-	25	21	30
Seguimiento de la eficiencia interna y control económico	Mejora en la tarifa		√	√	√	+ 0,02 €		- 0,12 €		

4

Memoria RC 2011

Servicios de alta calidad

El servicio de asistencia a PMR

Existen ciertos indicadores de la calidad del servicio que deben verificarse in situ. Para ello Aena Aeropuertos S.A ha lanzado un programa de supervisión de niveles de calidad en 17 aeropuertos a lo largo de 2011. Entre otros muchos aspectos se verifica, por ejemplo, que las asistencias no sufren interrupciones por un tiempo superior a 30 minutos y que se adaptan a las necesidades específicas de la persona que la recibe.

Muchos de los aspectos relativos a la calidad del servicio que se supervisan in situ no son cuantitativos, sino cualitativos, como son la calidad del trato recibido por parte del agente, el nivel de asistencia a la hora de recoger el equipaje, la adecuación del equipamiento empleado a las capacidades específicas de la persona que recibe el servicio, etc.

Aena y Aena Aeropuertos ofrecen sus **páginas web con certificación Doble-A de Accesibilidad** (www.aena.es y ww.aena-aeropuertos.es) y un **Servicio de Información y Atención Telefónica** (902 404 704 /+ 34 91 321 10 00) **con capacidad para atender llamadas de personas con discapacidad auditiva o del habla**. Para acceder a este servicio, operativo las 24 horas todos los días del año, las personas interesadas deberán descargarse gratuitamente en su teléfono móvil el software necesario bien en la web: www.telesor.es/telesormovil.php o a través de la página web de Aena: www.aena.es o ww.aena-aeropuertos.es.

En cuanto a las personas con discapacidad visual, Aena Aeropuertos ofrece además en los mostradores de información de sus centros información en braille sobre sus derechos como pasajeros y sobre el servicio de asistencia.

- En enero de 2011, Aena recibe el Premio Telefónica *Ability Awards* en la categoría de Mejor Institución Pública. Este galardón se entrega a aquellas empresas que ponen a la personas con discapacidad en el centro de la cadena de valor, al igual que cualquier otro segmento de clientes y potencian la innovación para lograr nuevos modelos de negocio con impacto directo en los ciudadanos o usuarios de servicios públicos sostenibles, capaces de cubrir las demandas de este colectivo.
- En junio de 2011, Aena recibe el Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos 2010, otorgado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), por la candidaturas de "Servicios a Personas con Movilidad Reducida en los Aeropuertos de la Red".

Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública

Para Aena la seguridad en sus centros y servicios sigue siendo su prioridad estratégica.

- En lo referente a la Seguridad Operacional y de Autoprotección (*Safety*), se ha actuado en los siguientes campos:
 - > Sistema de gestión de la seguridad operacional: en 2011 finalizó la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) en los 9 aeropuertos y 2 helipuertos que quedaban pendientes en 2010, completándose así la implantación de dichos sistemas en todos los centros de la red de Aena Aeropuertos.

Algunos datos relevantes:

- > Se han realizado supervisiones internas del SGSO, en un total de 38 aeropuertos: Ibiza, Tenerife Sur, Barcelona-El Prat, Alicante, Málaga-Costa del Sol, Fuerteventura, Menorca, Tenerife Norte, Girona-Costa Brava, Jerez, Santiago, Sevilla, Almería, La Palma, F.G.L. Granada-Jaén, Asturias, A Coruña, Reus, Vigo, Logroño-Agoncillo, Vitoria, Melilla, Algeciras, San Sebastián, Sabadell, La Gomera, Santander, Burgos, Madrid - Cuatro Vientos, Córdoba, El Hierro, Ceuta, Murcia San Javier, Valladolid, Salamanca, León, Albacete y Badajoz.

Los aeropuertos de Madrid-Barajas, Ibiza, Málaga-Costa del Sol, y el Helipuerto de Algeciras disponen de la certificación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), que acredita que cumple con la normativa internacional recomendada por el Organismo de Aviación Civil Internacional (OACI), adelantándose en cinco años a la adaptación del aeropuerto al Real Decreto 862/2009, que no será de aplicación obligatoria hasta el año 2016.

PRINCIPALES DATOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL (RECINTO AEROPORTUARIO)

- **Nº de Incidentes/ accidentes 2.970**
- **Índice por cada 1000 movimientos 1,388**
Este valor ha aumentado con respecto al año 2010 debido a que se recopila información de más tipos de incidentes/ accidentes.
- **Nº de accidentes-incidentes en plataforma/1000 movimientos 0,861**
Este valor ha aumentado con respecto al año 2010 debido a que se recopila información de más tipos de incidentes/ accidentes.

- **Nº de accidentes-incidentes en plataforma tipo A-E/ 1000 movimientos 0,193**

El valor ha disminuido con respecto al año 2010 que fue de 0,207. El valor es similar al de los últimos años, fluctuando en el entorno del 0.2.

- **Nº de accidentes-incidentes en plataforma tipo F/ 1000 movimientos 0,416**

El valor se ha incrementado con respecto al año 2010 debido a que se han incluido en el índice derrames que antes no se tenían en cuenta (hidráulico de vehículos y aeronaves, disminución del tamaño del derrame a considerar, etc.).

- > Como parte de las tareas de difusión y mejora de la seguridad operacional, en los aeropuertos se publican bimensualmente Boletines de Seguridad Operacional y se han realizado anualmente jornadas técnicas de operaciones y de seguridad operacional.
- > Proceso de certificación de aeropuertos de la red de Aena: Aena Aeropuertos S.A ha dado un paso más allá en su compromiso con la seguridad operacional. Varios aeropuertos de la red han obtenido la certificación de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (Aesa), que acredita que cumple con la normativa internacional recomendada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Si bien el Helipuerto de Algeciras ya disponía de ella desde su apertura, en 2011 el Aeropuerto de Madrid-Barajas se convirtió en el primer aeropuerto de Aena Aeropuertos en conseguir la certificación de la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA), entrando en el grupo de las grandes instalaciones aeroportuarias mundiales, como Londres/ Heathrow, Frankfurt, Paris-Charles de Gaulle o Denver, que ya cuentan con la adecuación a la norma internacional de la OACI. Posteriormente, el Aeropuerto de Ibiza y el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol (ya en 2012) han obtenido idéntica certificación.

Este certificado garantiza que se llevan a cabo operaciones de transporte aéreo en los términos previstos en el Real Decreto 862/2009, que aprueba las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público. La certificación supone tanto mejoras de seguridad operacional como el cumplimiento de estándares técnicos internacionales.

- En lo relativo a la seguridad operativa en navegación aérea, en 2011 se han establecido indicadores de seguridad que permiten medir el cumplimiento de este objetivo estratégico.
 - > Indicador de madurez de seguridad: se ha desarrollado el Plan de Acción del Indicador de Madurez, que delimita las actividades y la responsabilidad de mantener este indicador.
 - > Nivel ponderado de Seguridad (NPS): se han analizado las principales contribuciones al NPS global y posibles medios de reducción de dichas contribuciones.

En relación a la seguridad física, se ha continuado trabajando en la realización de los programas de seguridad física de las instalaciones de navegación aérea. El programa de seguridad recoge un diagnóstico detallado de la situación real y objetiva de la seguridad física de una instalación o dependencia para la prestación del servicio de NA. Como parte esencial de este diagnóstico se determina el nivel de riesgo de la instalación o dependencia en base a su criticidad y vulnerabilidad.

ASPECTO CLAVE

Como parte de las tareas de difusión y mejora de la seguridad operacional en los aeropuertos se publican bimensualmente boletines de seguridad operacional y se han realizado anualmente jornadas técnicas de operaciones y de seguridad operacional.



5

Medio ambiente

Aena, al objeto de hacer compatible la prestación de los servicios de transporte aéreo con la conservación del medio ambiente, está llevando a cabo un amplio conjunto de actuaciones ambientales durante las fases de planificación, ejecución y explotación de las infraestructuras aeroportuarias e instalaciones de navegación aérea, en sintonía con los compromisos y principios recogidos en su Política Medioambiental y Energética.

Medio ambiente

- La protección del medio ambiente, uno de nuestros objetivos
- Gastos e inversiones ambientales
- Sistemas de gestión ambiental
- Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno
 - > Adoptamos un enfoque equilibrado en la gestión del ruido
 - > La gestión del planeamiento y el uso del territorio: servidumbres acústicas
 - > Sistemas de monitorizado de ruido y sendas de vuelos
- Nuestra huella energética
 - > Mejorar la eficiencia energética, entre los principios ambientales de Aena
 - > Marco de actuación
 - > Producimos energía a partir de fuentes renovables
 - > Consumo energético
 - > Iniciativas en aeropuertos
 - > Iniciativas en instalaciones de navegación aérea
- Controlamos nuestras emisiones
 - > Marco regulado: Comercio de Derechos de Emisión
 - > Iniciativas voluntarias: cálculo y gestión de la huella de carbono en los aeropuertos
 - > Trabajamos con nuestros grupos de interés para la minimización de las emisiones

- Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire
- Residuos
 - > El reciclaje o valorización entre las medidas principales de gestión de residuos no peligrosos
 - > La gestión sostenible de los residuos peligrosos generados, uno de los objetivos de Aena
 - > Iniciativas encaminadas a reducir la generación de residuos y su valorización
 - > Minimizando el consumo de papel en las instalaciones
- Gestión del agua
 - > Iniciativas de optimización del consumo de agua
- Los aeropuertos cuidan de su entorno
 - > Evaluamos las repercusiones de nuestra actividad sobre el medio ambiente de forma estratégica
 - > Conservamos la biodiversidad y el medio natural
 - > El servicio de control de fauna de los aeropuertos
 - > Velamos por la conservación del patrimonio
 - > Caracterización y gestión de suelos
- Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente

La protección del medio ambiente, uno de nuestros objetivos

Para el presente y el futuro del sector del transporte aéreo, es un factor clave la mejora de la sostenibilidad en aspectos tales como la compatibilización de las operaciones aéreas y del desarrollo de las infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la minimización del impacto acústico, así como todo lo relacionado con el impulso de estrategias y planes de actuación que permitan aumentar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Así, en sintonía con sus objetivos estratégicos y su Política Medioambiental y Energética, Aena impulsa un amplio conjunto de actuaciones ambientales que se llevan a cabo durante las fases de planificación, ejecución y explotación de las infraestructuras aeroportuarias e instalaciones de navegación aérea al objeto de compatibilizar la conservación del medio ambiente con el desarrollo de los servicios de transporte aéreo.

➔ *Acceder a los Principios Medioambientales y Energéticos de Aena: www.aena.es*



Aeropuerto de Lanzarote

Gastos e inversiones ambientales

Las inversiones ambientales* realizadas por Aena durante el 2011 han ascendido a un total de 27.633 millones de euros, mientras que los gastos ambientales alcanzaron la cifra de 11.109 millones de euros. En el caso de las inversiones han descendido con respecto al 2010 debido principalmente a que una parte significativa de la inversión está constituida por la provisión para aislamiento acústico, y en 2011 ya se había dotado la mayor parte de esta provisión.

La cifra total de gastos de naturaleza ambiental presenta el siguiente desglose:

- Reparaciones y conservación: 7.001 miles de €
- Servicios profesionales independientes: 2.396 miles de €
- Otros servicios externos: 1.712 miles de €

Indicador	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
Inversiones Ambientales * (miles de euros)	81.424	155.529	27.633
Gastos ambientales (miles de euros)	15.174	14.790	11.109

* Los datos de Inversiones Ambientales corresponden a las altas de inmovilizado medioambientales de los estados financieros de Aena



Tubos solares. Aeropuerto de Madrid-Barajas

CONSTRUCCIONES SOSTENIBLES: NUEVOS EDIFICIOS TERMINALES

Aeropuerto de Alicante

La sostenibilidad ambiental y su compromiso con el entorno han estado presentes en todo momento durante el desarrollo de la nueva infraestructura del Aeropuerto de Alicante. Entre otras actuaciones, destacan, en el proceso constructivo, la reutilización de la tierra y el trasplantado de palmeras y ficus para su posterior reubicación, y en la arquitectura, el uso de vidrios con filtros solares y doble acristalamiento para mejorar la eficiencia energética, además de la gestión integral de las instalaciones a través de un control centralizado, reduciendo así el gasto energético.

Aeropuerto de La Palma

La nueva terminal es innovadora en su concepción y respetuosa con su entorno medioambiental. Su forma aterrazada recuerda al paisaje insular, fundiéndose con el entorno, al integrarse en la naturaleza marítima y montañosa que la rodea a través del uso del vidrio y adoquines basálticos para el pavimento.

En la zona de las piscinas se construirá un paseo marítimo al que se podrá acceder directamente desde la terminal. Los viales de acceso han respetado las formaciones naturales de la costa mediante la construcción de viaductos aéreos.

Aeropuerto de Santiago

El nuevo aeropuerto sigue premisas de ahorro energético e integración paisajística con el propósito de minimizar el impacto medioambiental. Así, se ha adaptado el conjunto que integra el área terminal para aprovechar la topografía acusada del entorno y conseguir que el movimiento de tierras, en su construcción, sea el mínimo posible. Las zonas públicas y la plataforma de estacionamiento de aeronaves se han diseñado con el objetivo de minimizar los recorridos de los pasajeros, pues es la variable que más condiciona el ajuste de los costes a los valores de ahorro energético deseados. La cubierta tiene grandes vuelos, a fin de minimizar la incidencia solar en los meses de verano. Los materiales que componen la capa exterior de la cubierta y su color permiten un bajo índice de absorción del calor.

Asimismo, se ha conseguido aprovechar la iluminación natural, incluso en las cotas más bajas, mediante espacios en doble altura para reducir la necesidad de iluminación artificial, además de zonificar en función de las necesidades y de la luz natural disponible. La producción de agua caliente sanitaria se realiza, de forma prioritaria, mediante colectores solares y el riego de zonas ajardinadas se realiza con agua de los pozos de extracción del subsuelo. La cubierta vegetal del aparcamiento dispone de un sistema para almacenamiento de agua de lluvia y aplicación posterior al riego.

En lo que respecta a la climatización, el sistema de control y gestión centralizado permite que la energía se emplee en la climatización exclusiva de las zonas ocupadas. Los distintos horarios de funcionamiento determinarán la distribución de fluidos en función de la demanda de manera independiente, lo que redundará en el consiguiente ahorro energético.

Sistemas de gestión ambiental

Aena integra la gestión ambiental en el desarrollo de sus actividades y la prestación de servicios, mediante la implantación de los sistemas de gestión ambiental conforme a la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 en cada uno de sus centros, permitiendo definir periódicamente objetivos y metas medioambientales, así como controlar y evaluar de forma sistemática su grado de cumplimiento asegurando la mejora continua y la prevención de la contaminación.

La superación de los correspondientes procesos de auditoría ha garantizado la adecuación de los procesos y procedimientos ambientales a la norma internacional, de manera que el 100% del tránsito de pasajeros, se efectúa en aeropuertos y centros de navegación aérea certificados por la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Este compromiso permanente de los aeropuertos en la búsqueda de la mejora continua en el desempeño ambiental, fue premiado durante el 2011 en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) donde los aeropuertos de Alicante y Valencia fueron galardonados por su esfuerzo en la continua renovación de sus certificaciones en sus sistemas de gestión ambiental, según la norma UNE-EN ISO 14001:2004, mejorando los procesos y logrando una mayor implicación de los profesionales en el desarrollo de su actividad de una forma sostenible.



Sistema neumático de recogida de residuos.
Aeropuerto de Alicante

AEROPUERTOS CON EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

En el Día Mundial del Medio Ambiente, el **Aeropuerto de Tenerife Sur** obtuvo la validación de su Declaración Medioambiental de 2010 por parte de AENOR, requisito fundamental para el mantenimiento de la inscripción en EMAS (Eco-Management and Audit Scheme o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría), obtenida en noviembre de 2003. Tenerife Sur es un aeropuerto pionero en la red de Aena en la obtención de la distinción EMAS, resultado de una gestión transparente y eficiente del sistema medioambiental, facilitando y potenciando el desarrollo sostenible de sus actividades. La adhesión a este tipo de herramienta de gestión es voluntaria y, con ello, se impulsa la evaluación, información y mejora continua en materia medioambiental.

El **Aeropuerto de Lanzarote** se sumó un año más a la conmemoración de este Día con una Jornada de Puertas Abiertas celebrada en el aula ambiental del recinto. Para ello se realizaron diferentes actividades que incluyeron desde concurso y exposición de dibujos infantiles hasta un taller de reciclaje, pasando por la plantación de especies autóctonas en el jardín del aula ambiental, exhibición de halcones por parte de la empresa cetrera del aeropuerto y prueba de los vehículos eléctricos.

Por su parte, el **Aeropuerto de Madrid-Barajas** organizó una Semana Ambiental donde se desarrollaron una serie de actividades ambientales que han permitido a todos los trabajadores, participar en las jornadas de puertas abiertas y visitar el Avión Expositor y la Sala de Expo Ambiente que el aeropuerto utiliza habitualmente para enseñar su funcionamiento y operación, y mostrar su política de respeto por el medio ambiente a sus visitas educativas externas (colegios, estudiantes universitarios, visitas técnicas, etc.).

Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno

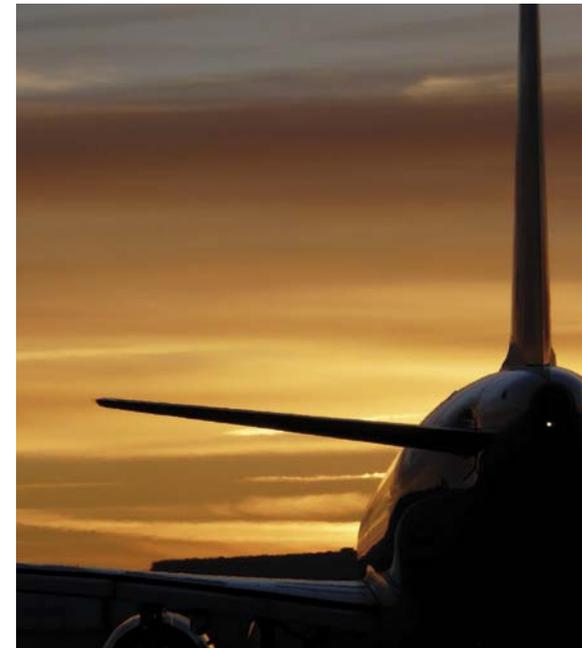
La minimización de los niveles acústicos y la protección de la calidad de vida de las poblaciones del entorno aeroportuario, se ha convertido en una de las prioridades de Aena.

Así, Aena trabaja en la implementación de diversas medidas que permitan atenuar el ruido asociado a las operaciones aeroportuarias que son descritas a continuación.

Adoptamos un enfoque equilibrado en la gestión del ruido

Con el fin de disminuir las principales fuentes de emisión de ruido, las operaciones de despegue y aterrizaje, Aena ha ido estableciendo gradualmente en todas sus infraestructuras los criterios establecidos dentro del “Enfoque Equilibrado”, promovido por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). Este concepto consiste básicamente en identificar los problemas en relación con el ruido en un aeropuerto y analizar las medidas disponibles para su reducción a través de cuatro elementos principales:

- La reducción del ruido en la fuente.
- Los procedimientos operacionales de atenuación del ruido.
- La gestión y ordenación del territorio.
- La introducción de restricciones operativas.

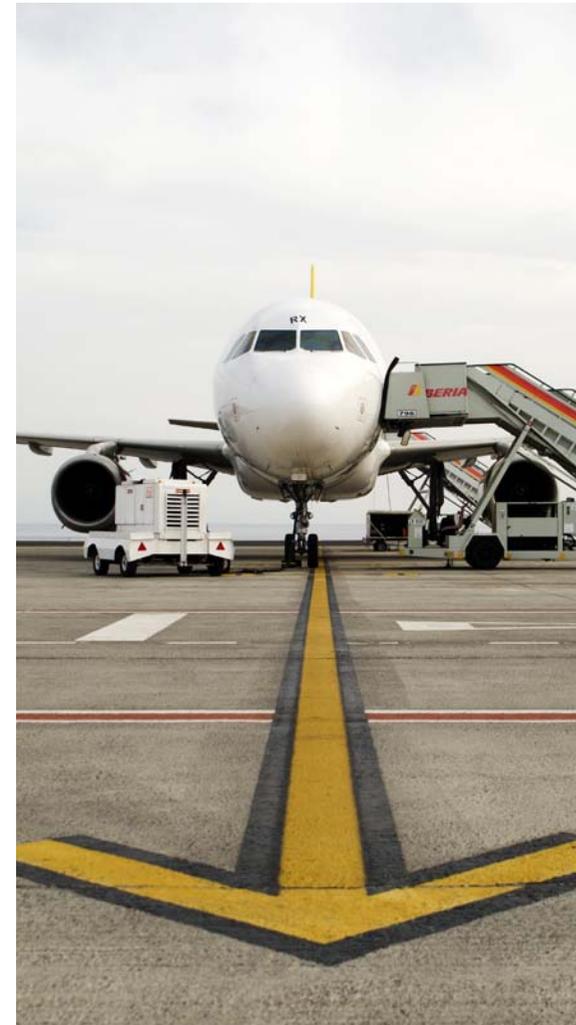


En este sentido, los esfuerzos de Aena en su objetivo de minimizar el impacto acústico se han centrado en la creación de procedimientos de atenuación de ruido, como la utilización de pistas y rutas preferentes, que evitan el sobrevuelo de núcleos urbanos, el establecimiento de la tasa de ruido en aterrizaje, el desplazamiento de umbrales y en fomentar la navegación de área de precisión (P-RNAV). Además, se continúa trabajando para establecer restricciones operativas sobre las pruebas de motores, los vuelos de entrenamiento, el uso de la potencia reversa o el de unidades auxiliares de energía (APU) y por medio del establecimiento de sistemas de cuota de ruido.

La gestión del planeamiento y el uso del territorio: servidumbres acústicas

En aplicación de la Ley 5/2010, durante el 2011 se sometió a información pública la propuesta de delimitación de servidumbres acústicas, y el Plan de Acción asociado de los aeropuertos de Alicante, Gran Canaria, Palma de Mallorca, Sevilla y Tenerife Norte. Con ello se pretende conseguir la compatibilidad del funcionamiento o desarrollo de las infraestructuras de transporte, con los usos del suelo, actividades, instalaciones o edificaciones implantadas, o que puedan implantarse, en la zona de afección por el ruido originado en dichas infraestructuras.

Una vez finalizado el periodo de información y audiencia pública, se toman en consideración las alegaciones recibidas y, en su caso, se incorporan a la propuesta. Esta propuesta es analizada en la Comisión para las Servidumbres Acústicas y Planes de Acción de cada aeropuerto que informa previa y preceptivamente el establecimiento de las servidumbres acústicas y los planes de acción asociados, velando asimismo por su cumplimiento. Estas comisiones, están formadas por un representante del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino (en 2012 Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente), y tres representantes designados por las Comunidades Autónomas, de los cuales



al menos uno deberá representar a los Ayuntamientos afectados. Durante el año 2011 se han constituido las comisiones correspondientes a los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca e Ibiza.

Igualmente, se confirmaron mediante los Reales Decretos 1002/2011 y 1003/2011 las servidumbres aeronáuticas acústicas, el Plan de acción asociado y el mapa de ruido de los aeropuertos de Barcelona-El Prat y Madrid-Barajas respectivamente. Asimismo, se procedió a elaborar la documentación correspondiente a las Servidumbres aeronáuticas acústicas para los aeropuertos de Bilbao, Ibiza, Málaga-Costa del Sol y Valencia.

Sistemas de monitorizado de ruido y sendas de vuelos

A principios de la década de los 80, Aena, motivada por su preocupación por la contaminación acústica en el entorno aeroportuario, comenzó a establecer sus primeros sistemas de monitorizado de ruido consistentes en dispositivos capaces de detectar, medir y asociar el ruido generado por las aeronaves al sobrevolar los diferentes micrófonos instalados en zonas estratégicas del entorno aeroportuario. Su finalidad principal consiste en obtener información completa, fiable y permanente del nivel de cumplimiento de los procedimientos operativos que se realizan en un aeropuerto, así como disponer de un mejor conocimiento del ruido y trayectorias de aeronaves para adoptar medidas encaminadas a minimizar las posibles molestias que se producen

por exceso de nivel sonoro en las poblaciones del entorno. Estos primeros sistemas, fueron posteriormente mejorados con la inclusión en 1995 de los datos radar. Actualmente, estos sistemas se encuentran implantados en Madrid-Barajas (SIRMA), Barcelona-El Prat (SIRBCN), Palma de Mallorca (SIRPA) y en Valencia (SIRVAL)

A lo largo del año 2011 se ha continuado con el desarrollo e implantación de un Sistema Corporativo de Monitorizado de Ruido y Sendas de vuelo (SCMRS) para los aeropuertos de Alicante y Málaga-Costa del Sol, así como la sustitución y mejora del Sistema de Monitorizado de Ruido en el Aeropuerto de Palma de Mallorca (SIRPA), instalando un total de 24 sonómetros en el entorno de estos aeropuertos.

Del mismo modo, en el Aeropuerto de Valencia se ha puesto a disposición del público un 'Mapa Interactivo del Ruido' denominado WebTrak. Esta herramienta permite ampliar la información disponible al público de forma clara y transparente, así como los datos de ruido y trayectorias de aeronaves que recoge el Sistema de Monitorizado de Ruido instalado en dicho aeropuerto durante el año 2010. Esta WebTrak, ya es operativa en los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, y lo será próximamente en los de Alicante, Málaga-Costa del Sol y Palma de Mallorca.

- *Acceder al "Mapa Interactivo del Ruido" e informes acústicos de los aeropuertos: www.aena-aeropuertos.es*
- *Información sobre Planes de Aislamiento Acústico en capítulo "Nuestras comunidades".*

Nuestra huella energética

Mejorar la eficiencia energética, entre los principios ambientales de Aena

Aena tiene como objetivo reducir las emisiones de CO₂ asociadas a la actividad que realizamos, en línea con los compromisos reflejados en nuestros *Principios Medioambientales y Energéticos*. www.aena.es

Para contribuir al cumplimiento de este objetivo, Aena ha implementado sistemas de gestión energética (SGE) en los aeropuertos de Lanzarote y Zaragoza, certificados conforme a la norma UNE-EN ISO 16001, y en el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE) de Madrid-Barajas, certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 50001.

Marco de actuación

Siguiendo con el cumplimiento del “Plan de Activación de Eficiencia Energética (PAEE)” del año 2010, que es continuación del “Plan de Ahorro y Eficiencia Energética en los Edificios de la Administración General del Estado (PAEE-AGE)”, y como herramienta de apoyo a la figura del Gestor Energético, como responsable del funcionamiento eficiente de las instalaciones, Aena ha elaborado una Instrucción Técnica de Gestor Energético



Aeropuerto de Zaragoza

de Aeropuerto, que pretende ser un instrumento de guía y ayuda en el desarrollo de las funciones encomendadas a este tipo de figura, permitiendo realizar un seguimiento de las mismas, que sirva de referencia para actuaciones futuras.

Adicionalmente, el uso eficiente de la energía es un aspecto fundamental de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, para cuyo cumplimiento Aena ha puesto en práctica varias iniciativas, entre las que se cuentan las indicadas más adelante.

Producimos energía a partir de fuentes renovables

En el ámbito de las energías renovables, la Ley de Economía Sostenible establece como objetivo nacional su contribución, como mínimo, a un 20% del consumo de energía final bruto. Los aeropuertos y centros de control de Aena se ubican en emplazamientos óptimos para la instalación de sistemas de producción de energía a partir de fuentes renovables, permitiendo el abastecimiento, al menos parcial, de sus necesidades energéticas, y asegurando el cumplimiento de los estándares internacionales más exigentes en materia de seguridad operacional. Aena cuenta actualmente con un número considerable de instalaciones de energías renovables en funcionamiento, estudio o ejecución. Las instalaciones fotovoltaicas de los aeropuertos de La Palma y Madrid-Cuatro Vientos, o el sistema piloto de frío solar del Aeropuerto de Lanzarote, son ejemplos de iniciativas de este tipo llevadas a cabo en 2011.

En 2011, Aena ha implementado sistemas de Gestión Energética en los aeropuertos de Lanzarote y Zaragoza y en el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE) de Madrid-Barajas

ASPECTO CLAVE

En el Aula Medioambiental del Aeropuerto de Lanzarote se ha instalado un sistema piloto de frío solar, que permitirá analizar la viabilidad de este tipo de instalaciones en otros aeropuertos.



Sistema SATE del Aeropuerto de Madrid-Barajas

Ahorro de CO ₂ equivalente gracias a iniciativas de Aena *		
Instalación	kWh generados	T CO ₂ equiv. evitadas
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Madrid-Barajas	204.356.377	68.459,39
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao	1.039.800	348,33
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.157.724	722,84
Aerogenerador del ACC Canarias	3.839.017	1.286,07
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	44.099	14,77
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	29.661	9,94
Captadores solares del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol	12.494	4,19
TOTAL	211.479.172	70.845,52

(*) El cálculo de CO₂ se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía eléctrica generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO₂ recogido en la página web de UNESA (0,335 kg CO₂/Kwh).

NOTA: La instalación de captadores solares del Aeropuerto de Palma de Mallorca permaneció fuera de servicio durante 2011.

Consumo energético

En los aeropuertos e instalaciones de navegación aérea, al igual que sucede en otros edificios de servicio público, el consumo de energía varía con las condiciones climáticas, los niveles de actividad y el número y tipo de edificios que estén en funcionamiento. A pesar del incremento en el consumo eléctrico registrado en 2011, el consumo de gas natural ha disminuido considerablemente en el uso de calderas para calefacción, probablemente por la bonanza del invierno y debido las medidas de ajustes de temperatura en climatización llevadas a cabo (ver apartados siguientes).

Consumo eléctrico (GJ)			
Indicador	2009*	2010**	2011***
Consumo eléctrico procedente de Red	2.646.792	2.545.596	3.024.324

(*) Los datos de 2009 incluyen el 96% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

(**) Los datos de 2010 corresponden al 98% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

(***) Los datos de 2011 corresponden al total de los aeropuertos (a excepción de Madrid-Torrejón) y al Helipuerto de Ceuta así como al 100% de instalaciones de navegación aérea.

Consumo directo de energía en Aena desglosado por fuentes primarias (GJ)			
Indicador	2009*	2010**	2011***
Gasolina	6.479	6.289	8.005
Gasoil	153.069	191.539	185.839
Gas	192	208	217

(*) Los datos de 2009 incluyen el 70% de los aeropuertos para la gasolina, el 91 % de los aeropuertos para el gasoil y el 21% de los aeropuertos para el gas natural. Los tres datos incluyen el 100% de instalaciones de navegación aérea.

(**) Los datos de 2010 corresponden al 98% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

(***) Los datos de 2011 corresponden al total de los aeropuertos (a excepción de Madrid-Torrejón) y al Helipuerto de Ceuta así como al 100% de instalaciones de navegación aérea.

En muchos aeropuertos se están tomando medidas para aumentar la producción de energía renovable y mediante cogeneración, así como reducir el consumo. Estas medidas incluyen la instalación de sistemas de energías renovables, y sistemas de regulación y control del consumo de energía, tanto térmica como eléctrica, empleada para alumbrado e iluminación.

ASPECTO CLAVE

Regulando la temperatura en espacios públicos, el Aeropuerto de Barcelona-El Prat ha logrado reducir un 18 % el consumo de gas natural con respecto al año anterior y ahorrar un 2% en el consumo de electricidad, aun habiendo registrado un incremento del 17% en el número de pasajeros.

Además se están realizando numerosos estudios y análisis energéticos, que serán utilizados para mejorar el conocimiento sobre el rendimiento energético de nuestros edificios y recopilar aquellas “mejores prácticas” dirigidas a reducir el consumo de energía

como el “Análisis global de la eficiencia energética en edificios terminales de Aena Aeropuertos” y el “Documento guía para la implantación de luminarias con lámpara LED en el alumbrado de interiores y de viales”.

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (GJ)										
2009*	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 8.038.329									
	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
	3.430.156	121.977	721.615	0	61.146	0	50.320	0	402.914	3.250.201

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (GJ)										
2010**	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 7.730.996									
	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
	3.299.009	117.313	694.025	0	58.808	0	48.396	0	387.510	3.125.934

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (GJ)										
2011***	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 9.184.897									
	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
	3.919.425	139.375	824.545	0	69.868	0	57.497	0	460.385	3.713.802

Datos calculados a partir del consumo eléctrico procedente de la red según el Energy Balance Sheet, Energy Protocol.

(*) Los datos de 2009 incluyen el 96% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

(**) Los datos de 2010 corresponden al 98% de los aeropuertos y el 100% de instalaciones de navegación aérea.

(***) Los datos de 2011 corresponden al total de los aeropuertos (a excepción de Madrid-Torrejón) y al Helipuerto de Ceuta, así como al 100% de instalaciones de navegación aérea.

Iniciativas en aeropuertos

INSTALACIONES DE ENERGÍAS RENOVABLES

- Adjudicación del proyecto de instalación de aerogeneradores para suministro al Aeropuerto de Gran Canaria.
- Instalación solar fotovoltaica en el Aeropuerto de La Palma.
- Sistema piloto de frío solar en el Aula Medioambiental del Aeropuerto de Lanzarote.
- Instalación de módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos.
- Instalación de captadores solares en edificios singulares (SSEI, señaleros, CELA, etc.) en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.
- Instalación de balizas de obstáculos remotos con energía solar en los aeropuertos de Córdoba y Lanzarote.

MEDIDAS RELACIONADAS CON LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ENERGÉTICA Y/O ANÁLISIS ENERGÉTICOS

- Certificación de los Sistemas de Gestión Energética (SGE) del Terminal 1 en Lanzarote y del edificio terminal en el Aeropuerto de Zaragoza.
- Realización de un estudio energético en Zaragoza para ampliar el SGE a todo el aeropuerto.
- Implantación de un SGE en el Aeropuerto de Valladolid.
- Análisis energético de edificio terminal y bloque técnico en Vitoria, del edificio terminal en Menorca y Córdoba y de la nueva terminal en Alicante.
- Estudio de mejora energética en instalaciones y edificio SSEI en el Aeropuerto de FGL Granada-Jaén.
- Identificación de mayores consumidores de energía eléctrica en el Aeropuerto de Salamanca y medidas a adoptar para reducir el consumo.



Paneles Solares en el Aeropuerto de la Palma

MEJORA DEL CONTROL DE LOS CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR INSTALACIÓN DE CONTADORES

- Realización de un estudio anual comparativo del consumo energético en el Aeropuerto de Menorca.
- Instalación de contadores por sectores en los aeropuertos de Vitoria, Madrid-Cuatro Vientos, Lanzarote y Son Bonet.
- Control y seguimiento de los datos de energía generada por los captadores solares y consumida en la iluminación ornamental y análisis de los datos y estudio de viabilidad para emplear la energía no consumida en la iluminación de otras instalaciones del Aeropuerto de Son Bonet.
- Sustitución y sectorización de líneas eléctricas en edificios de Aena en el Aeropuerto de Son Bonet.

MEDIDAS DE EFICIENCIA EN EL USO DE INSTALACIONES INTERIORES

- Programación de horarios de iluminación en los aeropuertos de El Hierro, Melilla, Badajoz, en pre-pasarelas en periodo nocturno y zonas de embarque en los aeropuertos de Barcelona-El Prat, accesos terminal en Badajoz, en Murcia-San Javier, así como en concesionarios y locales en Asturias.
- Utilización del programa SCADA para mejorar la eficacia del control y funcionamiento de instalaciones y equipos, en los aeropuertos de Menorca, Reus y en la nueva terminal de León.
- Sustitución de luminarias en los aeropuertos de Girona-Costa Brava, Pamplona, Reus, San Sebastián, Valencia y Madrid-Barajas.

- Instalación piloto de lámparas LED en aseos y zonas comunes del edificio terminal en el Aeropuerto de Ibiza.
- Colocación de detectores de presencia en los aeropuertos de Pamplona, Reus y Madrid-Barajas.
- Colocación de detectores de intensidad lumínica en la nueva terminal del Aeropuerto de Pamplona.
- Mejoras en el alumbrado de las zonas de urbanización en el Aeropuerto de Lanzarote.
- Instalación de un sistema para ahorro energético en los equipos de climatización del bloque técnico en el Aeropuerto de FGL Granada-Jaén.
- Optimización del funcionamiento de bombas y climatizadores en el edificio terminal del Aeropuerto de Valencia.
- Instalación de bombas de variación de frecuencia en el sistema de climatización del Aeropuerto de Gran Canaria.
- Potenciación del rendimiento de los sistemas de climatización del edificio terminal en el Aeropuerto de Lanzarote, así como renovación de equipos e instalación de nuevas baterías en enfriadoras.
- Programación de los horarios de los arranques de mantenimiento de los grupos electrógenos para que se realicen coincidiendo con picos de consumo energético en el Aeropuerto de La Palma.

MEDIDAS DE EFICIENCIA EN EL USO DE INSTALACIONES EXTERIORES

- Programación de horarios de iluminación: torres mega en los aeropuertos de Asturias y en Badajoz, de aparcamiento en La Palma, en Vigo, en Pamplona y en Melilla.
- Sustitución de luminarias en los aparcamientos de los aeropuertos de Bilbao y Pamplona, en torres mega de Menorca, en la vía servicio de plataforma de Zaragoza, así como en el alumbrado exterior de jardines y áreas de parking de Valencia.
- Implantación del sistema SCADA que permite programar los horarios del sistema de iluminación e intensidades del sistema exterior de alumbrado en el Aeropuerto de Pamplona.

CONTROL DE LOS LÍMITES DE TEMPERATURA EN TERMINALES DE PASAJEROS Y EDIFICIOS DE OFICINAS

- En todos los aeropuertos se han adoptado medidas basadas en el control de temperaturas y la colocación de sondas ambiente.
- Instalación de láminas de protección solar en ventanales del edificio terminal en el Aeropuerto de El Hierro.
- Instalación de cortinas de aire en entrada de fingers y aparcamiento P10 en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat.

REDUCCIÓN EN EL CONSUMO DE COMBUSTIBLES

- Campañas de sensibilización y formación sobre conducción eficiente en los aeropuertos de Sabadell, Vitoria, El Hierro y Barcelona-El Prat.

- En el Aeropuerto de Albacete, instalación de sondas en el edificio terminal, instalación de 7 contadores eléctricos en circuito de climatización, 2 contadores de consumo de combustible en calderas y 3 medidores de energía térmica generada; con el fin de reducir el consumo de combustible en calderas para calefacción.
- Aumento del control de gasto de combustible en vehículos en el Aeropuerto de Sevilla.
- Sustitución de camiones SEI por vehículos ligeros para las revisiones de pista en el Aeropuerto de El Hierro.

Iniciativas en instalaciones de navegación aérea

En la Dirección Regional Este se han llevado diferentes actuaciones tales como:

- Ajuste de las temperaturas de los sistemas de climatización destinados al bienestar térmico de las personas conforme a lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE).
- Puesta en servicio de un nuevo y más eficiente sistema de gestión de la climatización
- Mejora de la gestión de las purgas de las torres de refrigeración

Con estas medidas, se ha alcanzado una reducción en el consumo de electricidad de un 5,53% con respecto al año 2010.

En la Dirección Regional Sur, durante el 2011 se ha seguido trabajando en:

- La reducción progresiva del consumo de gasolina en vehículos, en beneficio de los de gasoil. La directriz de la región es que los nuevos vehículos que se adquieren sean con motores diesel, cuya eficiencia en el consumo es mayor.

De esta manera, en el año 2011 se ha reducido el consumo de combustibles para vehículos en un 5,25% respecto al año 2009.

ACTUACIONES DESTACADAS SOBRE LA NAVEGACIÓN AÉREA

- **CDA (*Continuous Descent Approaches*)**. Se trata de la implantación de operaciones que permiten volar a la aeronave según perfiles más eficientes mediante la incorporación de procedimientos de descenso continuo en los aeropuertos de baja-media densidad de tráfico. Estas maniobras han permitido reducir las emisiones por CO₂ y la contaminación acústica en las áreas sobrevoladas próximas a los aeropuertos.
- **FUA (*Flexible Use of Airspace*)**. En 2011 ha concluido la fase 2 del proyecto FUA, que permite el uso civil y militar del espacio aéreo en tiempo real. Se han redimensionado las zonas militares de la región sur, habiéndose puesto en servicio nuevos procedimientos SID y STAR en los aeropuertos de Sevilla, Jerez y Almería, y habiéndose creado nuevas aerovías y permitido el uso condicional de otras. Estas actuaciones tienen por objeto la reducción del número de millas voladas, del consumo de combustible y, por tanto, de las emisiones de CO₂.

En cuanto a la Dirección Canarias, en el ACC de Canarias existe un aerogenerador, cuyo dato correspondiente a 2011 es de 3.839.017 kWh generados, ascendiendo la producción energética desde su instalación a 15.627.691 kWh.

Controlamos nuestras emisiones

Marco regulado: Comercio de Derechos de Emisión

La central de cogeneración existente en el Aeropuerto de Madrid-Barajas y las calderas de la T1 de Barcelona-El Prat están incorporadas al régimen comunitario de comercio de derechos de emisión (CDE), regulado por la Ley 1/2005 (Directiva 2003/87/CE). El motivo de esta situación se debe a que ambas instalaciones exceden en sus respectivas potencias nominales los 20 MW que la normativa establece como umbral para la incorporación obligatoria al citado sistema. El CDE es un sistema basado en instrumentos de mercado, a través del cual la Unión Europea busca una reducción eficiente de las emisiones de GEI y contribuir al cumplimiento de los compromisos adquiridos por los Estados (entre ellos, España) en el marco del Protocolo de Kioto.

Según Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de diciembre de 2010, al Aeropuerto de Barcelona-El Prat se le asignó la cantidad de 19.308 toneladas en derechos de emisión para el período 2008-2012. Respecto a la central de cogeneración de Madrid-Barajas, la asignación de derechos de emisión fue, según Orden PRE/3420/2007, de 552.680 toneladas para el período (110.536 toneladas al año) y su contribución a la eficiencia energética y reducción de emisiones en 2011 fue de 204,4 Gwh generados y unas 68.460 toneladas de CO₂ evitadas a la atmósfera (ver apartados anteriores).



Planta de cogeneración de Madrid-Barajas

Iniciativas voluntarias: cálculo y gestión de la huella de carbono en los aeropuertos

La huella de carbono es un inventario de gases de efecto invernadero (GEI) que incluye tanto las emisiones directas, asociadas a las actividades que son controladas por la propia organización, como aquellas emisiones indirectas, que no siendo generadas por fuentes controladas por la organización, son consecuencia de las actividades de esta.

Las oportunidades que la gestión de la huella de carbono ofrece a la red de aeropuertos de Aena son las siguientes:

- Mejorar la imagen percibida por la sociedad, demostrando que las decisiones estratégicas de la organización consideran el cambio climático y las emisiones de CO₂ en la toma de decisiones.
- Fomentar la gestión proactiva de las fuentes de emisión de CO₂ así como la eficiencia energética y operacional.
- Reducir las emisiones de CO₂ e identificar oportunidades de ahorro de costes.
- Evaluar el potencial para establecer actuaciones de mitigación y compensación de emisiones de CO₂ hacia otros agentes implicados en los procesos como proveedores y clientes.
- Obtener beneficios directos, tanto económicos como ambientales, a través del ahorro y la eficiencia en el consumo de energía.
- Facilitar la cohesión con los grupos de interés (compañías aéreas, agentes de *handling*, etc.) en actividades de gestión del consumo energético en los aeropuertos.

Según el Protocolo sobre Gases de Efecto Invernadero (*GHG Protocol*), desarrollado por el *World Resources Institute* (WRI) y el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se categorizan de acuerdo a tres alcances. Esta sistemática de clasificación proporciona una herramienta para identificar la propiedad y control de las fuentes de emisiones y, con ello, la responsabilidad de gestionarlas.

En particular, aplicado al ámbito aeroportuario:

Fuente	Descripción	
Alcance 1. Fuentes propias o controladas por el aeropuerto		
Generación energética de emergencia	Consumo de grupos electrógenos y de continuidad.	CONTROL
Calderas	Consumo de combustible para calefacción y agua caliente sanitaria.	
Prácticas de extinción de incendios (SEI)	Consumo de combustible para prácticas de extinción de incendios.	
Vehículos del aeropuerto	Consumo de combustible por los vehículos propiedad o alquilados por el aeropuerto, así como procedente de vehículos de mantenimiento y maquinaria que opere para uso exclusivo del aeropuerto, tanto en lado aire como en lado tierra.	
Alcance 2. Generación de electricidad fuera del aeropuerto		
Generación de electricidad (y calefacción o refrigeración)	Consumo de energía eléctrica o térmica adquirida para uso exclusivo del aeropuerto y fuera de los límites operativos del aeropuerto.	
Alcance 3. Otras actividades y fuentes relacionadas con el aeropuerto		
Fuentes sobre las que el aeropuerto puede INFLUIR ...		
Motores de las aeronaves en fase de rodaje	Consumo de combustible en aeronaves durante la fase de rodaje en plataforma que se produce en la fase anterior al despegue o posterior al aterrizaje.	INFLUENCIA
Unidades auxiliares de energía (APU)	Consumo de combustible que es atribuido al uso de los dispositivos auxiliares de energía de las aeronaves durante el embarque o desembarque.	
Vehículos de apoyo en plataforma (GSE)	Consumo de combustible procedente de vehículos de "handling" propiedad de un tercero.	
Vehículos de acceso terrestre (GAV)	Consumo de combustible del resto de vehículos que operan en terrenos del aeropuerto, sin ser propiedad del operador aeroportuario.	
Fuentes sobre las que el aeropuerto puede ORIENTAR ...		
Motores de las aeronaves durante el ciclo LTO (aproximación, descenso y despegue), exceptuando la fase de rodaje	Emisiones de las aeronaves en vuelo durante la fase de crucero hacia o desde el aeropuerto.	ORIENTACIÓN
Gestión de residuos	Incineración de residuos del aeropuerto o generados por fuentes del aeropuerto que son gestionados por una empresa externa.	

Alcance 1, equivale a las emisiones de instalaciones o actividades sobre las que el aeropuerto tiene la propiedad o el control directo. Las emisiones que pertenecen a este alcance son las relacionadas con la combustión móvil (vehículos) y estacionaria (por ejemplo: grupos electrógenos, calderas y prácticas de extinción de incendios).

Alcance 2, comprende las emisiones asociadas al consumo de energía (eléctrica o térmica, por ejemplo en el caso de la cogeneración) para uso exclusivo del aeropuerto.

Alcance 3, son las emisiones de aquellas instalaciones o actividades que tienen lugar en el aeropuerto, pero sobre las cuales el aeropuerto sólo puede influir u orientar, al no tener la propiedad o control directo sobre las mismas. Por ejemplo, dentro del alcance 3, quedarían integrados los vehículos de los agentes que realizan servicios de handling en plataforma, las aeronaves de compañías aéreas que operan en el aeropuerto dentro del ciclo de aterrizaje, despegue y rodaje (ciclo LTO), las concesiones y empresas de servicios, incluyendo la gestión de residuos, siempre y cuando ésta sea realizada por empresas externas, los accesos terrestres, etc.

Verificar la huella de carbono es una práctica habitual en muchas organizaciones. La verificación es una valoración objetiva de la precisión e integridad de la huella de carbono y de la conformidad de esta información con los principios de contabilidad y reporte previamente establecidos. En el caso de Aena, el objetivo principal de la verificación es proporcionar la seguridad de que la información recogida en la huella de carbono y en la documentación asociada, constituyen una estimación fiable y representativa de las emisiones de CO₂ del aeropuerto.

En 2011, Aena realizó el cálculo de las huellas de carbono de los aeropuertos de Lanzarote, Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat y procedió a su verificación externa, conforme a los requisitos establecidos en la norma UNE ISO 14064, con vistas a obtener la certificación *Airport Carbon Accreditation*.

➔ *Acceder a la página web de ACA: www.airportcarbonaccreditation.org*

Airport Carbon Accreditation



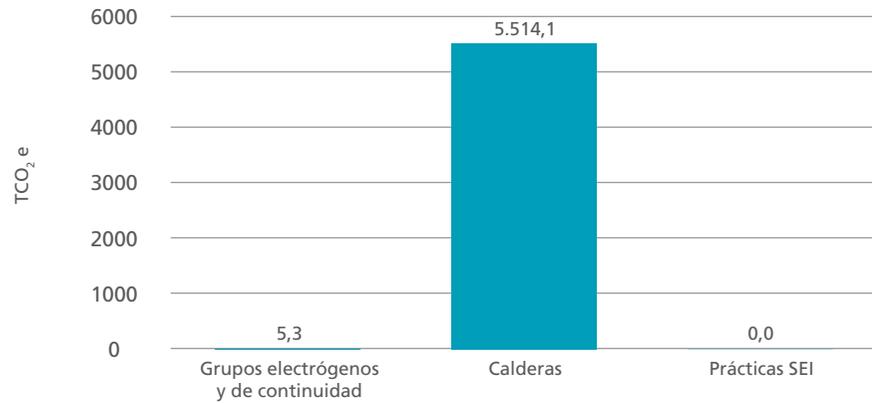
"*Airport Carbon Accreditation*" es un programa de acreditación de carbono específico para aeropuertos, creado en junio de 2009 por el Consejo Internacional de Aeropuertos de la Región Europa (ACI Europa), que proporciona a los aeropuertos un marco común para la gestión de sus emisiones de CO₂ y que permite obtener reconocimiento público por ello.

Tiene carácter voluntario y para cada uno de los cuatro niveles de acreditación establecidos (nivel 1: "inventario", nivel 2: "reducción", nivel 3: "optimización"; nivel 3+: "neutralidad"), los aeropuertos deben presentar evidencias de determinadas actuaciones, que son auditadas y verificadas. ACA ha recibido el respaldo oficial de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC), la Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea (EUROCONTROL) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). Además, su funcionamiento es supervisado por un consejo independiente integrado por representantes de la Comisión Europea, CEAC, EUROCONTROL y del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

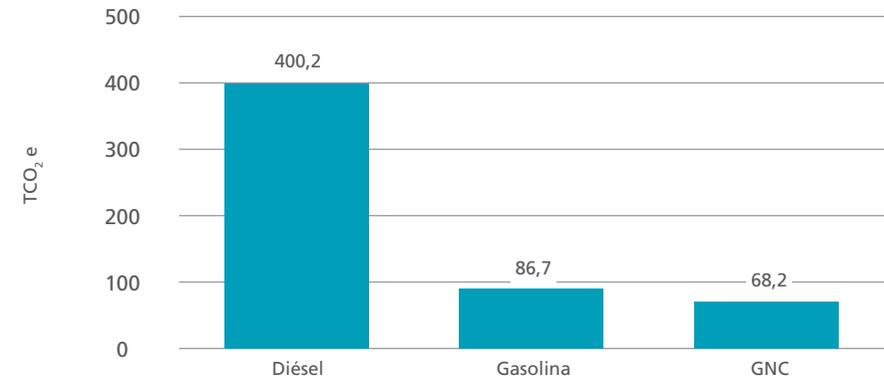
ASPECTO CLAVE

En 2011, Aena elaboró las huellas de carbono de los aeropuertos de Barcelona-El Prat, Lanzarote y Madrid-Barajas, de acuerdo a la metodología establecida por el GHG Protocol, y procedió a su verificación externa por un organismo independiente, conforme a la norma UNE-ISO 14064.

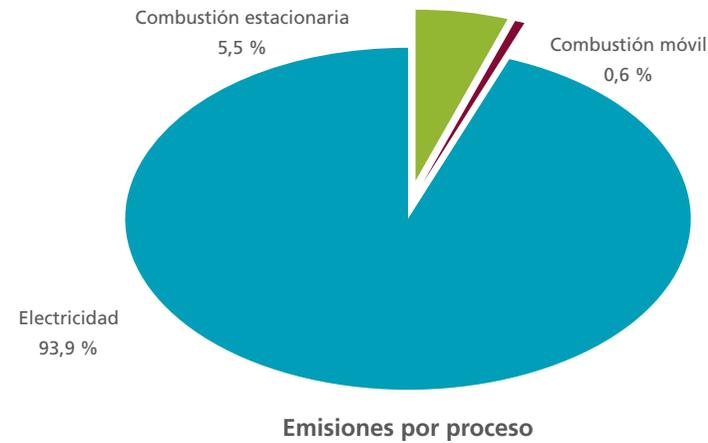
AEROPUERTO DE MADRID-BARAJAS. HUELLA DE CARBONO. AÑO 2010



Emisiones de la combustión estacionaria según los distintos tipos de fuentes

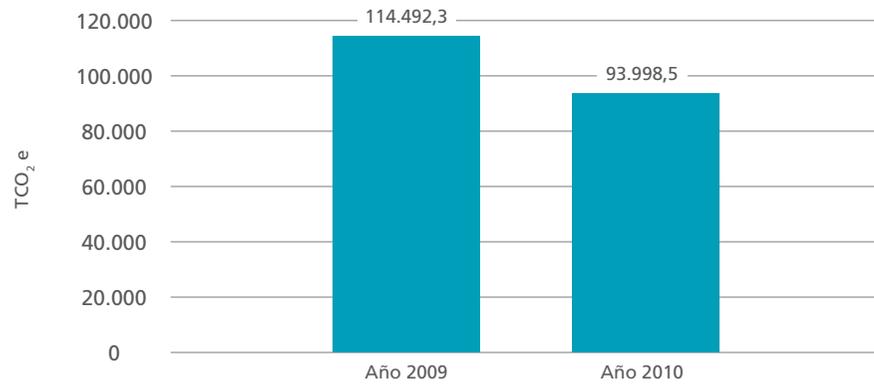


Emisiones de la combustión móvil (vehículos) según tipo de combustible



Emisiones por proceso

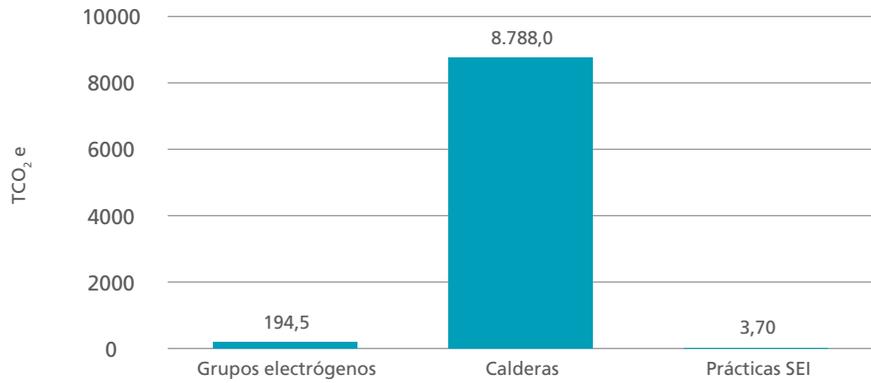
AEROPUERTO DE MADRID-BARAJAS. HUELLA DE CARBONO. AÑO 2010



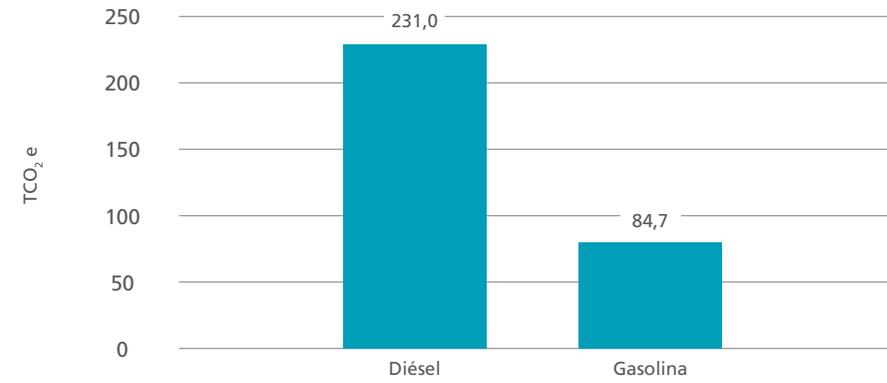
T CO ₂ e (2010)-(2009)	20.493,77 T CO ₂ e	17,90% (reducción respecto a 2009)
Energía consumida (2010)-(2009)	16.315.228,16 kWh	5,33% (reducción respecto a 2009)

Comparativa Alcance 2 (electricidad) en los años 2009 y 2010

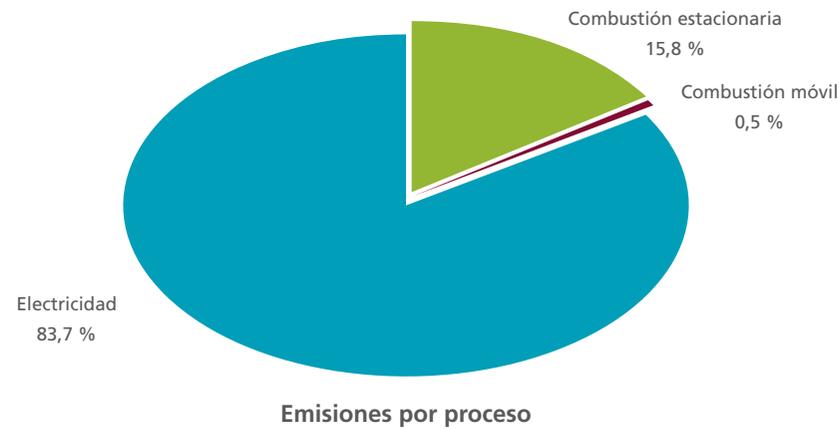
AEROPUERTO DE BARCELONA-EL PRAT. HUELLA DE CARBONO. AÑO 2010



Emisiones de la combustión estacionaria según los distintos tipos de fuentes

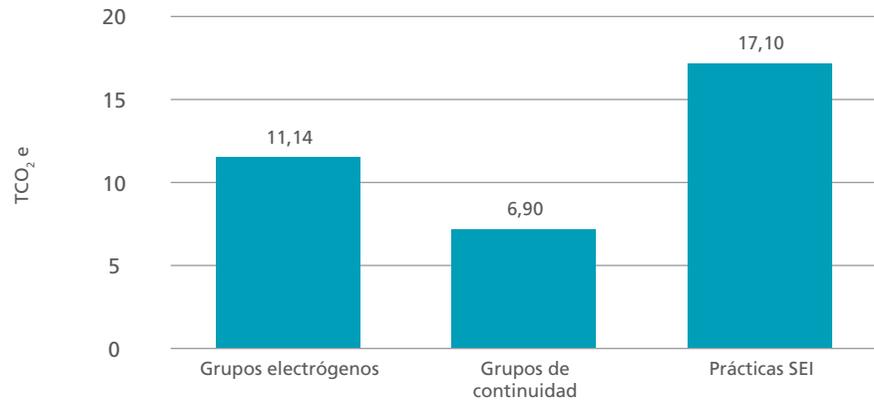


Emisiones de la combustión móvil (vehículos) según tipo de combustible

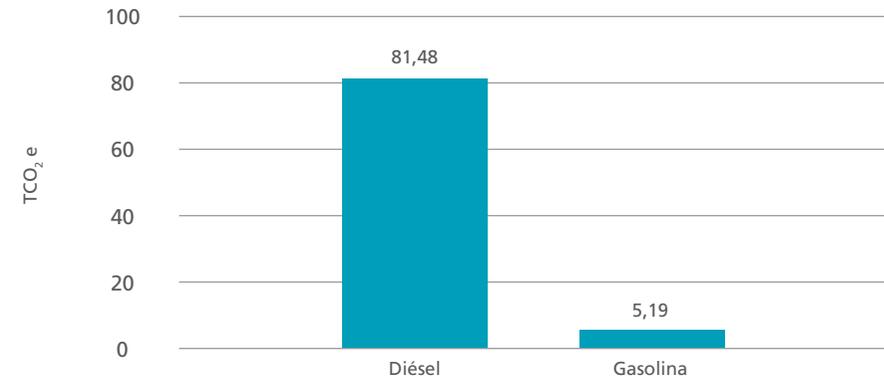


Emisiones por proceso

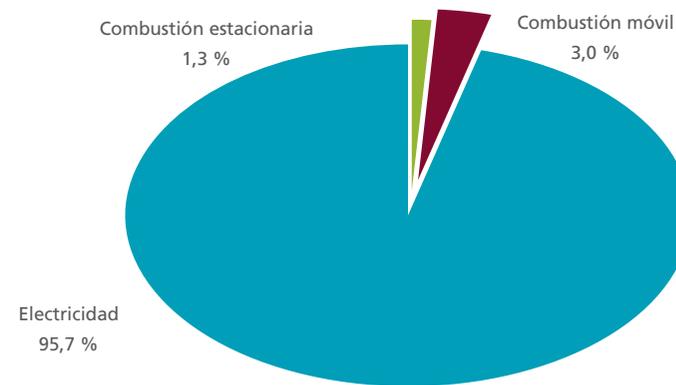
AEROPUERTO DE LANZAROTE. HUELLA DE CARBONO. AÑO 2010



Emisiones de la combustión estacionaria según los distintos tipos de fuentes



Emisiones de la combustión móvil (vehículos) según tipo de combustible



Emisiones por proceso

Trabajamos con nuestros grupos de interés para la minimización de las emisiones

Al objeto de cumplir con nuestros compromisos de reducción de emisiones, Aena participa en varias iniciativas dirigidas a reducir la huella de carbono de nuestros principales socios y grupos de interés.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE EXPERIMENTACIÓN CON MICROALGAS



Gracias a un acuerdo de colaboración entre Aena Aeropuertos, Iberia y AlgaEnergy, el Aeropuerto de Madrid-Barajas cuenta con una plataforma tecnológica de experimentación cuyo principal objetivo es obtener biocombustible a partir de microalgas.

El centro se dedica a investigar, experimentar y mejorar las tecnologías de captura de CO₂, procedente de las instalaciones aeroportuarias, con el que se cultivarán microalgas, destinadas a la producción de biomasa de la que pueda obtenerse biocombustible, con unos costes que permitan su comercialización. Ubicada en un terreno cedido por Aena Aeropuertos próximo a las

pistas y a la T4, junto a la Central de Cogeneración y cerca del Pabellón de Autoridades del Aeropuerto de Madrid-Barajas, el recinto total ocupa una superficie de 2.000 metros cuadrados. De esta superficie unos 1.000 m² han sido cubiertos mediante un invernadero, lo que permite hacer comparativas de comportamientos y rendimientos de cultivos a la intemperie, o con temperaturas y en condiciones ambientales controladas. En el diseño de esta instalación han intervenido científicos del Instituto de Bioquímica y Fotosíntesis Vegetal del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y las Universidades de Sevilla y Almería. Iberdrola y Repsol. La Plataforma Tecnológica se abastece parcialmente con agua depurada procedente de Iberia y utilizará CO₂ procedente de las instalaciones de Aena y del Banco de Pruebas de Motores de Iberia en el aeropuerto, con lo que ambas entidades reducirán sus emisiones de este gas a la atmósfera.

VEHÍCULOS ELÉCTRICOS



de Mallorca y Lanzarote. Se trata de la mayor flota de coches eléctricos de un gestor aeroportuario en Europa.

En su apuesta decidida por la sostenibilidad medioambiental de la actividad aeroportuaria, Aena adquirió 33 coches eléctricos que se están utilizando en los aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma

La utilización de este tipo de vehículos está incluida en el Plan de Ahorro, Eficiencia Energética y Reducción de Emisiones, en el Transporte y la Vivienda del Ministerio de Fomento y se alinea con las propuestas del Libro Blanco de Transportes de la Comisión Europea. Los coches se utilizaron para dar servicio a los aeropuertos en las actividades realizadas en el “lado aire” por los departamentos de operaciones, medioambiente e ingeniería, entre otros. Con esta primera flota, Aena tiene la intención de analizar la viabilidad de sustituir por coches eléctricos la totalidad de los vehículos convencionales que utiliza en la actividad aeroportuaria, más de 1.200, y extender su utilización también a otras empresas que operan en los aeropuertos como compañías aéreas o de *handling*.

Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire

Prevenir la contaminación atmosférica asociada a las actividades de Aena, teniendo en cuenta los medios técnicos y económicos disponibles, minimizando las emisiones químicas y estableciendo los mecanismos adecuados de control, vigilancia y corrección, es un compromiso incluido en nuestra política medioambiental.

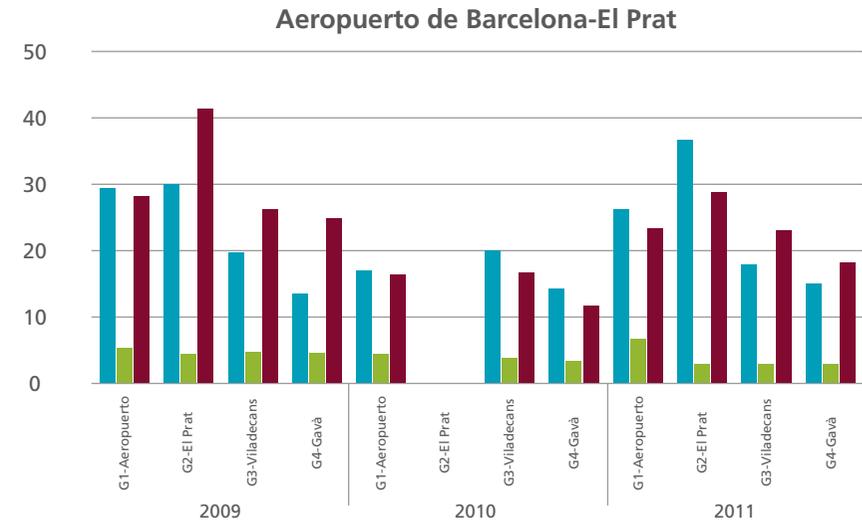
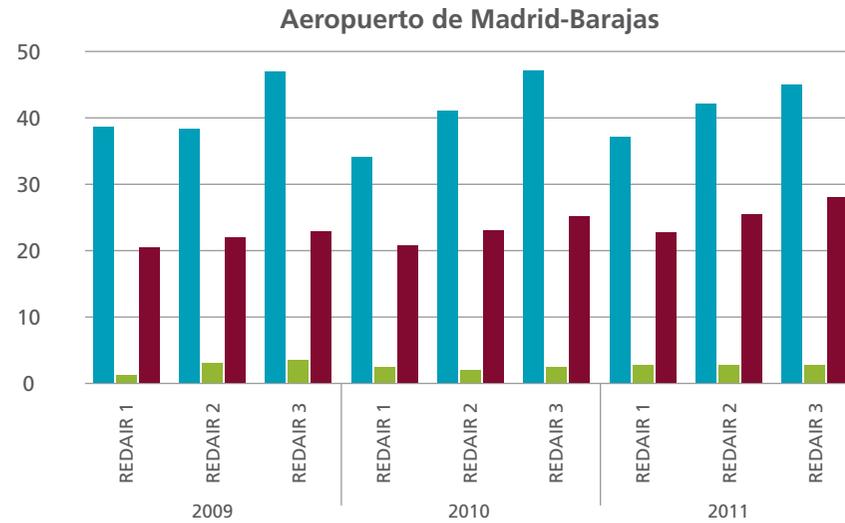
Aena dispone de redes de vigilancia de la calidad del aire en los aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol.

Además, se han realizado campañas periódicas de medición de la calidad del aire en el entorno de varios aeropuertos, como Fuerteventura y Gran Canaria.

➔ *Acceder a datos de contaminación atmosférica de los aeropuertos:*
www.aena-aeropuertos.es

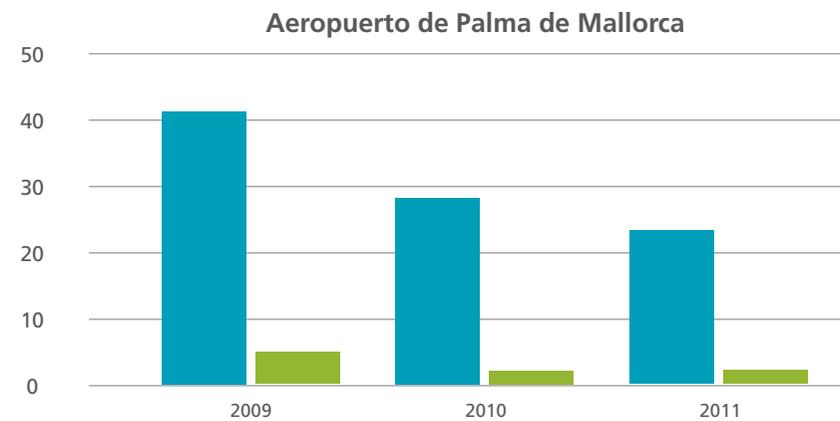


VALORES REGISTRADOS DE CALIDAD DEL AIRE*



■ NO₂ µg/m³
■ SO₂ µg/m³

■ NO₂ µg/m³
■ SO₂ µg/m³
■ PM₁₀ µg/m³



*NOTA: En el Aeropuerto Málaga-Costa del Sol no se disponen de datos de mediciones correspondientes a 2011.

Residuos

Cuantificar los volúmenes de residuos generados en los aeropuertos nos permite conocer la evolución en la producción y recogida selectiva de residuos, para poder establecer medidas encaminadas a la reducción en origen, reutilización y reciclaje de los mismos.

Asimismo, fomentar la reutilización, el reciclado y la gestión de los residuos generados en las instalaciones de Aena, es uno de sus objetivos, tal y como queda reflejado en su política y principios medioambientales y energéticos. Para llevar a cabo esta tarea, Aena lleva a cabo en sus aeropuertos, diversas actuaciones para la selección, reducción, y reutilización de todo tipo de residuos al objeto de optimizar su gestión.

Con el objetivo de aumentar la recogida selectiva de residuos en los aeropuertos, Aena dispone de un convenio general con ECOEMBES, así como otro para la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y de pilas y acumuladores, suscrito entre Aena y ERP. Estas actuaciones se suman a los convenios particulares existentes con ECOVIDRIO, en aeropuertos como Barcelona-El Prat, Bilbao, Málaga-Costa del Sol y el programa de reciclado en establecimientos de restauración y catering de distintos centros de Aena. Asimismo, hay que destacar el convenio de colaboración con la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB) para la prestación del servicio de recogida selectiva, traslado, almacenamiento y gestión de residuos en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.



El reciclaje o valorización entre las medidas principales de gestión de residuos no peligrosos

Entre las actuaciones de valorización de residuos llevadas a cabo, destaca la recogida selectiva con destino final de reciclaje (papel, vidrio, chatarra, madera, plástico, etc.) y el empleo de restos vegetales para la generación de compost o de lodos de depuradora como abono para las zonas ajardinadas. En el caso de los residuos orgánicos, destacar el caso del Aeropuerto de Madrid-Barajas donde la basura orgánica es valorizada mediante un proceso por el cual se obtiene compost como abono y gases resultantes de la descomposición de los residuos, en forma de gas metano.

RESIDUOS URBANOS Y NO PELIGROSOS (toneladas)			
Tipo de residuo	2009 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2011 ⁽³⁾
Basura orgánica y otros residuos urbanos sin segregar	32.749	28.006	31.061
Papel y cartón	3.757	5.080	5.608
Lodos de depuradora	894	935	818
Envases (latas, plásticos, bricks, etc)	678	1.884	2.585
Restos de jardinería	1.959	1.889	1.243
Madera y palés	344	346	398
Chatarra	486	314	287
Vidrio	360	656	594
Plástico	63	85	94
Neumáticos	19	16	21
Tóner y cartuchos de tinta	3	2	4
Residuos de demolición y construcción ⁽⁴⁾	614	985	3.293
TOTAL	41.926	40.198	46.006

(1) Los datos incluyen al 93% de los aeropuertos

(2) Los datos incluyen al 91% de los aeropuertos

(3) Los datos corresponden al total de los aeropuertos (a excepción de Madrid-Torrejón) y al Helipuerto de Ceuta

(4) En la presente edición de la Memoria RC 2011 se incluye entre los tipos de residuos "Residuos de demolición y construcción" por lo que el total de residuos de otros años se ha visto incrementado con respecto a las anteriores versiones

La gestión sostenible de los residuos peligrosos generados, uno de los objetivos de Aena

Del total de residuos peligrosos generados, el resultante de las acciones de mantenimiento de los separadores de hidrocarburos ubicados en las plataformas de estacionamiento sigue siendo el que mayor volumen supone con respecto al total.

Las iniciativas desarrolladas por Aena en el campo de los residuos peligrosos, están encaminadas a priorizar la valorización y la ausencia o minimización de los riesgos derivados de la manipulación y almacenamiento temporal de estos residuos.

RESIDUOS PELIGROSOS (toneladas)			
Tipo de residuo	2009 ⁽⁵⁾	2010 ⁽⁶⁾	2011 ⁽⁷⁾
Lodos de separadores de hidrocarburos	42	145	133
Fluorescentes y lámparas con mercurio	18	18	18
Baterías usadas	79	50	30
Aceites usados	33	25	36
Filtros usados	6	3	2
Material impregnado con sustancias peligrosas	31	30	30
Envases vacíos que han contenido sustancias peligrosas	8	9	10
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	148	66	81
TOTAL	365	346	340

(5) Los datos incluyen al 89% de los aeropuertos

(6) Los datos incluyen al 98% de los aeropuertos

(7) Los datos de 2011 corresponden al total de los aeropuertos (a excepción de Madrid-Torrejón) y al Helipuerto de Ceuta.

ASPECTO CLAVE

En el Aeropuerto de Madrid-Barajas los residuos orgánicos son valorizados mediante un proceso de biometanización en el que se obtiene compost para abono y gas metano cuya combustión produce energía.

Iniciativas encaminadas a reducir la generación de residuos y su valorización

1. Reducción de residuos

- Disminución de residuos de tierras absorbentes por recogida de derrames, mediante programas de sensibilización de buenas prácticas en los aeropuertos de Asturias y Palma de Mallorca
- Sustitución de material absorbente para aumentar la eficacia (absorbente vegetal en lugar de sepiolita) en el Aeropuerto de Santander.

2. Mejora de la recogida selectiva de residuos

- Instalación de un compactador de materia orgánica en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Instalación de una planta de compostaje en el Aeropuerto de Bilbao.
- Optimización de la planta de triaje en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.
- Remodelación de la zona de depósito en los aeropuertos de Reus, Madrid-Barajas y Valencia.
- Construcción y puesta en marcha un nuevo punto limpio en el Aeropuerto de Santiago.
- Colocación de carteles en los contenedores de RSU de la terminal para informar a los usuarios de los tres tipos de residuos y los recipientes dispuestos para su recogida en el Aeropuerto de Santiago.
- Sensibilización a la compañía de restauración para la segregación de vidrio en el Aeropuerto de Sevilla.
- Campaña sensibilización trabajadores en el Aeropuerto de Tenerife Norte.
- Campaña específica de sensibilización y formación sobre la gestión de residuos (reciclado, reutilización, etc.) enfocada a todos los trabajadores del Aeropuerto de Zaragoza y a los agentes que intervienen en la operatividad del mismo.
- Establecimiento de tres Plantas Separadoras de Hidrocarburos (PSH) para tratamiento de las aguas pluviales en el Aeropuerto de Logroño

3. Sensibilización ambiental

- Elaboración y difusión de folletos e informes de gestión ambiental, así como jornadas de sensibilización ambiental entre empleados, compañías del recinto aeroportuario y usuarios en general de la mayor parte de los aeropuertos.
- Aeropuerto de Valencia: difusión interna boletines trimestrales resultados segregación y gestión RNP. Realización de una jornada de entrega de premios ambientales a empresas sitas en el aeropuerto. Expositores de buenas prácticas para residuos.
- Aeropuerto de A Coruña: publicación folleto informativo "ALVEDRO VERDE" 2011 dedicado al ahorro de agua.
- Aeropuerto de Asturias: sensibilización guía buenas prácticas consumo papel y tóner., así como del uso y consumo de recursos naturales. Realización de acciones de sensibilización (carteles, charlas, e-mail, etc.) para evitar derrames en plataforma.
- Aeropuerto de Gran Canaria: creación de un buzón de correo electrónico con difusión de comunicaciones masivas a todos los empleados de Aena sobre temas ambientales.
- Aeropuerto de Jerez : celebración de jornada de Formación Ambiental para el personal de la central eléctrica, SSEI, CEOPS y de Estructura
- Aeropuerto de Madrid-Barajas: impartición de 30 charlas de sensibilización ambiental a empresas. Realización de talleres de reciclaje y publicación de memoria ambiental, boletines trimestrales, manual de buenas prácticas y folletos divulgativos.
- Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol: realización de una jornada de segregación de residuos en origen a las empresas de restauración y limpieza.
- Aeropuerto de Menorca: elaboración de diversos artículos de temática ambiental en el boletín interno. Divulgación por medio de emails de actividades, jornadas, etc., organizadas por entidades y asociaciones de la isla
- Aeropuerto de Tenerife Norte: realización de una campaña de sensibilización dirigida a los trabajadores de Aena sobre recuperación de papel u otros residuos urbanos
- Aeropuerto de Tenerife Sur: primeras fases del programa de concienciación sobre reciclaje. Elaboración y distribución de boletines ambientales a trabajadores propios y empresas aeroportuarias

Minimizando el consumo de papel en las instalaciones

Las distintas actuaciones implantadas por Aena, vinculadas con el consumo responsable de papel en sus instalaciones, abarca desde campañas de sensibilización ambiental como las realizadas en los aeropuertos de Córdoba, Girona-Costa Brava, El Hierro, Vigo o Madrid-Barajas, a la retirada de la edición en papel de informes, partes o facturas de gestión que se publican en formato digital, o el establecimiento de criterios ambientales en las compras de material de oficina y el uso de papel con marcado FSC y TCF.

Así durante el año 2011, el consumo de papel en los aeropuertos de la red de Aena fue de 75,17 toneladas*, lo cual supone un descenso de 12% con respecto al consumo del año anterior. En lo que respecta al tipo de papel utilizado del total consumido un 44% corresponde a papel ecológico o reciclado.



* El dato corresponde al 89% de los aeropuertos, ya que el resto no cuenta con el dato cuantificado o porque las compras no son anuales. No obstante se ha indicado a los aeropuertos que esa información vaya siendo incluida entre sus datos ambientales para el próximo ejercicio y se ha obtenido una mejoría con respecto al año anterior en este sentido.

Gestión del agua

El consumo de agua viene ligado principalmente al consumo humano, riego de zonas verdes, actividades de limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

En lo que se refiere al desglose por fuentes, el volumen de agua extraída de pozos durante el 2011 se ha visto incrementado con respecto a años anteriores. A este respecto destacar que durante este año, se han realizado mejoras en el control mediante contadores de este tipo de fuente, que permiten detectar con mayor detalle las cantidades consumidas.

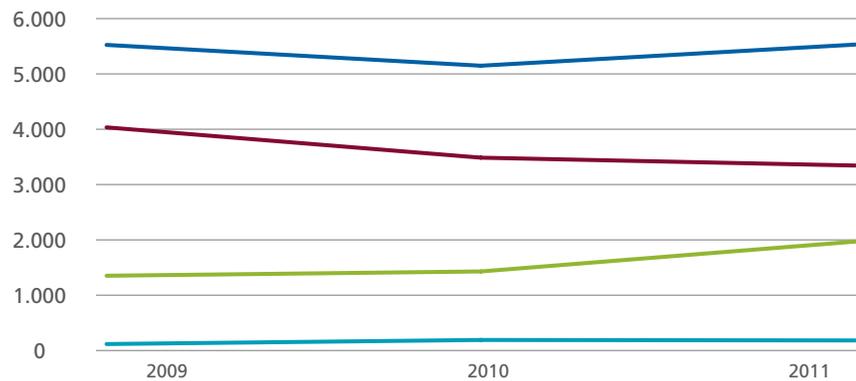
En lo que respecta al consumo total de agua durante el 2011, se detecta un ligero incremento con respecto al año anterior, aunque mantenido en relación al 2009. Aun así destacar que en lo que se refiere a las instalaciones de navegación aérea, el consumo de agua se ha visto reducido en un 22,4%, con respecto al 2010, gracias a las distintas iniciativas implantadas.

En cuanto al volumen de agua depurada utilizada en las instalaciones de Aena, ésta supone un total de 490 m³, destinada principalmente a labores de riego de zonas verdes y caminos.



El 8,8 % del volumen total de agua consumida corresponde a agua depurada reutilizada

CONSUMO TOTAL DEL AGUA (MILES DE M³)



Consumo total de agua (miles de m ³)*			
	2009	2010	2011
— Agua de red	4.056,52	3.496,85	3.351,7
— Agua extraída de pozos	1.361,46	1.440,9	1.993,86
— Agua desalada	127,66	216,94	206,35
— Total	5.545,64	5.154,69	5.551,91

ASPECTO CLAVE

En el Aeropuerto de Barcelona-El Prat se ha reducido un 64 % el consumo de papel y un 10 % el consumo de agua con respecto al año anterior.

* Los datos proporcionados incluyen al 96% de los aeropuertos en el 2009 y 2010, y al total de los aeropuertos (a excepción de Madrid-Torrejón) junto con el Helipuerto de Ceuta en el 2011. Asimismo incluye al 100% de los centros de NA en el periodo 2009-2011.

Iniciativas de optimización del consumo de agua

Junto con las iniciativas ya implantadas en Aena, descritas en versiones anteriores de esta memoria, destacar las siguientes actuaciones ejecutadas durante el 2011 en diversos aeropuertos e instalaciones de navegación aérea.

INICIATIVAS EN AEROPUERTOS:

- Análisis de fugas y medidas de prevención / corrección en los aeropuertos de Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, Zaragoza, Melilla.
- Instalación de muro pruebas del SSEI en el Aeropuerto de Santander.
- Impermeabilización de un depósito inicial de llegada agua potable en el Aeropuerto de A Coruña.
- Cambio en el protocolo de prácticas del SSEI.
- Estudio de la viabilidad técnica para el aporte hasta el aeropuerto de agua reutilizada externa para riego en el Aeropuerto de Alicante.
- Compra de agua depurada para regar en el Aeropuerto de Gran Canaria.
- Instalación de un sistema de recogida de agua de lluvia en la ampliación del parking E3 y su almacenamiento en el depósito ya existente en Ibiza.
- Instalación potabilizadora del agua de canal de regantes en el Aeropuerto de Zaragoza que disminuye el volumen de extracción de pozo.
- Aumento instalación de riego subterráneo en el Aeropuerto de Palma de Mallorca y uso de agua regenerada.
- Colocación y conexión de un sensor de lluvia en la zona regable de acceso próxima al Aeropuerto de Logroño-Agoncillo.
- Incremento del control de consumos por instalación de contadores sectorizando zonas en los aeropuertos de Pamplona, Reus, Son Bonet, Madrid-Cuatro Vientos, La Palma, Barcelona-El Prat.
- Implantación de telemetría para el control de consumo de agua en el depósito para riego en el Aeropuerto de Tenerife Sur.
- Instalación de contadores de agua inteligentes que permitan obtener datos más fiables de consumos de agua en el Aeropuerto de Murcia-San Javier.

INICIATIVAS EN INSTALACIONES DE NAVEGACIÓN AÉREA:

- Reforma de las zonas ajardinadas, modificación de las patas de riego y revisión y detección de fugas en la Dirección Regional Sur.
- En la Dirección Regional Este se han llevado diferentes actuaciones tales como:
 - > Ajuste de las temperaturas de los sistemas de climatización destinados al bienestar térmico de las personas conforme a lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE).
 - > Puesta en servicio de un nuevo y más eficiente sistema de gestión de la climatización
 - > Mejora de la gestión de las purgas de las torres de refrigeración

ASPECTO CLAVE

En la Dirección Regional Sur se han realizado, durante 2011, actuaciones encaminadas a reducir el consumo de agua de pozo en el ACC de Sevilla, consiguiéndose una reducción del 40% de agua consumida en 2011 respecto a 2010.

Los aeropuertos cuidan de su entorno

Evaluamos las repercusiones de nuestra actividad sobre el medio ambiente de forma estratégica

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

Desde la entrada en vigor de la ley de Evaluación Ambiental Estratégica (EAE), Aena inició simultáneamente la redacción de la propuesta de revisión de los planes directores y su evaluación ambiental. Esto ha permitido incluir la variable ambiental en el proceso de planificación, logrando una sinergia que permite adelantarse a posibles limitaciones y/o afecciones que pudieran surgir al desarrollar el Plan Director a través de los proyectos que lo desarrollan.

Así pues, junto con la Evaluación Ambiental de Proyectos (EIA), la Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) ha supuesto incluir la variable ambiental en los procesos de toma de decisiones de forma previa a la realización de los proyectos que desarrollan un Plan Director, valorando las afecciones medioambientales que el desarrollo de los citados



Aeropuerto de Santander

planes pueden tener en el entorno de los aeropuertos. De esta forma, Aena garantiza que las posibles repercusiones ambientales de las actuaciones inversoras se consideren desde el mismo momento del inicio de la definición del Plan Director, hasta la fase final de elaboración y aprobación del mismo. En 2011, se han aprobado las memorias ambientales de los Planes Directores de los aeropuertos de Córdoba y Son Bonet.

➔ *Acceder a las Declaraciones de Impacto Ambiental y Memorias Ambientales de Planes Directores, así como informes de cumplimiento de las mismas: www.aena-aeropuertos.es*

Conservamos la biodiversidad y el medio natural

Para muchos hábitats naturales, el encontrarse dentro del recinto aeroportuario, ha supuesto su preservación frente a los desarrollos urbanísticos e infraestructuras que se están llevando a cabo en los alrededores de estos espacios naturales.

Dada la gran cantidad de aeropuertos de la red de Aena y su diferente localización la diversidad y tipología de los ecosistemas que se pueden encontrar en el interior de los mismos es muy variada y depende de las características de la zona en la que se encuentra el aeropuerto.

Un ejemplo es el Aeropuerto de Madrid-Barajas, que alberga en su interior distintos hábitats que se han conservado y mantenido a lo largo del tiempo y que proporcionan los nichos ecológicos necesarios para el establecimiento de diferentes poblaciones de especies animales, que se desarrollan en ellos. Entre los hábitats existentes en este aeropuerto se distinguen los siguientes: zona de pinares, zonas húmedas, zonas de edificios y hangares, zona de frutales y zona de gramíneas.

Algunos de los espacios naturales presentes en el interior de la zona de servicio de los aeropuertos cuentan con alguna figura de protección legal. Tal y como puede apreciar-

ASPECTO CLAVE

El Aeropuerto de Menorca dispone de dos agrupaciones de acebuches (*Olea europaea*) incluidos dentro del Catálogo de Árboles Singulares de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, de gran relevancia por su tamaño y edad milenaria.

se en la tabla siguiente, la superficie de Espacios Naturales Protegidos (ENP) en el interior del Sistema General Aeroportuario (SGA), se mantiene igual que en la edición anterior ya que no se han producido ampliaciones de los límites de las zona de servicio de los aeropuertos de la red de Aena en 2011 que afecten a dichos espacios.

Superficie protegida (ha) existente en el interior del Sistema General Aeroportuario ⁽³⁾⁽⁴⁾	
	2011 ⁽¹⁾
ENP - Espacios Naturales Protegidos por alguna figura estatal o autonómica	213,20
ZEPA - Zona de Especial Protección para las Aves según la Directiva 79/409CEE, de 2 de abril	167,62
LIC - Lugar de Importancia Comunitaria de acuerdo a la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	318,63
HIC - Hábitats de Importancia Comunitaria según la Directiva 92/43/CEE de 21 de mayo de 1992	737,81 ⁽²⁾
IBA - Área de importancia para las aves declaradas por BIRDLIFE/SEO	1.567,65
Reserva de la Biosfera	1.059,46
RAMSAR - Humedales de Importancia Internacional especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas	5,75
ZEPIM - Zonas especialmente protegidas de importancia para el Mediterráneo	2,96

NOTA: Número de aeropuertos con alguna figura de protección en el interior del SGA: 25

- (1) Se han considerado los datos relativos a ZEPA propuestos en Noviembre 2010 y LIC propuestos en Octubre 2010, según la página web del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino
- (2) La superficie de Hábitats de Interés Comunitarios Prioritarios es de 117,78 hectáreas
- (3) El documento donde se encuentra el desglose detallado de la superficie protegida en el interior de cada uno de los aeropuertos de la red de Aena puede solicitarse a través del contacto proporcionado para consultas sobre esta Memoria
- (4) No se incluye el Aeropuerto de Madrid-Torrejón.

Principales actuaciones de protección y conservación de la biodiversidad sobre el entorno natural debido a las actuaciones de ampliación de los aeropuertos e instalaciones de navegación aérea (Año 2011)	
A Coruña	Trasplante de 2 ejemplares de palmera (<i>Phoenix canariensis</i>) y 1 yuca, y elaboración del informe de trasplante con el inventario de los ejemplares afectados por la obra, la propuesta de ejemplares a trasplantar y la ubicación prevista para cada uno de ellos.
Bilbao	Construcción de dos plataformas de nidificación, de 1.600 m ² aproximadamente cada una, para el chorlito chico (<i>Charadrius dubius</i>).
Fuerteventura	Trasplante de 8 palmeras <i>Phoenix canariensis</i> y 27 palmeras <i>Washingtonia</i> robusta con motivo de la obra de "Ampliación de plataforma 3ª fase".
Gran Canaria	Se ha realizado un trasplante de 32 Palmeras Canarias (<i>Phoenix canariensis</i>), 13 Palmeras <i>Washingtonia</i> , 29 Palmeras Dactilífera y 6 Dragos de Canarias. Además, en coordinación con el Servicio de Control de Fauna del aeropuerto, se han adoptado medidas preventivas específicas al inicio de las obras para la prevención de afecciones al Lagarto de Gran Canaria (<i>Gallotia sthelinni</i>) a través de un Plan para su atracción, captura y posterior traslado a zonas seguras.
Málaga-Costa del Sol	En la obra de "Ampliación de la red de abastecimiento de agua potable", se ha realizado un seguimiento exhaustivo de los trabajos en las proximidades del arroyo Ciriano para minimizar la afección a la fauna existente: aves (ánades, garzas, limícolas, paseriformes) y ejemplares de galápago leproso (<i>Mauremys leprosa</i>). Con este fin, la canalización para el cruce del arroyo se realizó en época estival y con inspecciones intensivas previas a la intervención.
Menorca	Para minimizar el impacto que presentan las obras que se realizaron en el campo de vuelo del aeropuerto, y no perder cubierta vegetal, se han recuperado algunos ejemplares arbóreos: varias encinas (<i>Quercus ilex</i>) y unos veinte acebuches (<i>Olea europaea silvestris</i>). Todos los ejemplares han logrado enraizar en su nueva ubicación.
Reus	Conservación y mantenimiento de los siguientes trasplantes: 45 olivos, 22 pies singulares, 15 encinas (<i>Quercus ilex</i>) y 7 alcornoques (<i>Quercus suber</i>). Se ha realizado también la plantación de 33 nuevos ejemplares de encina (<i>Quercus ilex</i>).

El servicio de control de fauna de los aeropuertos

Conocer la población silvestre que vive junto al aeropuerto y su entorno más próximo es fundamental para la operación de un aeropuerto ya que la presencia de determinadas especies de avifauna (atendiendo a su composición, hábitos y épocas de actividad) puede suponer un riesgo para las operaciones aeronáuticas. Atendiendo a este criterio, los aeropuertos de Aena se clasifican en dos grupos en los que se han adoptado actuaciones diferentes de manera que se garanticen los más altos niveles de seguridad.

En el primer grupo, la presencia de la población de aves es accidental y no es previsible, por lo que no existe un riesgo real identificado. En este caso el aeropuerto actúa con medidas preventivas como son el tratamiento de la cubierta vegetal o un plan de vigilancia y, si se detecta alguna concentración de aves ocasional, el personal competente en el campo de vuelo emplea medios mecánicos para dispersar a las aves.

Cuando estas actuaciones son insuficientes, como es el caso de los aeropuertos del segundo grupo, se contrata además el servicio de control de la fauna que se basa en el empleo de las aves de presa, junto a los medios mecánicos. Este servicio es continuo durante las horas de luz natural y asume, durante su horario operativo, las funciones inicialmente asignadas al personal del aeropuerto con competencias definidas en el programa de control de fauna. Una vez implantado el servicio, este se mantiene de manera permanente ya que las causas que lo han motivado, suponen la presencia habitual de aves, por lo que se hace necesario un control de las mismas.

Actualmente el servicio de control de fauna de Aena se lleva a cabo en 37 aeropuertos; de ellos 27 con carácter permanente, 4 con jornadas esporádicas, 2 en colaboración con el Ejército (Torrejón y Murcia-San Javier) y 4 contratados por el Ejército del Aire (Zaragoza, Badajoz, Salamanca y Albacete), que suman un total de 44 halconeros y 446 aves.



LA CETRERÍA, PRÁCTICA APLICADA EN 35 AEROPUERTOS DE AENA, DECLARADA PATRIMONIO INTANGIBLE DE LA HUMANIDAD

Hace más de cuarenta años que la cetrería se está aplicando en los aeropuertos españoles para prevenir y corregir los riesgos que pueden suponer las aves para el tráfico aéreo. El reconocimiento de la UNESCO, en noviembre de 2011, supone que los estados deben velar por su mantenimiento, fomento y difusión. La cetrería es la actividad tradicional de mantener y entrenar halcones para capturar presas en su medio natural y, es también, el método más eficaz para evitar posibles incidentes con aves en los aeropuertos o en sus proximidades.

El protagonismo de los halcones en los aeropuertos comenzó en 1968, en Torrejón de Ardoz, donde se implementó un programa para el control de aves, con el propósito de eliminar los problemas causados por las concentraciones del sisón, un

ave del tamaño de un pato. Allí se aplicó por primera vez el método del naturalista Félix Rodríguez de la Fuente y, tras un entrenamiento de cuatro meses, los halcones volaron por primera vez sobre la base aérea. Dos años después, Madrid-Barajas se convertía en el primer aeropuerto civil en abrir sus pistas a los halcones. A finales de 1970 empezó a regularse la protección de las aves de presa y los cetreros iniciaron sus experiencias para criar halcones. El Aeropuerto de Vigo, donde el servicio comenzó a funcionar en 1989, fue el primer lugar donde se adiestraron halcones para capturar gaviotas, que durante aquellos años suponían un serio problema para las operaciones aeronáuticas.

Tras la experiencia positiva, otros aeropuertos costeros adoptaron servicios similares, entre ellos Málaga, Tenerife Sur, Ibiza, Menorca y Gran Canaria. Posteriormente, una patrulla itinerante de halcones trabajaba "a la carta" en aquellos aeropuertos que no contaban con servicio propio de cetrería.

AENA FINANCIA DOS CENTROS DE RECUPERACIÓN DE ANIMALES EN MADRID-BARAJAS Y BARCELONA-EL PRAT

Entre las medidas compensatorias derivadas de las ampliaciones de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, Aena ha financiado la construcción de dos centros de recuperación de fauna, silvestre y marina, en la Comunidad de Madrid y El Prat (Barcelona), respectivamente.

El Centro de Recuperación de Fauna Silvestre de Madrid, en el que Aena ha invertido 4.800.000 euros, está localizado en el monte de Soto de Viñuelas, dentro de los límites del Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares en el término municipal de Tres Cantos en Madrid, y ha sido desarrollado junto con la Comunidad de Madrid como punto de referencia de la recuperación de animales silvestres para que, una vez tratadas, puedan volver a su hábitat. En este centro de la Comunidad de Madrid también se da acogida, cuidado y asistencia veterinaria de animales exóticos, con la finalidad de evitar su liberación a medio natural y los problemas que ello ocasiona a los ecosistemas y especies autóctonas.

Por otra parte el Centro de Recuperación de Animales Marinos (CRAM) en la carretera de la playa de El Prat, ha supuesto

una inversión de 6 millones de euros financiados por el Ministerio de Medio Ambiente y Aena. Aena ha cedido gratuitamente, por una duración de 20 años prorrogables, el uso de 18.200 m² situados en el Parc Litoral para la conservación, investigación, educación y sensibilización ambiental, especialmente de los animales marinos. Se trata de las primeras instalaciones a nivel europeo diseñadas especialmente para el tratamiento de cetáceos, tortugas y aves marinas. Además, el nuevo centro permite disponer de capacidad de reacción ante grandes impactos ambientales que pueda sufrir el medio marino, como epidemias, vertidos de petróleo u otras maneras tóxicas, convirtiéndose en el punto de partida hacia el desarrollo de proyectos y protocolos de actuación para hacer frente a contingencias medioambientales que afecten a la fauna marina amenazadas.



Velamos por la conservación del patrimonio

El aeropuerto se superpone a un territorio utilizando los recursos del mismo, entre los que se encuentra su propio patrimonio histórico por lo que, tal y como se ha detallado en ediciones anteriores de la Memoria de RC, en los aeropuertos de Aena se pueden encontrar diversos elementos que forman parte del Patrimonio Cultural.

En la tabla siguiente se recogen todos los elementos de Patrimonio Cultural que se encuentran en el interior de la zona de servicio de los aeropuertos de la red de Aena.

ASPECTO CLAVE

Aena participa económicamente con el centro de recuperación de fauna silvestre que se encuentra situado en el monte de Soto de Viñuelas y, junto con el Ministerio de Medio Ambiente, colabora con el Centro de Recuperación de Animales Marinos (CRAM).

Relación de elementos de Patrimonio Cultural presentes en los aeropuertos de la red de Aena	
Aeropuerto	Elementos Patrimonio Cultural
Menorca	32 elementos del Patrimonio Cultural
Ibiza	9 bienes patrimoniales
Madrid-Barajas	27 yacimientos arqueológicos y 17 yacimientos paleontológicos
Málaga-Costa del Sol	7 yacimientos arqueológicos
Santander	1 yacimiento con varios niveles de ocupación
Reus	3 yacimientos: 1 neolítico, 1 romano y 1 ibérico
Sabadell	1 yacimiento neolítico
Valencia	6 hallazgos con restos de material romano, y 10 construcciones relacionadas con la guerra civil (bunkers, nidos de ametralladora)
Fuerteventura	2 estructuras relacionadas con la II Guerra Mundial. 2 estructuras murarias. 2 restos etnográficos
A Coruña	12 elementos Patrimonio Cultural

Así pues, la arqueología juega un papel relevante en la ejecución de las obras de infraestructura de los aeropuertos de la red de Aena, de manera que todas las actuaciones que se realizan se llevan a cabo adoptando todas las medidas protectoras que garantice la conservación del Patrimonio.

En este sentido cabe destacar las siguientes actuaciones en 2011:

Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol

Además de efectuarse el control de los movimientos de tierra mediante un arqueólogo durante las obras realizadas, se ha modificado el trazado de unos 200 m de la red de agua potable para no afectar los restos hallados, en 2008, en la zona del Polígono La Huertecilla de restos arqueológicos ibero romanos (yacimiento de "Pocopringue").

Aeropuerto de A Coruña

Con motivo de las obras de ampliación de pista, en el aeropuerto se han llevado a cabo diversos trabajos arqueológicos entre los que se incluye el traslado de diversos elementos considerados bienes culturales. Estos trabajos han consistido en:

- Presentación y aprobación del proyecto de control y seguimiento arqueológico durante la fase de obra, y trabajos de control y seguimiento arqueológico de la fase de movimiento de tierras.
- Presentación y aprobación del proyecto de desmontaje, traslado y montaje del Cruceiro de Santo Estevo, así como su reconstrucción en su nueva ubicación.
- Presentación y aprobación del proyecto de sondeos mecánicos valorativos en el Castro de Cillobre.
- Presentación y aprobación de los proyectos de derribo/desmontaje de viviendas tradicionales de O Curro, antigua escuela unitaria de niños y Quinta de Outeiro.

**En los aeropuertos
de Aena existen más de
100 elementos de
Patrimonio Cultural**

- Presentación del proyecto de desmontaje, traslado, montaje y rehabilitación de la Casa Grande dos Carunchos, Pazo de Culleredo, Casa das de Ferrer y 3 hórreos considerados bien de interés cultural (BIC) por la legislación estatal en la materia.

Aeropuerto de Reus

Durante el movimiento de tierras de las obras se han detectado 19 estructuras circulares de cronología prehistórica que se relacionan con actividades domésticas aunque el elevado nivel de arrasamiento que presentan hace difícil una interpretación definitiva. También se ha documentado el uso funerario de dos de estas estructuras. El análisis preliminar de los elementos cerámicos recuperados en ellas permiten datar el yacimiento entre el período del Neolítico antiguo y el Bronce antiguo.

Todas las intervenciones arqueológicas se han realizado bajo la autorización de la Direcció General de Patrimoni Cultural de la Generalitat de Catalunya y se resumen en cuatro fases:

- Control arqueológico de los movimientos de tierras.
- Excavación de las estructuras localizadas
- Tratamiento de los restos arqueológicos
- Documentación de los perfiles estratigráficos del barranco de la Boella.

El estudio completo de todos los elementos recuperados en el conjunto de las estructuras documentadas en esta fase, permitirá establecer más conclusiones al respecto próximamente.

Además de los trabajos señalados anteriormente, en 2011, al objeto de cumplir los trámites correspondientes de las Evaluaciones Ambientales Estratégicas de los Planes Directores se han llevado a cabo las prospecciones arqueológicas superficiales del sistema general aeroportuario de los aeropuertos de Valencia, Fuerteventura y Girona-Costa Brava.

Caracterización y gestión de suelos

En el año 2009, Aena finalizó la caracterización del subsuelo de todos los aeropuertos de la red. Estas actuaciones encaminadas a la protección de la calidad de los suelos se realizaron con el fin de conocer el estado real en que se encontraban los suelos de los recintos aeroportuarios y así poder ejecutar actuaciones de recuperación en los terrenos de los aeropuertos que así lo necesitaron.

Hasta el momento se han descontaminado 12 de los 13 aeropuertos en los que se detectaron suelos contaminados, quedando pendiente de finalizar las actuaciones iniciadas en el Aeropuerto de Palma de Mallorca donde se continúa llevando a cabo el mantenimiento de la barrera de interceptación pasiva instalada. Hasta el momento, se ha eliminado el 95% del hidrocarburo sobrenadante del subsuelo de las antiguas instalaciones de CLH del aeropuerto, que se encuentran situadas en el actual parking del mismo.

Las actuaciones de recuperación fueron llevadas a cabo con las mejores técnicas disponibles y económicamente viables, optando por actuaciones de biorremediación in situ frente al destino en vertedero. Con la finalización de los estudios de caracterización, Aena dispone actualmente en cada uno de sus aeropuertos de una red de piezómetros que permite realizar un control y seguimiento periódico de sus instalaciones para poder prevenir futuros episodios de contaminación.

A través de redes de piezómetros, Aena realiza un seguimiento periódico de la calidad de los suelos de sus aeropuertos

Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente

Durante el año 2011 Aena ha llevado a cabo, entre otros, los siguientes convenios:

- Colaboración con la sociedad Algaenergy S.A. para el desarrollo de una plataforma tecnológica de experimentación con microalgas. El proyecto se va a desarrollar en el Aeropuerto de Madrid-Barajas que además de la cesión de la parcela para ubicar las instalaciones, cederá emisiones de CO₂ de su Planta de Cogeneración. Una descripción más completa del proyecto se puede consultar en el apartado de “Nuestra huella energética”.
- Acuerdo entre el Centro de Referencia, Investigación, Desarrollo e Innovación ATM, Agrupación de Interés Económico (CRIDA) para la implementación de aproximaciones en descenso continuo (CDAS) en aeropuertos de media densidad de tráfico.
- Renovación del convenio de colaboración entre la Asociación de Empleados de Iberia Padres de Minusválidos (APMIB) para la prestación del servicio de recogida selectiva (complementaria), traslado, almacenamiento y gestión de residuos en el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.
- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Usuarios de Aguas del Valle Bajo y Delta del Llobregat (CUADLL) y Aena Aeropuertos para el seguimiento ambiental mediante la monitorización del acuífero superficial en la laguna de la Ricarda en el entorno del Aeropuerto de Barcelona-El Prat.
- Convenio de Colaboración entre la sociedad anónima de Ingeniería y Economía del Transporte (Ineco) y Aena Aeropuertos S.A. para la instalación de climatización solar en el aula ambiental del Aeropuerto de Lanzarote

PROYECTO TRAVEL IT!

Se trata de una exposición itinerante en la que, con carácter interactivo, se dan a conocer la política medioambiental de Aena. A través de una pantalla de gran formato y con cuatro i-Pads, los viajeros pueden participar activamente en la exposición, conociendo de primera mano las medidas adoptadas por Aena para la gestión sostenible de su red aeroportuaria. Se da también la oportunidad a los viajeros de hacerse una foto y colgarla en sus muros de Facebook junto con un mensaje redactado por ellos y otro sobre la política medioambiental de Aena.

El proyecto Travel it! comenzó su andadura el 15 de diciembre de 2011 en la T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas, habiendo obtenido un apoyo muy favorable del público desde su inicio. Está previsto que se realice en otros 12 aeropuertos entre 2012 y 2013.

- Convenio de colaboración entre la Fundación CONAMA y Aena para realización del CONAMA 11, cumbre del desarrollo sostenible que se celebrará en Madrid del 26 al 30 de noviembre de 2012.
- Cooperación del Aeropuerto de Ibiza con Campaña “Movilízate por la selva” del Instituto Jane Goodall España. El aeropuerto ha colaborado con la campaña recopilando todos los móviles que estaban obsoletos en el contenedor que el colegio público Puig d’En Valls tiene destinado para tal fin.
- En colaboración con La Fundación La Caixa, la Fundación Trinijove y l’Agència de Residus de Catalunya en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat se ha realizado la Exposición “Compromís Social, Cultural y Medioambiental” que estaba compuesta por paneles explicativos de Responsabilidad Social Corporativa, los Premis del “Diseny pel Reciclatge 2009” de la Agència Catalana de Residus, paneles explicativos sobre los objetivos funcionales de la Fundació Trinijove y una representación de esculturas hechas con material reciclado del artista Josep Puigmartí.
- Convenio de colaboración entre el Cabildo de Lanzarote y Aena para desarrollar diversas actuaciones dirigidas a fomentar un transporte aéreo sostenible. Entre estas actuaciones cabe destacar
 - > Un itinerario ciclista y peatonal de acceso al aeropuerto
 - > Un estudio de Promoción de Energías Renovables que analice el mejor modo de aprovechar el potencial energético del territorio donde se asienta el aeropuerto.
 - > La exposición de paneles “Una caminata por el tiempo. Del polvo estelar hasta nosotros” en la que se explica de forma visual la evolución biológica e histórica durante los 4.600 años del planeta.





6

Nuestras comunidades

Aena busca la integración de los valores de la sostenibilidad en su gestión empresarial y en la relación con sus grupos de interés, adaptando sus estrategias de negocio a favor de la promoción de mejoras para las comunidades con las que interactúa y la sociedad en general.

Nuestras comunidades

- La dimensión más social de Aena
- Marco estructurado de relaciones estratégicas
 - > Convenios y patrocinios
 - > Colaboraciones institucionales
 - > Cooperación internacional
 - > Planes de aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos
- La integración de valores
 - > Educación y nuestros clientes más pequeños
 - > Solidaridad
- Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria
 - > Jornadas culturales

La dimensión más social de Aena

Aena es consciente de la importancia de interactuar desde el principio con las comunidades en cuyos entornos opera, adoptando una visión a largo plazo y permitiendo forjar relaciones que puedan servir como “capital” para la organización.

Estas relaciones se materializan mediante alianzas entre Aena y sus comunidades sociales de diversas formas, ya sea a través de convenios y patrocinios, colaboraciones institucionales, o a través del desarrollo de la cooperación internacional.

Para Aena, el marco de relaciones con los actores sociales constituye una función más de la empresa y se integra plenamente en su estrategia empresarial.

En la dimensión más social de la sostenibilidad, Aena persigue la inclusión de los colectivos más desfavorecidos, la promoción de la igualdad, el fomento de la educación, solidaridad, etc.; valores que una vez integrados en su cadena de valor e incorporados en su gestión empresarial del día a día, benefician no solo a las grandes comunidades, sino también a aquellos colectivos con necesidades más específicas.

Aena trabaja día a día para que sus actividades y servicios contribuyan al desarrollo sostenible, no sólo favoreciendo a sus clientes directos sino, de una forma más general, a toda la sociedad y a las comunidades en las que opera.



Marco estructurado de relaciones estratégicas

Convenios y patrocinios

La gestión responsable de Aena se pone de manifiesto, entre otros aspectos, a través de los diferentes convenios, acuerdos y patrocinios, suscritos con entidades y organizaciones clave que contribuyen a reforzar su estrategia empresarial en aspectos muy específicos. De esta forma la organización va más allá de sus encomiendas y cometidos concretos contribuyendo a satisfacer diferentes necesidades de la sociedad que no se cubrirían de otra forma, minimizando además sus riesgos empresariales e introduciendo un mayor valor al servicio que presta a la sociedad.

Aena, consciente de la importancia que la sociedad concede a los valores de calidad, seguridad, eficiencia y sostenibilidad, ha suscrito durante 2011 diversos convenios y patrocinios resaltando su compromiso con éstas políticas públicas.

Aena, por tener la característica de gestionar y facilitar unos servicios públicos seguros y de calidad a toda la comunidad, tiene una especial responsabilidad que no se despliega exclusivamente ante las administraciones públicas y sus clientes más directos, sino también ante una serie de partes interesadas con las que establece distintos tipos de alianzas, formalizadas mediante convenios y acuerdos.



En líneas generales, los convenios firmados en el ámbito de la cooperación internacional, se han enfocado al intercambio de conocimiento entre entidades, de experiencia entre directivos, etc. reportando beneficios de reconocimiento de marca en el extranjero y posicionando a Aena como una organización puntera y líder a nivel internacional que contribuye al desarrollo de redes de contactos en el sector aeronáutico, etc.

Convenios relacionados con la cooperación internacional (2011)

Acuerdo de renovación del proyecto RLA/97/903 entre Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), de 14 de noviembre de 2011.

Acuerdo Específico de Colaboración entre la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena) y la Corporación de la Aviación Cubana, S.A. (CACSA), para la formación y capacitación, de 15 de abril de 2011.

Convenio Específico de Colaboración entre Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena), el Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX) y la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET), de 9 de mayo de 2011.

Convenio Específico de Colaboración entre Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (Aena), y la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET), de 19 de julio de 2011.

Durante el 2011, el Departamento de Convenios de Aena tramitó la firma de 116 convenios, acuerdos y patrocinios de Aena, Aena Aeropuertos y la Fundación Aena, con la siguiente agrupación de bloques establecida en base a sus firmantes (por contenidos y materias).

Ámbito	Nº Convenios	Contenidos
Dimensión Social	13	Cooperaciones formativas.
	13	Apoyos a colectivos con problemáticas sociales, realización de actividades culturales o relacionadas con actividades medioambientales.
	1	Conmemoración del tricentenario de la Fundación Amigos de la Biblioteca Nacional.
Dimensión Ambiental	8	Establecimiento de nuevos procedimientos operacionales para la implementación de aproximaciones en descenso continuo en aeropuertos, realización de mediciones acústicas relacionadas en los planes de aislamiento acústico en los aeropuertos de la red de Aena, etc.
Otros (convenios de Aena no encuadrados en los apartados previos)	63	Edición de libros y material sobre diferentes contenidos y actividades (en colaboración con otras Administraciones Públicas (Ministerios, Ayuntamientos y CC.AA.) y diversos organismos, tanto españoles e internacionales, tocando múltiples actividades y contenidos.
Fundación Aena	18	Actividades culturales y de investigación.

Colaboraciones institucionales

Aena trabaja a diario por mantener una estrecha relación con sus grupos de interés y hacerla sostenible en el tiempo, participando activamente y al más alto nivel con muchas de las principales instituciones nacionales e internacionales con las que colabora.

Esta relación se materializa fundamentalmente en el intercambio de ideas, experiencias y conocimiento con beneficios comunes. Se apoya en distintos tipos de alianzas con diferentes insti-

tuciones nacionales e internacionales que persiguen promover una gestión cada vez más responsable e integrada, orientada hacia la sociedad a la que sirven.

ORGANISMOS E INSTITUCIONES DEL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO, EL FOMENTO DE LA INTERMODALIDAD Y LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Aena colabora con los principales organismos e instituciones del sector del transporte aéreo, realizando múltiples actuaciones con las que va más allá del estricto cumplimiento de sus obligaciones como prestador de servicios públicos.

Principales organismos e instituciones en los que Aena participa o con los que interactúa regularmente

- Dirección General de Aviación Civil (DGAC).
 - Comisión Interministerial de Defensa y Fomento (CIDEFO).
 - Comisión Interministerial de Política Aérea Internacional (CIPAI).
 - Subcomité de Circulación Aérea (SCA).
- Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).
 - Comisión Europea (DG MOVE - Mobility & Transport - fundamentalmente).
 - Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC).
 - Autoridades Conjuntas de Aviación (JAA).
 - Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea (EUROCONTROL).
 - Agencia Espacial Europea (ESA).
 - Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI/ACI Europa).
 - Organización Mundial de Proveedores de Servicio de Navegación Aérea (CANSO/ CANSO Europa).
 - Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA).
 - Asociación Española de Compañías Aéreas (AECA).
 - Asociación Líneas Aéreas (ALA).
 - Asociación de Operadores de Compañías Aéreas (AOC).
 - European Satellite Service Provider (ESSP SAS).
- Empresa Común SESAR (SJU).
 - Global Reporting Initiative (GRI), a través del grupo de trabajo "GRI Airports Practitioners Network".
- A6 (grupo constituido por varios proveedores de Navegación Aérea europeos participantes en el programa SESAR y miembros de la SJU: AENA, NATS, ENAV, DSNA, DFS y NORACON).
 - AEFMP (grupo formado por los proveedores de servicio de Navegación Aérea de Argelia, España, Francia, Marruecos y Portugal).

En línea con el marco de colaboraciones con organismos e instituciones del sector del transporte aéreo, es importante destacar también las actuaciones que se realizan en distintos aeropuertos para el fomento de la intermodalidad y la conservación del patrimonio. Aena colabora con diferentes instituciones, para dar respuesta a la política europea de desarrollo de las redes transeuropeas de transporte y de este modo conseguir que sus infraestructuras se integren con el resto de infraestructuras de otros medios de transporte, mejorando los accesos viarios a sus centros, facilitando la combinación del modo aéreo con la red ferroviaria y colaborando de forma positiva en los proyectos de planificación urbanística afectados por el entorno Aeroportuario.

Colaboraciones Institucionales que fomentan la intermodalidad

Distintos acuerdos de colaboración con los ayuntamientos y diputaciones provinciales para estructurar nuevos viarios, accesos ferroviarios o mejorar los accesos a los aeropuertos de León, Sabadell, A Coruña, Bilbao, Palma de Mallorca, Tenerife-Norte y Tenerife-Sur.

Coordinación de actuaciones con las administraciones competentes en materia de planeamientos urbanístico y arqueología (ayuntamientos de Madrid, Málaga o Barcelona, por ejemplo).

La realización de la red transeuropea de transporte contribuye al buen funcionamiento del mercado interior y al refuerzo de la cohesión económica y social.

Está compuesta por infraestructuras (carreteras, vías férreas y navegables, puertos, aeropuertos, medios de navegación, plataformas intermodales, canalizaciones de productos, etc.) y por los servicios necesarios para el funcionamiento de esas infraestructuras.

Las prioridades de esta iniciativa europea son:

- Construir las conexiones necesarias para facilitar el transporte.
- Optimizar la eficacia de las infraestructuras existentes.
- Conseguir la interoperabilidad de los elementos de la red.
- Integrar la dimensión medioambiental en la red.

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL, ASUNTOS PARLAMENTARIOS Y DEFENSOR DEL PUEBLO

En el ámbito de la coordinación institucional, asuntos parlamentarios y Defensor del Pueblo se canalizan las cuestiones planteadas por los grupos parlamentarios y miembros del Congreso y Senado (a través del Ministerio de Fomento) y se atienden directamente las peticiones de información derivadas de quejas de la ciudadanía presentadas a través de la Oficina del Defensor del Pueblo y relativas a Aena. Para una correcta gestión de estos asuntos, existen los correspondientes procedimientos de tramitación interna en Aena, que se apoyan en una base de datos documental, tanto para su consulta de estado y seguimiento, como a efectos de identificación de antecedentes y gestión del conocimiento para nuevas tramitaciones.

En 2011 se atendieron
 423 tramitaciones
 parlamentarias y 35
 peticiones de información
 de la Oficina del Defensor
 del Pueblo

CONTRIBUIR A FAVORECER EL DESARROLLO SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA COMUNIDAD

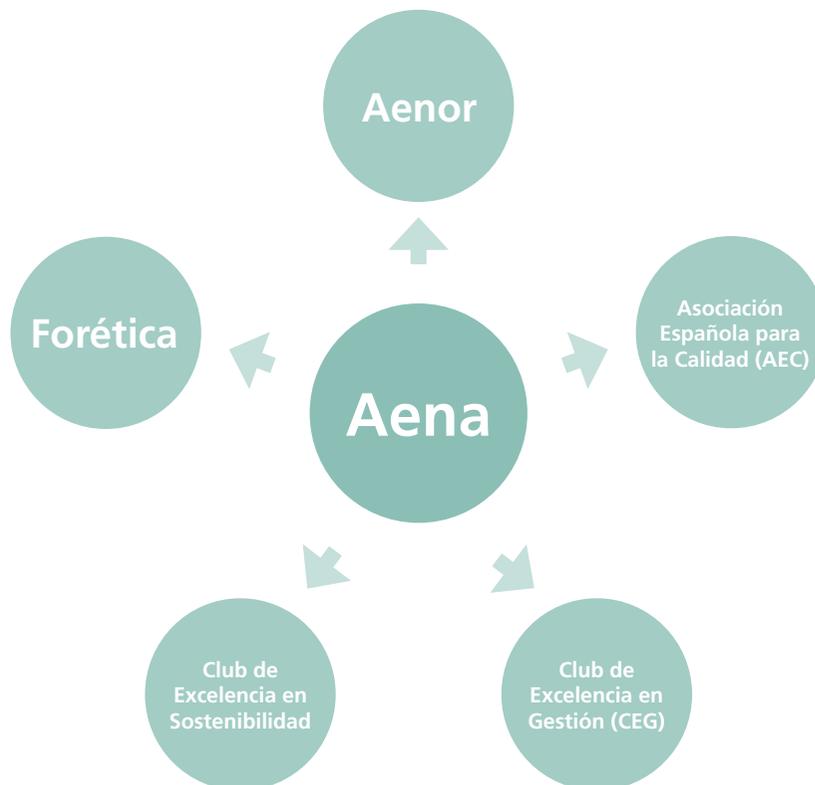
Dentro de la dimensión social y ambiental, son muchos los aeropuertos que entablan relaciones de colaboración con diferentes instituciones y organismos para llevar a cabo proyectos conjuntos que contribuyan a los grandes objetivos de estas dimensiones en las comunidades en la que Aena desarrolla sus actividades.

Colaboración para la mejora de la comunidad		
Aeropuerto	Dimensión	Colaboración
Madrid-Barajas	Social	Colaboración con la Dirección General del Mayor de la Comunidad de Madrid dentro del programa "Madrid Singular".
Barcelona-El Prat	Social	Colaboración con el Banc de Sang i Teixits (Departament de Salut – Generalitat de Catalunya) para montar campañas de donación de sangre en el Aeropuerto.
Alicante	Ambiental	Colaboración con el Centro Iberoamericano de la Biodiversidad de la Universidad de Alicante en campaña preventiva contra mosquitos.

Colaboración para la mejora de la comunidad		
Aeropuerto	Dimensión	Colaboración
Ibiza	Social	<p>Colaboración con distintas entidades de búsqueda y mejora de empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Universidad de las Islas Baleares • SOIB (Servicio de Ocupación de las Islas Baleares) • Inserción Laboral de Cruz Roja en Ibiza • Inserción Laboral de Caritas Diocesana • Instituto Isidoro Macabich • CAEB (Confederación Asociaciones Empresariales de Balears) • ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) en Ibiza • DisJob (Portal de Empleo para personas con Discapacidad)
Tenerife Sur	Social	Colaboración con la Dirección General de Consumo y Comercio (Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias) para llevar a cabo una campaña informativa y de alerta a los turistas de los posibles fraudes.
Tenerife Norte	Ambiental	Colaboración con la Fundación Loro Parque, destinada al desarrollo de fines sociales de docencia, investigación, conservación y defensa de la naturaleza, en especial de su Flora y Fauna y mundo marino.
La Palma	Social	Acuerdo con los Institutos de educación secundaria de la isla para la realización de prácticas de los alumnos de formación profesional
Granada	Social	Colaboración entre el Servicio Contra Incendios del Aeropuerto Federico García Lorca y el Servicio de Bomberos de Granada, afianzando así el grado de colaboración y efectividad en caso de una actuación conjunta, tal y como recoge el Plan de Autoprotección.
Almería	Social	Con el fin de estimular la acción formativa, se ha concertado un convenio de Colaboración con la Universidad de Sevilla - Ingeniería Aeronáutica.
A Coruña	Ambiental –Social	Acuerdo con el Instituto Benéfico Padre Rubinos, en el que durante el año 2011 se han donado 356 kilos de aerosoles que se destinan a personas sin recursos, que se alojan en el Albergue de Transeúntes de la institución.

EL BENCHMARKING Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA CONTINUA

Aena está representada en distintas instituciones relevantes del ámbito de la responsabilidad corporativa, la excelencia y la calidad en las que participa mediante buenas prácticas, iniciativas, grupos de trabajo, etc.



Edificio de servicios centrales en la calle Arturo Soria de Madrid

Organizaciones vinculadas a la responsabilidad corporativa			
Entidad	Comisión		Objetivo
Club de Excelencia en Sostenibilidad	Grupo de Coordinadores del CES		Coordinación general de las actividades del CES y proyección exterior.
	Buen Gobierno Corporativo		Adaptabilidad de las herramientas de Gobierno Corporativo a las nuevas exigencias legales
	Reputación y Comunicación Responsables		Grupo de Trabajo Reputación y Comunicación
	Comisión de RRHH		Grupo de Trabajo enfocado a Buenas prácticas en RRHH
	Guía de Diversidad		Guía / modelo para la gestión de la diversidad cultural en las empresas del siglo XXI
	Voluntariado Corporativo		Buenas prácticas realizadas en voluntariado corporativo
	Comisión de Movilidad Sostenible		Buenas prácticas realizadas en movilidad sostenible
	Medio Ambiente		Grupo de Trabajo enfocado a Buenas prácticas ambientales y de eficiencia energética.
FORÉTICA	Proyecto "Acelerando la RSE en las Administraciones Públicas"	General	Promoción de la incorporación de la RSE en Organismos Públicos Promoción BBPP RC Formación RC
		Comisión de Gobierno Corporativo	Informe de Gobierno Corporativo estándar Aplicación de la Ley de Economía Sostenible en la AGE
	Proyecto "ENGAGE": Voluntariado Corporativo		Iniciativas para la coordinación de diferentes labores de voluntariado corporativo, desarrolladas por FORÉTICA en colaboración con entidades del 3 ^{er} sector de reconocido prestigio (de momento desarrolladas en Madrid, Barcelona y Valencia)
	Enterprise 2020		Estrategia europea que ha promovido CSR Europe con el objetivo de ayudar a las organizaciones a alcanzar una competitividad sostenible que les permita afrontar los retos sociales y medioambientales de los próximos diez años.
Club Ability *	Despliegue de actividades mediante Comisiones de trabajo RC relacionadas con la discapacidad		Grupos de trabajo creados entre las 48 "Empresas Ability" que conforman hasta la fecha el Club Ability de Telefónica. Trabajan en ámbitos expertos desarrollando workshops de diferente importancia. Alto impacto en medios.
	Jurado Premios Telefónica Ability Awards		Aena fue seleccionada en 2011 para formar parte del jurado de la 2ª edición de los Premios Telefónica Ability Awards (2012)

* Empresas "Ability" seleccionadas en los Telefónica Ability Awards

Cooperación internacional

La Política de Cooperación Internacional de Aena, aprobada por la Presidencia de Aena en 2003, establece los objetivos y directrices que enmarcan las actividades de cooperación internacional de Aena, así como las líneas de actuación en esta materia.

Año tras año, Aena continua desplegando estas directrices en su actividad, lo que favorece la generación de valor en las organizaciones internacionales y países en los que opera junto con otros socios, así como en las entidades con las que tiene firmados diferentes acuerdos internacionales.

La Política de Cooperación Internacional de Aena tiene como finalidad:

- Mejorar la responsabilidad social corporativa de Aena.
- Contribuir activamente al progreso del transporte aéreo en países menos desarrollados, especialmente aquellos con vínculos históricos y culturales con España, a través de acciones de formación.
- Contribuir a que el principal activo de la organización, sus empleados, se sientan orgullosos de trabajar en una empresa que manifiesta y asume compromisos de responsabilidad ética y social.

El **Plan Director de la Cooperación Española 2009-2012** recoge expresamente el compromiso con la lucha contra la pobreza (como causa y efecto de negación de los derechos fundamentales), con todos los medios al alcance del conjunto de todas las políticas públicas.

La política de cooperación internacional de Aena y el Plan Director de la Cooperación Española 2009-2012, son reflejo del compromiso de Aena con el desarrollo sostenible en esta materia.

ASPECTO CLAVE

El transporte aéreo constituye un elemento básico para el desarrollo económico y social de las naciones, facilita la comunicación entre los pueblos, el acceso a nuevas tecnologías y supone un importante foco dinamizador de sectores y necesidades básicas como la sanidad, la educación, el turismo, etc.

El objetivo de las actividades de cooperación internacional es fortalecer institucionalmente el sector de la aviación civil, mediante la transferencia de conocimientos, tecnología e innovación, en la convicción de estar contribuyendo a la modernización de las infraestructuras y servicios, y a la formación de sus profesionales, para contribuir a consolidar y profesionalizar el sector aeronáutico (fundamentalmente centrado en Iberoamérica), con el fin último de contribuir al desarrollo de los países con los que coopera, fomentando su progreso económico y la implantación de soluciones tecnológicas innovadoras compatibles con las de Aena.

Durante 2011 se llevaron a cabo, con éxito, bajo el convenio de colaboración entre Aena y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) las siguientes actividades de cooperación técnica:

<ul style="list-style-type: none"> • Seminarios en Centros de Formación de la AECID en Latinoamérica (Programa Iberoamericano de Formación Técnica Especializada (PIFTE) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) • “Planificación, Promoción y Gestión de Infraestructuras para la Carga Aérea en los Aeropuertos” en Montevideo (Uruguay). • “Facilitación Aeroportuaria y atención a Personas con Movilidad Reducida” celebrado en junio en Cartagena de Indias (Colombia). • “Planificación y Gestión de Infraestructuras Aeroportuarias para Grandes Eventos”, celebrado en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia). 	<p>La experiencia ha sido calificada como excelente (9,2 puntos de media sobre un máximo de 10) por los 141 participantes en estas tres actividades.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • IX promoción de becas de cooperación internacional Aena – OACI, en 2011 se concedieron 6 becas anuales para el Máster en Sistemas Aeroportuarios de la E.T.S. de Ingenieros Aeronáuticos de la Universidad Politécnica de Madrid (cuyos beneficiarios procedían de Brasil (2), Cabo Verde, Guatemala, México y Uruguay 	<p>La valoración por parte de los asistentes es muy buena de la experiencia académica y práctica, habiéndose evidenciado una mejora gradual del mismo desde su inicio en 2003.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Adjudicación de 50 becas de 15 días de duración para cursar diferentes cursos del Máster en Sistemas Aeroportuarios de la E.T.S. de Ingenieros Aeronáuticos (ETSIA) de la Universidad Politécnica de Madrid. 	
<ul style="list-style-type: none"> • IV Curso on-line sobre Planificación de Infraestructuras Aeroportuarias (organizado junto con la Fundación CEDDET, el ICEX y la E.T.S.I.A.). • Curso on-line sobre navegación aérea 	<p>El nivel de aceptación por los usuarios de estas dos actividades ha sido excelente lo que se manifiesta en el incremento del número de aspirantes a obtener plaza, la petición de la relación de cursos <i>on-line</i> adicionales sobre nuevas actividades y materias y la petición de realizar redes de expertos, conferencias <i>on-line</i>, etc.</p>

Adicionalmente, al amparo de los convenios de colaboración entre Aena y la Corporación de Aviación Cubana, S.A. (CACSA), durante 2011 se han desplazado a España 37 profesionales de esta institución (uno de ellos con beca anual) para cursar los diversos módulos del Máster en Sistemas Aeroportuarios de la Escuela técnica Superior de ingenieros Aeronáuticos (E.T.S.I.A.) además de mantener encuentros profesionales y recibir apoyo experto en distintas áreas de trabajo; adicionalmente Aena ha contribuido a la rehabilitación y puesta a punto de diverso material donado (en buena parte vehículos contraincendios).

A efectos del control y seguimiento de la actividad, un elemento de especial relevancia lo constituye la captación de las necesidades de capacitación de los potenciales alumnos interesados en las actividades formativas de cooperación. En este sentido, los "clientes" de las actividades de cooperación internacional de Aena (asistentes a seminarios o a becas) completan un cuestionario en el que expresamente se les pide que expongan nuevas actividades, materias o temas de su interés para su inclusión y programación futura: De esta forma, Aena pone de manifiesto su interés por conocer las expectativas de estos públicos de interés.

Aena se plantea:

- Conseguir un alto nivel de calidad en los seminarios de cooperación técnica organizados: valoración superior a 8,8 (sobre 10) en el 100% de seminarios.
- Conseguir un alto nivel de calidad en el programa anual de becas de cooperación: valoración superior a 9 (sobre 10) por parte de los becarios.

ASPECTOS CLAVES

- En 2011, 294 profesionales (en 2010 fueron 291) procedentes de 20 países del sector aeroportuario / navegación aérea / aviación civil, principalmente de Latinoamérica, se han beneficiado de distintas actividades del programa de cooperación internacional de Aena.
- En estos últimos 10 años, casi 2.000 personas se han beneficiado de los programas de cooperación internacional de Aena y Aena Aeropuertos, contribuyendo a difundir la excelente y sólida imagen que nuestra organización tiene a nivel internacional, particularmente en Latinoamérica.

Planes de aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos

Dentro de las medidas que Aena Aeropuertos lleva a cabo en sus aeropuertos para compatibilizar su actividad con el entorno que los rodea, se encuentra la ejecución de Planes de Aislamiento Acústico (PAA), que tienen como objetivo minimizar las molestias que ocasiona el ruido producido por las aeronaves en sus operaciones.

Para ello, Aena Aeropuertos realiza actuaciones de insonorización en las viviendas y edificaciones de usos sensibles (docente, sanitario y cultural), que están situadas en el interior de las huellas acústicas de sus aeropuertos.

Las soluciones de mejora de aislamiento acústico llevadas a cabo en los inmuebles incluidos en los correspondientes Planes de Aislamiento Acústico, se caracterizan principalmente por actuaciones en:

Carpinterías

En la mayoría de los casos, el aislamiento acústico de las viviendas se consigue mejorando el aislamiento de los huecos existentes en las viviendas mediante la instalación de carpinterías de mayor calidad.

Fachadas y Cubiertas

Este tipo de actuaciones se realizan en aquellas viviendas que están sometidas a un impacto acústico muy alto.



Durante el año 2011 Aena Aeropuertos ha proseguido con la ejecución de actuaciones de aislamiento acústico, en el entorno de los aeropuertos de A Coruña, Alicante, Barcelona-El Prat, Bilbao, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Melilla, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Sabadell, Santiago, Tenerife Norte, Valencia y Vigo, lo que ha supuesto para Aena Aeropuertos, que, desde el año 2000 hasta finales de 2011, haya destinado a esta actividad un importe superior a los 252 millones de euros.

Indicador	2008	2009	2010	2011
Planes de aislamiento acústico aprobados	10	16	17	19
Censo de viviendas con derecho a solicitar aislamiento acústico	18.614	21.850	26.404	27.078
Viviendas en las que se han ejecutado actuaciones de aislamiento acústico	14.599	15.300	16.390	17.498

GRUPOS DE INTERÉS EN LA EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE AISLAMIENTO ACÚSTICO

Durante el año 2011, Aena Aeropuertos continuó fomentando la participación de organismos estatales, autonómicos y locales en la ejecución y seguimiento de los Planes de Aislamiento Acústico.

En este sentido, Aena Aeropuertos además de seguir colaborando con las administraciones en las Comisiones de Seguimiento Ambiental ya creadas para este fin, ha impulsado la creación de las Comisiones de los aeropuertos de Alicante, Girona-Costa Brava, La Palma, Melilla y Palma de Mallorca que velarán por el correcto cumplimiento y ejecución de sus correspondientes Planes de Aislamiento Acústico. De esta forma, estos aeropuertos vienen a agregarse a los que ya disponen de Comisión permitiendo una colaboración estrecha y transparente en la gestión y ejecución de los PAA.



ACTUACIONES SINGULARES

Además de llevarse a cabo actuaciones de insonorización en viviendas, Aena Aeropuertos, también ha realizado dichas actuaciones en edificaciones de usos sensibles (docente, sanitario y cultural que requieran una especial protección contra la contaminación acústica), que están situadas en el interior de las huellas acústicas de los aeropuertos.

Así durante el año 2011, se han llevado a cabo insonorizaciones en varios edificios singulares del entorno del Aeropuerto de Tenerife Norte: Colegio Nuryana y el edificio del Instituto de Productos Naturales y Agrobiológicos del CSIC; del Aeropuerto de Bilbao: Colegio Público de Derio, del Aeropuerto de Madrid-Barajas: comunidad de 14 viviendas en cuyo inmueble se habían detectado la existencia de patologías constructivas y del Aeropuerto de Pamplona: Escuela Infantil San José.

- **Participación de Aena Aeropuertos a través de su Dirección de Medio Ambiente, Integración Territorial y Calidad, en la III Cumbre de Gestión Sostenible 2011, organizada por la Asociación Española de la Calidad, en Madrid en junio de 2011.**

Durante los días 7 y 8 de junio en los que se celebró la III Cumbre de Gestión Sostenible 2011 "Enredados por la Sostenibilidad", organizada por la Asociación Española de la Calidad (AEC), Aena participó conjuntamente con otras cuatro empresas, cuyas buenas prácticas fueron identificadas como las mejores y más destacables, con la ponencia "Los planes de aislamiento acústico como modelo de la relación con sus grupos de interés", donde se destacó la importante respuesta técnica con la que se ha llevado a cabo la insonorización de miles de viviendas, y en la que también ha primado el esmerado cuidado en su relación con sus grupos de interés, centralizados primordialmente en los vecinos destinatarios de las actuaciones y en las administraciones competentes en el ámbito de actuación.

Para ello, se informó que estas actuaciones no serían posibles sin un ejercicio de colaboración por parte de Aena Aeropuertos con distintas instituciones integradas en el



marco de las respectivas Comisiones de Seguimiento Ambiental, creadas para cada uno de los correspondientes planes.

Asímismo, se destacó el apoyo dado por la Alta Dirección de Aena Aeropuertos promoviendo la incorporación de buenas prácticas y poniendo a disposición de la propia Comisión los medios necesarios para el logro de dichas actuaciones.

En el transcurso de dicha intervención, se señalaron los beneficios logrados, tanto a nivel de los vecinos receptores de estas actuaciones, los logros a nivel de colaboración institucional, las mejoras obtenidas a nivel de gestión de las actuaciones y el aporte de valor a sus grupos de interés.

La oportunidad de participación en la Cumbre de Gestión Sostenible 2011 permitió poder explicar las citadas actuaciones llevadas a cabo por Aena Aeropuertos en el marco de Responsabilidad Corporativa y reiterar el compromiso de Aena Aeropuertos por la sostenibilidad de la actividad aeroportuaria.

- **Aislado un centro de Educación Infantil en el entorno del Aeropuerto de Pamplona**

Desde Aena Aeropuertos siempre se ha hecho hincapié en la importancia de proteger del ruido a aquellas personas que son más sensibles a este tipo de impacto, entre las que se encuentra la población en edad escolar.

Así, entre las actuaciones singulares llevadas a cabo durante el año 2011, figura la insonorización de la escuela de Educación Infantil gestionada por la congregación Hijas de Santa María de Leuca en Noáin (Navarra).

Esta actuación ha permitido la reducción de los niveles de ruido dentro de las aulas a las que diariamente acuden 73 alumnos, lo que se ha traducido en la mejora de las condiciones necesarias para su adecuada educación, lo que redundará en una mayor calidad de vida tanto de los alumnos como del personal docente.



Escuela de Educación Infantil Hijas de Santa María de Leuca. Foto cedida por Javier Sesma. Diario de Navarra.

La integración de valores

Educación y nuestros clientes más pequeños

Aena considera la educación como un instrumento clave para el mejor conocimiento y comprensión de sus actividades y el impacto que éstas tienen en la comunidad.

Con el fin de que la sociedad pueda, además de disfrutar de un servicio de calidad, conocer el valor añadido que tiene su realización, la política de Aena en esta materia se basa en:

- Impulsar entre sus empleados, como motor de la organización, la creatividad, el conocimiento y la innovación mediante actividades formativas y de divulgación.
- Promover la educación en el exterior, de tal forma que sus clientes, usuarios y la comunidad en general conozcan qué es un aeropuerto o un centro de control, cómo funcionan y en qué consisten sus principales actividades diarias.

Las actividades formativas internas realizadas en 2011 (ver capítulo *Nuestras personas*), y un gran número de actividades formativas en colaboración con administraciones locales y autonómicas o universidades, realizando también numerosas visitas guiadas a muchos aeropuertos de Aena Aeropuertos destinadas a estudiantes de diferentes edades.



Algunos ejemplos:

El Grupo Aena sigue manteniendo su compromiso con la formación de sus empleados, impartiendo en 2011 un total de 350.913 horas relativas a: auditoría y calidad, explotación operativa-aeropuertos, impacto ambiental, información, comunicación e idiomas, PRL, seguridad, competencias sociales, competencias directivas.

“Embárcate en Familia”, actuación del Proyecto “Parte de Todos” de Aena, desarrolla actividades dirigidas a los trabajadores y a sus familias favoreciendo un acercamiento entre los trabajadores de la empresa y la organización. En 2011, más de 427 personas han participado en estas actividades.

Más de 6.000 alumnos de 282 centros de enseñanza pasaron durante 2011 por las instalaciones del Aeropuerto de Barcelona-El Prat en las visitas guiadas organizadas por Aena a través del programa Aerovisit.

Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol: Más de 1.300 estudiantes escolares de segundo ciclo de Primaria participaron el pasado año en la actividad ‘Ven a conocer el Aeropuerto’. Con la ayuda de material pedagógico diseñado por profesores universitarios especialistas en didáctica y organización escolar, los estudiantes tienen la oportunidad de reproducir el itinerario del pasajero, al tiempo que profundizan más aún en la vida diaria del aeropuerto.

Durante el 2011, más de 40.000 alumnos han participado en visitas escolares a los diferentes aeropuertos de la red de Aena, en las que los más pequeños han podido descubrir sus instalaciones y participar en diversidad de concursos infantiles.

Solidaridad

Durante el año 2011 se ha mantenido el firme compromiso de Aena con el desarrollo socialmente sostenible de su actividad empresarial con sus empleados, su entorno y la sociedad en general.

A lo largo de este apartado se exponen distintas actividades realizadas por Aena y Aena Aeropuertos durante el año referido a:

- Colaboración con entidades que favorecen la inserción de personas con discapacidad

- Nuestras personas jubiladas
- Cesión de espacios solidarios
- Jornadas solidarias
- La difusión de actividades sociales

Asimismo, al final del capítulo se incluye el “**Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria**”, que muestra algunos de los ejemplos más significativos de este tipo de actividades realizadas por Aena y Aena Aeropuertos.

Colaboración con entidades que favorecen la inserción de personas con discapacidad

El Grupo Aena continúa manteniendo la relación con entidades que trabajan a favor de la integración de personas con discapacidad. Se han desarrollado, o dado continuidad, a los convenios que se describen en el cuadro siguiente, y se ha reforzado la relación permanentemente con las entidades con las que han sido suscritos y que se materializa en las actividades llevadas a cabo a lo largo del ejercicio.

Entidad	Objeto	Donación	Firma
APMIB	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad psíquica, física y/o sensorial.	30.000 €	Renovado. Desde Julio de 1999.
APSURIA	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad.	18.000 €	Renovado. Desde Julio de 2005.
Fundación ESPAÑOLA TARTAMUDEZ	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con tartamudez.	20.000 €	Renovado. Desde Marzo de 2007.
DALES LA PALABRA	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad, especialmente con discapacidad auditiva.	20.000 €	Renovado. Desde Junio de 2008.
DANZA DOWN	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad, especialmente con Síndrome Down.	30.000 €	Renovado. Desde Junio de 2008.
AFANIAS	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad intelectual.	35.000 €	Renovado. Desde Diciembre de 2008.
A TODA VELA	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con discapacidad intelectual.	15.000 €	Renovado. Desde Diciembre de 2008.
FUDACE	Donación anual para apoyar su tarea de atención a personas con daños cerebrales.	20.000 €	Firmado en Diciembre 2010. Efectivo 2011.
ONCE	Cesión de espacios para venta de cupón en terminales de varios aeropuertos.	0 €	Renovado. Desde Julio de 2005.
CERMI	Colaboración en temas de accesibilidad y atención a los PMR (personas movilidad reducida).	0 €	Renovado. Desde Marzo de 2005.
TOTAL		188.000 €	

Nuestros veteranos/as

El Plan de Atención a Jubilados de Aena continuó en 2011 con su actuación de apoyo a la Asociación de Veteranos de Aena, destinada a que los empleados y empleadas jubilados sigan activos, unidos al mundo aeroportuario y compartiendo intereses.

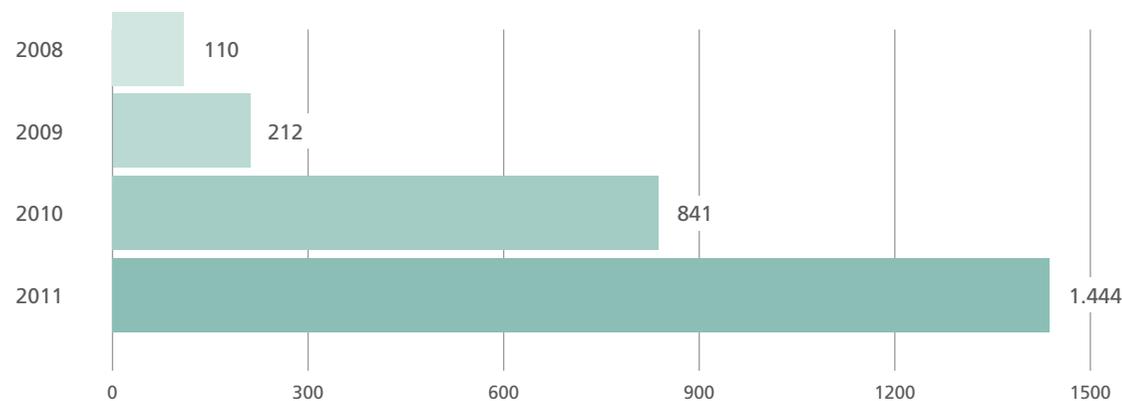
Cesión de espacios solidarios

Aena cede a entidades sociales diferentes espacios en las terminales de los aeropuertos que les permiten difundir su actividad o realizar campañas concretas. Durante el año 2011 se han dispuesto tres nuevos Espacios Solidarios en aeropuertos muy representativos como son Barcelona-El Prat, Alicante o Sevilla.

Este proyecto Espacio Solidario se ha ido consolidando, a lo largo de los últimos años, llegando a ser utilizado en 2011 por más de 50 entidades durante 1.444 días, (lo que supone un incremento del 71,7% respecto al año anterior)



DÍAS DE USO DE LOS ESPACIOS SOLIDARIOS POR AÑOS. PERIODO 2008-2011



Uso de espacios solidarios 2011		
CENTRO	ENTIDADES	DIAS
Madrid-Barajas (T-2)	13	305
Madrid-Barajas (T-4)	10	251
Valencia	9	240
Palma de Mallorca	5	167
Málaga-Costa del Sol	5	173
Sevilla	6	219
Alicante	2	74
Barcelona-El Prat (T-1)	1	15
TOTAL	51	1.444

Jornadas solidarias

Como en años anteriores, Aena celebra Jornadas Solidarias en las que se ofrece a diferentes entidades sociales la posibilidad de comercializar regalos solidarios y sensibilizar a los públicos de los aeropuertos sobre sus objetivos y proyectos.

Las entidades sociales con las que se llega a este tipo de acuerdos consiguen así ayuda para la financiación de sus actuaciones de cooperación e integración de colectivos en riesgos de exclusión social (en 2011 las entidades participantes recaudaron más de 9.000,00€ para sus fines solidarios).



Jornadas solidarias 2011: Entidades participantes		
CARITAS	Taller 99 - Empresa de Inserción Laboral iniciativa de Caritas-Madrid donde trabajan personas en riesgo de exclusión social: personas sin techo, parados larga duración, mujeres sin recursos, etc.	www.caritas.org
Fundación Vicente Ferrer	ONG que trabaja en cooperación al desarrollo y que potencia la venta de productos solidarios para financiar sus proyectos	www.fundacionvicenteferrer.org
AFANIAS (Las Victorias)	Entidad que trabaja con personas con discapacidad. Tiene Colegio de educación especial, Centros Especiales de Empleo y Centros Ocupacionales, entre otros servicios. Participan 2 CEE: Plegar-3 y Las Victorias.	www.afanias.org
APAFAM	Entidad que trabaja con personas con discapacidad intelectual en la zona norte de Madrid. Cuenta con un Centro Especial de Empleo.	www.apafam.es
Fund. Juan XII	Fundación que trabaja con personas con discapacidad, entre otros colectivos. Cuenta con un Centro Especial de Empleo y una empresa de Inserción Laboral.	www.fundacionjuanxxiii.org
APMIB	Entidad de padres de personas con discapacidad de IBERIA	www.apmib.com
Fundación ADSIS	Fundación que trabaja en cooperación al desarrollo en países del sur y que potencia la venta de productos de Comercio Justo	www.fundacionadsis.org

Jornadas solidarias 2011: Entidades participantes		
PROYDE - Promoción y Desarrollo	ONG que trabaja en cooperación al desarrollo y que potencia la venta de productos de Comercio Justo	www.proyde.org
SETEM	ONG que trabaja en Educación para el Desarrollo, potencia la venta de producto de Comercio Justo y realiza campañas de denuncia: Explotación infantil, derechos, etc.	www.setem.org
AGIL (Apoyo Global Iniciativas Locales)	ONG que trabaja en Proyectos de cooperación en centro América	www.agilnet.org

Difusión de las actividades

Durante 2011 se continuó con la difusión entre los trabajadores de Aena y Aena Aeropuertos, de actividades solidarias tanto en la revista interna "Aena Noticias", como en el boletín "Compromiso Aena". También se ha promocionado la difusión de estas actividades a través de notas de prensa conjuntas del Ministerio de Fomento y de Aena/ Aena Aeropuertos.

// RSC

Proyecto Aena//

Los espacios solidarios se consolidan en los aeropuertos españoles

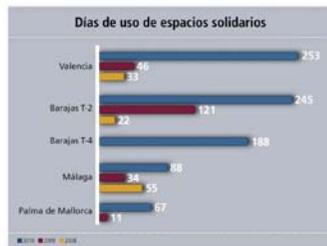
Aena creó en 2008 los llamados espacios solidarios y desde entonces un total de 32 entidades han podido difundir sus actividades en nuestros aeropuertos.

Málaga, Valencia y Madrid/Barajas fueron los primeros aeropuertos que cedieron espacios exclusivos a organizaciones y fundaciones sin ánimo de lucro. En total, durante el primer año de andadura, 14 de estas entidades

utilizaron durante 110 días las instalaciones aeroportuarias para dar a conocer sus proyectos más emblemáticos.

Durante estos tres años, los usos del espacio han sido muy diversos: campañas sobre prevención de enfermedades, violencia de género, y sensibilización medioambiental; captación de socios, exposición de proyectos, presentación de organizaciones, etc. Internón, Asociación Española contra el Cáncer, UNICEF, Médicos sin Fronteras y Cruz Roja han sido algunas de las entidades sociales que han hecho uso de los espacios solidarios en los aeropuertos y desde donde han podido difundir su actividad y realizar campañas puntuales.

En el año 2009, el proyecto se consolidó en el Aeropuerto de Madrid/Barajas, mientras que en el de Málaga su uso disminuyó, debido fundamentalmente a las obras de ampliación del aeropuerto. En este segundo



14

José Miguel Lara //
Cruz Roja Española

Queremos destacar la importancia que para nuestra organización tiene el poder disponer de un espacio solidario en los aeropuertos, desde el que nos es posible desarrollar nuestras labores de sensibilización al público, tanto en los aspectos relativos a difundir los diferentes proyectos que Cruz Roja desarrolla en territorio español como fuera de nuestras fronteras.

El espacio solidario nos permite disponer de un punto desde donde sensibilizar a los viajeros y público en general de la necesidad de colaborar con nosotros de diversas maneras, ya sea uniéndose a nuestra organización como voluntario o como socio de Cruz Roja. Gracias a estos espacios, en los últimos años hemos podido incorporar nuevos socios, fomentar la venta de nuestro boleto del Sorteo del Oro o realizar campañas de captación de fondos, como el tradicional Día de la Banderita, además de otras campañas de sensibilización sobre

donación de sangre, voluntariado, difusión de proyectos de desarrollo tanto en el ámbito Internacional como en nuestro territorio, etc.

El hecho de poner a disposición de las ONG un espacio gratuito desde donde poder llegar a los usuarios y público en general de los aeropuertos, demuestra que Aena es una institución comprometida con el apoyo a la actividad del tercer sector. Desde Cruz Roja queremos agradecer esta labor y compartir la importancia que para nosotros tiene.



Romy colaboró con ALIA2 durante la campaña que la ONG presentó en la T-4.

año, se incorporó un nuevo espacio en el aeropuerto de Palma de Mallorca y el uso de los espacios solidarios prácticamente se duplicó, ya que un total de 20 entidades los ocuparon durante 212 días.

También durante el año pasado el uso de estos espacios experimentó un claro aumento. Además, en Madrid/Barajas se instaló uno nuevo en la T-2. Hasta el 31 de diciembre de 2010 los usos se multiplicaron casi por cuatro en cuanto a días utilizados y se duplicaron el número de organizaciones que los utilizaron.

En octubre de 2010 se celebró el mes social de Aena, con el objetivo de potenciar actividades de sensibilización sobre la realidad de algunos de los colectivos en riesgo de exclusión social, a la vez que favorecer su integración mediante actividades con los trabajadores de Aena, familiares y amigos, y

así generar nuevos espacios de participación y convivencia diferentes a los habituales.

La actividad central consistió en una gran exposición en la T-2, sobre la realidad de las personas con discapacidad, principalmente intelectual. Se mostraron obras de pintura, fotografía, escultura y artesania; y actuaron diversos grupos de percusión y danza. Todas estas actividades acercaron a un gran número de público las múltiples posibilidades de desarrollo personal, creativo y profesional de las personas con discapacidad.

El último en ofrecer su espacio solidario, ya en 2011, ha sido el Aeropuerto de Sevilla y dado el éxito de esta iniciativa, este proyecto se incorporará en breve a otros aeropuertos como Barcelona, Alicante, Girona, A Coruña y Pamplona.

Hemos pedido a dos de las ONG que han utilizado los espacios solidarios que nos valoren su experiencia en nuestros aeropuertos. //

15

Iñigo Valenciaga //
Fundación Alia2

Nuestra organización tiene como misión combatir la pornografía infantil en internet y el grooming. En nombre de Alia2, quiero agradecer la oportunidad que Aena nos han brindado para disponer de un espacio dentro de sus instalaciones. En nuestro caso, hemos estado tanto en la T-2 como en la T-4 del Aeropuerto de Madrid Barajas desde el mes de agosto hasta hoy y nuestra actividad se ha centrado en difundir la labor

de la fundación, hacer campañas de concienciación y sensibilización, captación de socios y dar a conocer nuestro programa de voluntariado.

En esta campaña, debido a su duración, nos centramos en la difusión, en concienciar sobre los riesgos existentes en la red y, posteriormente, en buscar alia2 que colaboraran en la protección del menor en internet. Más adelante, con la idea de fortalecer nuestro programa de voluntariado, estuvimos presentes en los espacios solidarios de la T-2 y la T-4 a mediados de octubre.

En este caso, nuestro principal objetivo era dar a conocer dicho programa y conseguir voluntarios que colaboraran con esta causa. Además estuvimos en una ocasión más en el mes de noviembre. Entonces llevamos a cabo una campaña de captación de socios.

Mucha gente en el aeropuerto se ha interesado por la labor de nuestra fundación e incluso hemos conseguido hacer socios y reclutar a voluntarios para diferentes proyectos. En ambos casos, las sensaciones fueron muy positivas.

Artículo en Revista
Aena Noticias.
Marzo 2011

COMPROMISO RC

Proyecto "Parte de todos"

TOMA EL MANDO

Seguimos recibiendo aportaciones vuestras. Algunas iniciativas recibidas este mes:

- **Vanesa Cabañas** ha propuesto un programa de *mentoring*, con el objetivo de crear valor dentro de nuestra empresa, mejorar la productividad y motivación de los empleados. Se trataría de juntar a personas dentro de la organización con experiencia en el mundo laboral con otras con un talento especial que interese desarrollar dentro de Aena para que juntas se comprometan, durante un periodo limitado de tiempo, a compartir sus vivencias y experiencias

con el objetivo de contribuir al desarrollo personal y profesional del mentorizado. El programa no supone un coste adicional para Aena porque se prestaría de forma voluntaria.

- **Pablo Roux** nos informa de la importancia de que los correos que se imprimen consumen hasta 4,5 millones de toneladas de papel anuales, de los cuales el 44% va directamente a la papelera. Durante un año un usuario de correo electrónico crea una huella de 135 kilos de CO₂ lo que equivale a recorrer más de 300 km en coche. Cada

correo electrónico equivale a 4g de CO₂, si tiene un documento adjunto, 50 gramos.

- **Juan Antonio Blanco** propone que, dentro de Embárcate en Familia, se promuevan visitas de los empleados de servicios centrales, para garantizar que todos los empleados de SSCC de Aeropuertos y de Navegación Aérea conozcan el aeropuerto, el centro de control o la torre.

Recuerda que puedes enviar tus ideas a partedetodos@aena.es y que las mejores tendrán un reconocimiento especial.

El Grupo Aena y la Plataforma de Infancia celebran el Día Universal de los Derechos del Niño

El Grupo Aena y la Plataforma de Infancia, entidad que representa a 47 organizaciones sociales que trabajan por la defensa de los derechos de los niños, se han unido para celebrar el Día Universal de los Derechos de la Infancia. Bajo el lema "Día Universal de los Derechos de la Infancia...un viaje hacia sus derechos" se han celebrado diversas actuaciones de sensibilización para dar a conocer los derechos de la infancia al conjunto de la sociedad y dejarles ser los protagonistas en su celebración poniendo a su disposición los aeropuertos de la red de Aena Aeropuertos.

nacional O'Belén y tutelados por la Comunidad de Madrid. También se podía encontrar "Caperucita camina sola", una exposición educativa cedida a la Plataforma de la Infancia por el Ayuntamiento de Madrid y que ha puesto en marcha el Centro Nacional de Educación Ambiental (Ceneam) para hacer reflexionar a los niños sobre el medio urbano. Por otro lado, en el pasillo que da acceso a la Terminal 2, se situó la denominada "Claro oscuro", de la Plataforma de la Infancia, con una composición de 23 imágenes en blanco y negro realizadas por el fotógrafo Jaime Villanueva.

EXPOSICIONES EN BARCELONA-EL PRAT



Este aeropuerto ha contado con tres exposiciones: "A qué juguem" es una iniciativa de la Fundación Catalana de l'Esplai fruto de un proyecto de promoción de la educación que realiza dicha fundación y la Fundación Comunitària Querétaro desde México. Además presentó "La vila dels drets de l'infant", una campaña de dinamización sobre los derechos de la infancia, animada con la participación de monitores y dedicada especialmente a entretener a los niños que estaban en el aeropuerto.

"La Hora del Recreo" es una iniciativa de la Fundación Telefónica sobre la situación de

EXPOSICIONES EN MADRID-BARAJAS



En el caso de Madrid-Barajas, en la Terminal 1 se exhibió la exposición titulada "Oportunidad", con 10 paneles de madera con dibujos realizados por chicos del Centro Picón de Jarama gestionado por la Fundación Inter-

En el mismo lugar se exhibió "Miradas", 19 instantáneas internacionales de la Fundación World Vision International que presenta una visión esperanzadora y digna de la realidad de niños de algunos de los países más desfavorecidos del mundo. "No puedo votar pero tengo una voz. A través de nuestros ojos" es una muestra presentada por la Fundación Plan España en la T4. Reunía más de 100 fotografías realizadas por niños y niñas de España, Haití, Colombia, Tailandia, Bangladesh y Guinea Bissau. Aprovechando las nuevas tecnologías, las fotografías se proyectaban en pantallas a través de la activación de códigos QR. Los visitantes tenían a su disposición una serie de postales con un código QR impreso y lectores que, activaban la proyección de las fotografías en una pantalla junto con datos sobre el contexto en que fueron tomadas y pequeñas biografías de sus autores.

Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria

Jornadas culturales

En 2011 y en torno al Día del Libro, 23 de abril, se celebraron las Jornadas Culturales habituales en los centros del Grupo Aena en Madrid, con el objetivo de acercar la cultura a nuestra Organización se ofreció la venta de libros con descuentos especiales directamente en los Centros de Madrid (Servicios Centrales de Aeropuertos, Servicios Centrales de Navegación Aérea y Centro de Control de Torrejón).

MES SOCIAL GRUPO AENA

En el año 2011 el tema elegido en torno al mes social del Grupo Aena fue "Los derechos de la infancia" cuyo día conmemorativo es el 20 de noviembre y para el que se eligió el eslogan: *"Día Universal de los Derechos de la Infancia. Un viaje a través de sus derechos"*. En esta fecha se unieron el trabajo de las organizaciones de infancia por dar a conocer la situación de los derechos de los niños y de las niñas dentro y fuera de España y el compromiso del Grupo Aena con la sensibilización de la población hacia la infancia.

Actividades relacionadas con el Día Universal de los derechos de la infancia

Adecuación y proyección de un video que promociona el lema de la campaña y sensibiliza sobre los derechos de los niños y las niñas.

Exposiciones fotográficas en los aeropuertos de Madrid-Barajas (Terminales 1, 2 y 4) y Barcelona-El Prat, pertenecientes a Esplac, Fundación O´Belén, Fundación Telefónica, Fundación World Vision, Fundación Esplai, Plataforma de Infancia, Plan España y Ayuntamiento de Madrid.

Adaptación y distribución de Convenciones (Guías) sobre los Derechos del Niño en versiones adaptadas (6-8 años; 9-12 años y de 13-18 años). Se han reproducido 15.000 ejemplares, 5.000 de cada versión, que se distribuyeron en distintas actividades realizadas con niños en más de 20 centros: visitas, talleres con hijos de trabajadores, etc.

Talleres con hijos de empleados del Grupo Aena en los que trabajaron sobre sus derechos, haciendo una aproximación a través del dibujo, la palabra y la ‘interpretación’ o juego con hinchables dónde los niños escenificaron una viñeta que explicaba de manera visual el contenido de cada derecho. Número de aeropuertos implicados: 6 (Valencia, Santander, Ibiza, Zaragoza, Málaga y Tenerife Sur)

Huchas solidarias para financiar proyectos relacionados con la infancia colocadas en 15 centros: A Coruña, Almería, Asturias, Fuerteventura, Granada, Ibiza, Jerez, Lanzarote, Murcia, Santiago, Sevilla, Tenerife Sur, Valladolid, Vigo y Zaragoza.

Otras actividades puntuales: charlas, concursos, etc. cuyo tema principal fue los “Derechos de la Infancia”.

EL AEROPUERTO DE MADRID-BARAJAS CELEBRA SU “I DÍA SOLIDARIO”

El día 1 de diciembre se celebró el Primer Día Solidario en el Aeropuerto de Madrid-Barajas con el objetivo de:

1. Dar la posibilidad a organizaciones del tercer sector de participar y sensibilizar sobre la situación de personas con discapacidad y sus múltiples posibilidades de inserción social y laboral.
2. Ofrecer un espacio de participación y encuentro a todos los empleados del Aeropuerto de Madrid-Barajas y grupos de interés (Compañías aéreas, Agentes Handling, concesionarios, empresas, AEAT, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, etc.

Desde el Área de Beneficios Sociales se facilitaron los contactos con diversas asociaciones que trabajan con la discapacidad y se colaboró en la elaboración de la agenda final del acto.

Las entidades participantes fueron: Afanias y Juan XXIII (con especial participación de sus Centro Especiales de Empleo, Afanias Alimentaria y Catering de la Fundación Juan XXII), Apmib (Asociación de Padres y Madres de Discapacitados de Iberia), Apafam, Danza Down, Fundación Juan XXIII, Apsuria y Atenpace.

A estas entidades se les ofreció diferentes formas de promoción y difusión de sus actividades durante el transcurso del evento:

- Material audiovisual. En pantallas de TV video informativo de su campaña o exposición fotográfica.
- Actividades artísticas: actuaciones musicales o de teatro.
- Discursos de responsables o portavoces de la entidad.
- Punto de información y o de venta solidaria durante todo el evento.
- Catering del evento a través de sus centros especiales de empleo.
- Exposición de pinturas y esculturas.
- Talleres.

COLABORACIONES Y CAMPAÑAS

Se consolidaron actuaciones de colaboración con entidades con discapacidad ya habituales:

- Muestra de teatro "Arte escénico para todos". Certamen teatral en que participaron 4 entidades, entre ellas el grupo de teatro Aena, y el grupo de personas con discapacidad intelectual de AFANIAS.
- Gran Gala y actuación del ballet de la Asociación DANZA DOWN, formada por personas con discapacidad intelectual.
- Además se colaboró con las campañas:
 - > "Pon tu móvil donde más se necesite" campaña de colaboración con Entreculturas y Cruz Roja que persigue potenciar el reciclado de móviles en desuso y a la vez destinar el importe de lo obtenido por la venta de elementos reutilizados a proyectos sociales. Se recogieron 54 móviles durante 2011.
 - > Campaña de recogida de tapones a favor de AEFAT (Asociación de familias y pacientes de ATAXIA – TELANGIECTASIA) que trabajan para poder iniciar la investigación de esta enfermedad degenerativa que afecta a la capacidad de hablar y caminar. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se recogieron más de 70 kg de tapones en los centros de Madrid.

CAMPAÑA

RECICLAJE SOLIDARIO DE TAPONES DE PLASTICO



- > Campaña de recogida de ropa, juguetes, libros o cualquier objeto de segunda mano en buen estado, susceptible de poder ser vendido en la tienda "Mi desvan" que la Federación de Enfermedades Raras tiene en Madrid para autofinanciarse. Durante todo el año, se recogieron unas 1.950 unidades entre todos los centros del Grupo Aena en Madrid.
- > Muestra de teatro: Arte escénico para todos. Certamen de teatro patrocinado por Aena que contó con la participación de 4 compañías, entre las que figuraban el grupo de teatro de Aena y una compañía de personas con discapacidad intelectual con la colaboración de la Junta de Distrito de San Blas-Ciudad Lineal

ASPECTO CLAVE

Durante la Campaña de recogida de ropa, juguetes, libros y demás productos, susceptibles de ser vendidos en la tienda de segunda mano que la Federación de Enfermedades Raras-FEDER tiene en Madrid, "Mi Desván", se recogieron 1.950 unidades entre todos los Centros del Grupo Aena en la Comunidad de Madrid



7

Aena y la cultura

Aena se compromete con la promoción de la cultura, a través de la Fundación Aena y el Centro de Documentación y Publicaciones de Aena:

- Desarrollando actividades, exposiciones y jornadas que fomenten el interés de la sociedad por la aeronáutica en general.
- Poniendo a disposición de los investigadores en el ámbito aéreo información que les permita satisfacer las necesidades.

Aena y la cultura

- Aena se compromete con la promoción de la cultura
- La Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica
 - > La promoción de la cultura y el arte
 - > Los Premios de la Fundación Aena
 - > Exposiciones de la Fundación
 - > Jornadas
 - > Publicaciones 2011
 - > Actividades desarrolladas por la Fundación Aena
 - > Y además...
- El Centro de Documentación y Publicaciones de Aena

Aena se compromete con la promoción de la cultura

Aena considera la promoción de la cultura como un aspecto básico de su compromiso con sus grupos de interés, y entiende que debe ser dirigida de forma diferente en función del público al que está destinada:



Ciudadanos interesados

Desarrollo de actuaciones concretas que vengán a dar una visión distinta y más próxima de una organización dedicada a la gestión de los aeropuertos y la navegación aérea.



Niños

También es fundamental la educación de los más pequeños con visitas periódicas a todos los aeropuertos, explicándoles todas las actividades que se llevan a cabo en los mismos.



Empleados

La cultura de las personas de Aena contribuye a satisfacer sus necesidades "intangibles"



Investigadores

Profesionales, expertos, técnicos y personas de los ámbitos universitarios, estudiantiles, investigadores o simplemente interesados en los diferentes campos de conocimiento aeronáutico.

Para la divulgación de las artes y la cultura aeronáutica, Aena cuenta principalmente con la **Fundación Aena** y con el **Centro de Documentación y Publicaciones** (y como se muestra a lo largo de la Memoria RC, también con el apoyo a la cultura derivado de las actuaciones puntuales desarrolladas por las distintas unidades de Aena).

La Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica

La Fundación Aena¹ se crea a iniciativa de Aena con el objetivo de fomentar la cultura aeronáutica, gestionar el patrimonio histórico, cultural y artístico de sus centros en España, y velar por su conservación y difusión en la sociedad española.

OBJETIVOS

- Gestión del patrimonio histórico, cultural y artístico acumulado
- Fomento del estudio, la investigación y la difusión de aspectos culturales y artísticos
- Organización de actividades, exposiciones y congresos
- Edición de libros y publicaciones periódicas, técnicos, artísticos o culturales
- Convocatoria de concursos de ideas y premios
- Organización de cursos, seminarios y conferencias



¹ Debido a la importancia que la Fundación Aena supone para la promoción de la cultura y el arte de Aena, se ha considerado oportuno su inclusión dentro de esta memoria, si bien, no forma parte del alcance de la misma, tal y como se detalla en el Capítulo Perfil de la Memoria.

Aena realiza una aportación económica a la Fundación, reflejo de su compromiso con la cultura y las artes. A pesar de la coyuntura económica, esta aportación se ha ido manteniendo a lo largo de los años.

Aportaciones de Aena a la Fundación Aena (miles de euros)				
2007	2008	2009	2010	2011
2.119	2.182	1.721	1.749	1.782

La promoción de la cultura y el arte

En su labor de fomento de la cultura, la Fundación Aena promueve y lleva a cabo iniciativas de distinta naturaleza, a través de las cuales quiere transmitir a la sociedad los valores que defiende y promueve Aena.



Los Premios de la Fundación Aena

Los Premios Fundación Aena, convocados y otorgados durante el 2011 en su XVI edición, atienden a diferentes facetas del conocimiento:

- Estudios singulares sobre el transporte aéreo.
- Proyectos fin de carrera.
- Estudios e investigaciones de carácter tecnológico.
- Reconocimiento a una prolongada y meritoria dedicación profesional.

Tipo de Premio		Dotación (€)	Concedido a...	Reconocimiento por...
Premio Trienal: Emilio Herrera		60.000	Marcos García Cruzado	Reconoce los méritos acumulados en una trayectoria profesional en el campo de la aeronáutica.
Premio: Luis Azcárraga		12.000	Arturo Benito Ruiz de Villa, Ricardo Herranz López y Alberto Blanch Romero	Por su trabajo <i>Estimation of Historical Aviation CO₂ Emissions</i> .
Premio: Jose Ramón López Villares		3.000	Sara Cabanillas Sanz	Por su proyecto <i>Modelo de trayectoria vertical de un avión comercial A320</i> .
		3.000	Antonio Javier Lorente Pérez	Por su proyecto <i>Implantación de operaciones GBAS en el Aeropuerto de Palma de Mallorca</i> .
Premio de Periodismo		12.000	Ignacio Lillo Moreno	Por el conjunto de artículos sobre la nueva terminal del Aeropuerto de Málaga publicados en el <i>Diario Sur</i> de Málaga los días 13, 14, 16 y 21 de marzo de 2010.
Premios de Fotografía	1º	12.000	Javier Almalé Pascual y a Jesús Pérez Bondía	Por su obra <i>In Situ. Olafur Eliasson, Utopia Project</i> .
	2º	7.000	Rubén Acosta Morales	Por su obra <i>Parálisis en Business Bay-Dubai</i> .
	3º	4.000	Damián Ucieda Cortés	Por su obra <i>Still Life N° V. Office Building n° 1</i> .

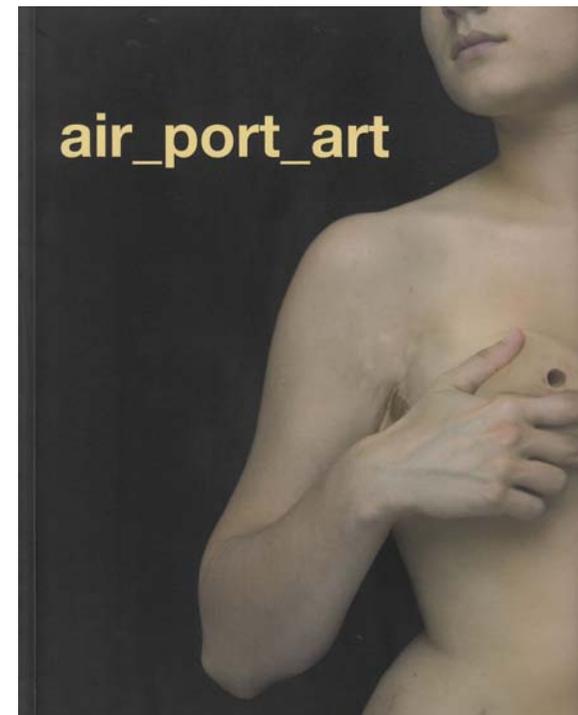
Exposiciones de la Fundación

Durante el año 2011 la Fundación Aena realizó un total de seis exposiciones en las que se pone de manifiesto el interés de Aena por divulgar la cultura y promover exposiciones de carácter histórico en sus aeropuertos.

- **“Air_port_art. Nueva visión colección Aena Arte Contemporáneo”**. Del 10 de febrero al 31 de marzo de 2011 en el Centro de Arte Complutense (CAC) de la Universidad Complutense de Madrid.
- Exposición de la **“Colección Aena de Obra Gráfica”**, realizada en el Aeropuerto de Murcia, del 11 de julio al 30 de septiembre de 2011.
- **“Aviadores de la República”**, en colaboración con la Asociación de Aviadores de la República (ADAR).
 - > Del 1 al 17 de abril de 2011, Círculo de Bellas Artes, Madrid.
 - > Del 3 al 30 de noviembre de 2011, Universidad de Santiago de Compostela.
 - > Del 14 de diciembre de 2011 al 18 de marzo de 2012, Castillo de Montjuic, Barcelona.
- **“Puerta Aérea de Mallorca: Aeropuerto de Palma de Mallorca, 50 años contigo”. 1960-2010.**
 - > Del 26 de abril al 15 de mayo de 2011, Paseo Palma de Mallorca.
 - > Del 17 de mayo al 18 de julio de 2011, Solárium Sur del Aeropuerto de Palma de Mallorca.

Visitantes registrados en Aviadores de la República:

- Madrid: 7.000 visitantes
- Santiago: 3.500 visitantes
- Barcelona: 45.258 visitantes



- **“Puerta Aérea de Alicante. Aeropuerto de Alicante. Nueve décadas de transporte aéreo”.**
 - > Del 25 de julio al 30 de septiembre, Alicante.
 - > Del 7 de octubre al 6 de noviembre, Elche (Alicante).
 - > Del 9 de noviembre al 12 de diciembre, El Altet-Elche (Alicante).
 - > Del 13 de diciembre de 2011 al 22 de marzo de 2012, Aeropuerto de Alicante.
- **“Un siglo de la Industria Aeronáutica Española”.**
 - > Del 19 de diciembre de 2011 al 20 de febrero de 2012, Aeropuerto de Almería.

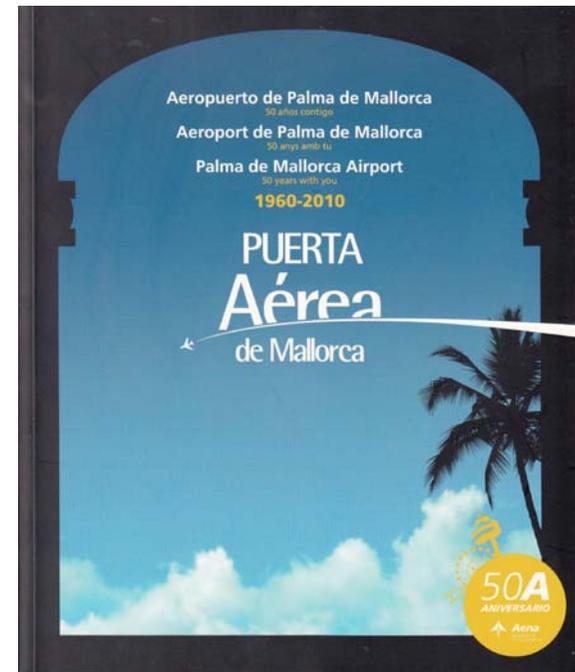
Jornadas

La organización de cursos, seminarios, conferencias, jornadas, etc. es otro de los objetivos de la Fundación Aena. Con ellos pretende promover la formación profesional y el conocimiento general, en los campos científico, tecnológico y cultural, en relación con las infraestructuras del transporte y de la navegación aérea.

En este sentido, durante el 2011 se han llevado a cabo dos tipos de jornadas: por un lado de estudios históricos aeronáuticos; y, por otro, relativas a la seguridad aeroportuaria.

XV JORNADAS DE ESTUDIOS HISTÓRICOS AERONÁUTICOS

- **“Cuatro Vientos: Un siglo de historia aeronáutica”.** Celebradas durante los días 25, 26 y 27 de octubre de 2011 en el salón Bolívar de la Casa de América de Madrid.



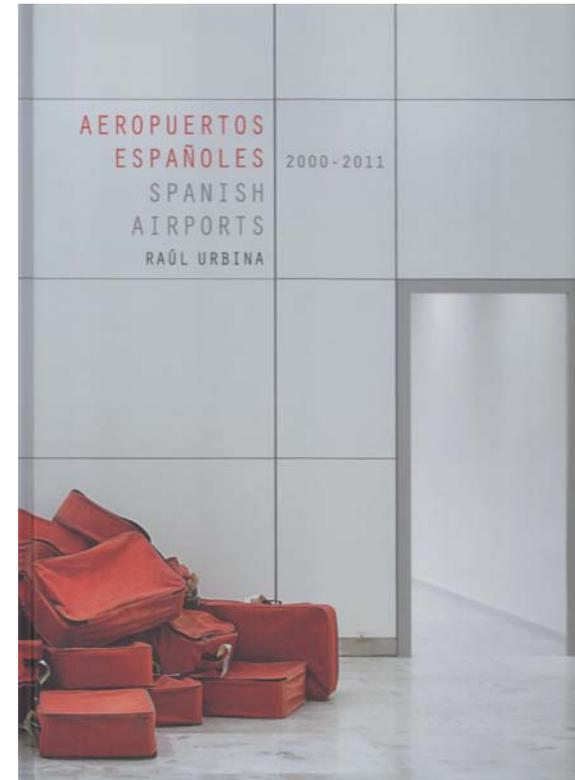
JORNADAS DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

- II Encuentro de Altos Mandos: Seguridad, Análisis de Amenazas y Riesgos. Ministerio del Interior, 9 de febrero de 2011.
- II Jornadas Avanzadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Madrid-Barajas, del 7 al 10 de febrero de 2011.
- XVIII Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Madrid-Barajas, del 7 al 10 de marzo de 2011.
- XIX Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Pamplona, del 4 al 7 de abril de 2011.
- XX Jornadas de Seguridad Aeroportuaria. Aeropuerto de Alicante, del 16 al 19 de febrero de 2011.

Publicaciones 2011

La Fundación Aena, entre otras actividades y objetivos en pro de la cultura, publica monografías directamente o en colaboración con otras instituciones, cuya temática se refiere al transporte y la navegación aérea, las infraestructuras aeroportuarias y la aeronáutica en general.

Además, la Fundación edita catálogos relacionados con la Colección Aena de Arte Contemporáneo, libros de bolsillo en los que recoge las ponencias de las Jornadas de Estudios Históricos Aeronáuticos y una colección con la que trata de difundir la cultura aeronáutica en todas sus manifestaciones.





Editadas por la Fundación Aena:

Aeropuertos españoles 2000-2011, de Raúl Urbina (Fotografía).

Made in Spain. Aeronaves fabricadas en España.

Catálogo de la exposición *air_port_art. Nueva visión Colección Aena Arte Contemporáneo.*

Catálogo de la exposición *Aviadores de la República.*

Catálogo de la exposición *Puerta Aérea de Mallorca. Aeropuerto de Palma de Mallorca, 50 años contigo. 1960-2010.*

Catálogo de la exposición *Puerta Aérea de Alicante. Aeropuerto de Alicante. Nueve décadas de transporte aéreo.*

Catálogo de la exposición *Puerta Aérea de Alicante. Aeropuerto de Alicante, El Altet-Elche. Nueve décadas de transporte aéreo.*

Catálogo del *Premio de Fotografía de la Fundación Aena 2010.*

Números 30 y 31 de la revista *Aena Arte.*

Memoria de Actividades de 2010 (versión digital).

Con la colaboración y el patrocinio de la Fundación Aena:

Documental audiovisual *Virgilio Leret, El Caballero del Azul.*

Inicios de la aviación en Mallorca. De Mamet a la Aero Marítima Mallorquina (1919-1923), de Miquel Buades Socias.

Anuario Patrimonio Cultural y Derecho (Decimocuarto volumen)

Monográfico de la revista *en vuelo* dedicado al Centenario del Raid París-Madrid (1911-2011).

Curso General sobre Derecho Espacial, en colaboración con el Instituto Iberoamericano de Derecho Aeronáutico y del Espacio y de la Aviación Comercial.

Actividades desarrolladas por la Fundación Aena

La diversidad de actividades desarrolladas en la Fundación Aena pone de relieve el compromiso que Aena tiene con la divulgación de la cultura, con temáticas muy diversas que favorecen el conocimiento de las dimensiones de la sostenibilidad.

Temática de las actividades desarrolladas por la Fundación Aena



**ACTIVIDADES
MEDIO AMBIENTE**



**ACTIVIDADES
ARTE CONTEMPORÁNEO**



**ACTIVIDADES
PARA EMPLEADOS**

De acuerdo con el compromiso que Aena tiene contraído con la preservación del medio ambiente, la Fundación ha llevado a cabo a lo largo del 2011 varias actividades que promueven el respeto y la conservación ambiental.



ACTIVIDADES MEDIO AMBIENTE

Exposición itinerante “Las aves, viajeros sin fronteras”

- Aeropuerto de Pamplona, del 20 de junio al 25 de julio.
- Aeropuerto de Bilbao, del 26 de julio al 30 de agosto.
- Aeropuerto de Burgos, del 31 de agosto al 5 de octubre

Proyecto Aeropuertos Verdes

- Propuesta educativa que tiene como objetivo sensibilizar sobre el valor de las infraestructuras como base para un desarrollo sostenible.
- Dentro de este proyecto, en 2011 tuvieron lugar los siguientes talleres:
 - > Aeropuerto de Barcelona-El Prat: del 24 de octubre al 11 de noviembre. (Alumnos participantes: 820. Colegios participantes: 9)
 - > Aeropuerto de Gran Canaria: del 21 al 25 de noviembre. (Alumnos participantes: 464. Colegios participantes: 7)
 - > Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol: del 1 al 12 de diciembre (Alumnos participantes: 411. Colegios participantes: 6)
 - > Aeropuerto de Santiago: del 14 al 21 de diciembre. (Alumnos participantes: 659. Colegios participantes: 7)

Actividad para niños denominada ¡Cómo funciona un Aeropuerto!*

- Coslada: los días 12 y 13 de junio. Participaron 530 niños y se repartieron 400 folletos informativos sobre el compromiso del Aeropuerto de Madrid-Barajas con su entorno.

Proyecto *Travel it!**

- Se trata de una exposición itinerante en la que, con carácter interactivo, se dan a conocer las políticas medioambientales de Aena.
- Comenzó su andadura el 15 de diciembre de 2011 en la T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas, habiendo obtenido un apoyo muy favorable del público desde su inicio

* En colaboración con las Direcciones de Medio Ambiente y Comunicación de Aena

Además, la Fundación Aena ha llevado a cabo actuaciones en diferentes aeropuertos:



ACTIVIDADES
ARTE
CONTEMPORÁNEO

Aeropuerto de Santiago

- En la rotonda de acceso al aeropuerto se instaló una espectacular escultura de Manolo Paz, Menhir (10 metros de altura, ancho que varía entre los 2'3 y los 3'3 metros, y 140 toneladas de peso).
- En la sala de autoridades y en la zona de embarque se han instalado diversas obras de Federico Herrero, Adrián Navarro, Daniel Verbis y Jorge Castillo.

Aeropuerto de Alicante

- En la Sala VIP del nuevo edificio terminal se instalaron 3 fotografías de Raúl Belinchón.
- En la fachada de la antigua terminal 1, y tras su restauración y limpieza, se instaló un gran mural escultórico de Eusebio Sempere creado especialmente para ese lugar y que llevaba 18 años almacenado.
- Se ha coordinado el estudio e instalación de iluminación de cuatro importantes piezas de arte instaladas en el hall de facturación.

Aeropuerto de Barcelona-El Prat

- Instalación, en la Sala de Autoridades y en el despacho del director del aeropuerto, de diez obras de Joan Miró, Ana Laura Aláez, José María Sicilia, José Manuel Ciria, Carmela García, Joan Cortés, Chema Madoz y Marta Marcé.

Helipuerto de Algeciras

- Instalación de tres grabados de Pedro Cabrita Reis.

Intervenciones y restauraciones

- Se han realizado intervenciones o restauraciones en obras expuestas en distintos aeropuertos de los autores Lucio Muñoz, Fabrizio Plessi, Fernando Botero, Jaume Plensa, Eusebio Sempere y Pello Irazu.

Consciente de la importancia que los empleados tienen en su gestión, y considerándolos como un pilar fundamental de la empresa, la Fundación Aena promueve actividades dirigidas exclusivamente a sus empleados con el objeto de promover la cultura aeronáutica.



ACTIVIDADES PARA EMPLEADOS

Fundación Amigos del Museo del Prado

- En 2010 se firmó con esta Fundación un Convenio que ha permitido ofrecer en 2011 a los empleados de Aena y a sus familiares directos su incorporación como Amigos del Museo del Prado en unas condiciones muy especiales. La información y la ficha de inscripción se ofrece en la intranet de Aena. Ha tenido muy buena acogida.
- Hasta finales de diciembre de 2011 se produjeron 152 altas, superándose el objetivo que se fijaba en el Convenio para finales de 2012.
- Además, también en aplicación del Convenio, la Fundación Amigos del Museo del Prado, ha organizado varias visitas al Museo del Prado para empleados de Aena en condiciones muy ventajosas.

Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía

- Se ha establecido una especial colaboración para organizar actividades y visitas guiadas al Museo Reina Sofía en condiciones muy favorables para todo el personal de Aena, dentro del Plan de Acción Social de Aena. Las actividades se realizaron en estrecha colaboración con el Área de Beneficios Corporativos y Proyectos Sociales, de la Dirección de Organización y Recursos Humanos.

Y además...

La Colección Aena de Arte Contemporáneo, año tras año, ha ido creciendo hasta conformar hoy en día un total de más de 1.500 obras de la segunda mitad del siglo XX y principios del XXI.

Aena inició su colección en 1991 con todas las obras de arte adquiridas por los organismos que le precedieron en la gestión de los aeropuertos españoles. Esta colección constaba de: pintura, escultura, murales y obra gráfica de más de noventa artistas. Entre esas obras destacaban el mural de Miró en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat y los de Guayasamín en el de Madrid-Barajas.

Desde su creación, la Fundación Aena asumió el estudio, catalogación y conservación de este rico patrimonio y se propuso configurar una muestra representativa del arte español e iberoamericano contemporáneo cubriendo las lagunas existentes.

A partir de 1995, emprendió la adquisición de nuevas obras pertenecientes al informalismo, la figuración realista, el arte pop y las vanguardias, al mismo tiempo que se abría a las tendencias más recientes y a la fotografía.

La revista Aena Arte nació en 1996 como un órgano de expresión y difusión cultural tanto del patrimonio artístico de Aena EPE como de los conocimientos científicos y tecnológicos relacionados con la aeronáutica, el transporte, la navegación aérea y sus infraestructuras.

La revista se ha convertido, por un lado, en un escaparate privilegiado de la red aeroportuaria nacional y en un foro de debate sobre la historia de la aviación y los nuevos desafíos de la aeronáutica; por otro, en una puerta abierta al arte contemporáneo y al coleccionismo con ensayos, entrevistas a representantes de las últimas tendencias y atención especial a los aspectos vinculados con la colección de arte de Aena, la restauración de sus obras o las nuevas adquisiciones.



Aena Arte

La revista Aena Arte es un órgano de expresión y difusión cultural del patrimonio artístico de Aena y de los conocimientos aeronáuticos

El Centro de Documentación y Publicaciones de Aena

El Centro de Documentación y Publicaciones de Aena es el principal centro de recursos de información técnica para los profesionales del entorno aeronáutico, que contribuye a la eficaz gestión de los conocimientos y al desarrollo tecnológico y la calidad, prestando servicio tanto a usuarios de Aena, como de Aena Aeropuertos y de Navegación Aérea. El centro pone a disposición de cualquier profesional del sector toda la documentación especializada relativa tanto al ámbito aeronáutico como de empresa en general, lo que facilita la gestión del conocimiento en la propia organización y fuera de ella.

Para ello selecciona, analiza, cataloga y difunde información especializada en aeropuertos y navegación aérea, identifica fuentes de información, materiales y expertos, y edita publicaciones; forma a documentalistas de Aena y mantiene relaciones con otros centros de documentación del sector.

El Centro de Documentación y Publicaciones presta servicios de documentación a estudiantes, investigadores y profesionales del sector, trabajando de acuerdo con compromisos de calidad, midiendo su ejecución con indicadores y atendiendo reclamaciones y sugerencias como instrumento para la mejora continua de la gestión y prestación de servicios.

**Orientación al usuario del
Centro de Documentación
de Aena, esforzándose
en conocer y satisfacer las
expectativas de sus grupos
de interés.**

DOCUMENTACIÓN

Aena pone a disposición de los usuarios sus bases de datos especializados en aeropuertos, transporte aéreo y navegación aérea:

- > Libros y documentos en general
- > Artículos de revista.
- > Legislación seleccionada.
- > Siglas.
- > Enlaces de interés.
- > Colección histórica de documentos y artículos de revista: documentos editados o que se refieren al periodo anterior a 1980.

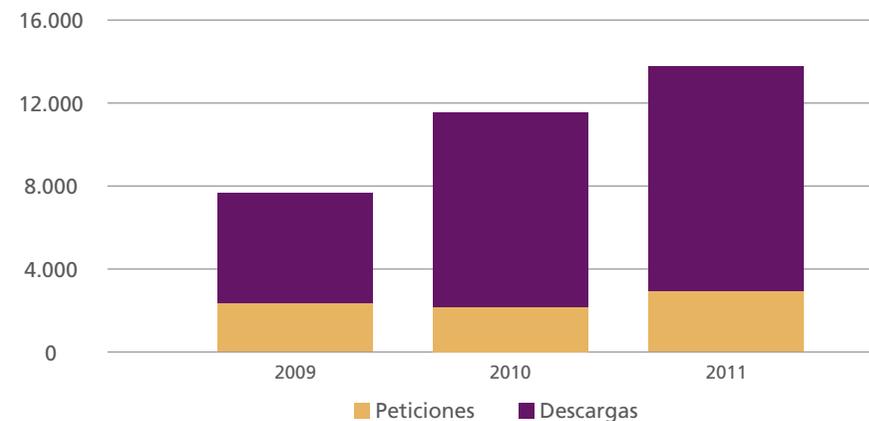
Los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación han ido creciendo de forma exponencial desde sus inicios hace ya dos décadas. Dentro de esta evolución, cabe destacar que, a finales de 2011, debido a las mejoras continuas realizadas en la aplicación y a la difusión de varios boletines electrónicos (Boletín mensual de novedades, Boletines semanales de legislación, etc.), el número total de usuarios autenticados en la web llegó a una cifra récord de 4.375 usuarios.

Por otro lado los usuarios, cada vez más familiarizados con la página web, son más autónomos en la descarga de los documentos, por lo que éstas han sufrido una progresión mayor que las peticiones hechas directamente al Centro.

PUBLICACIONES

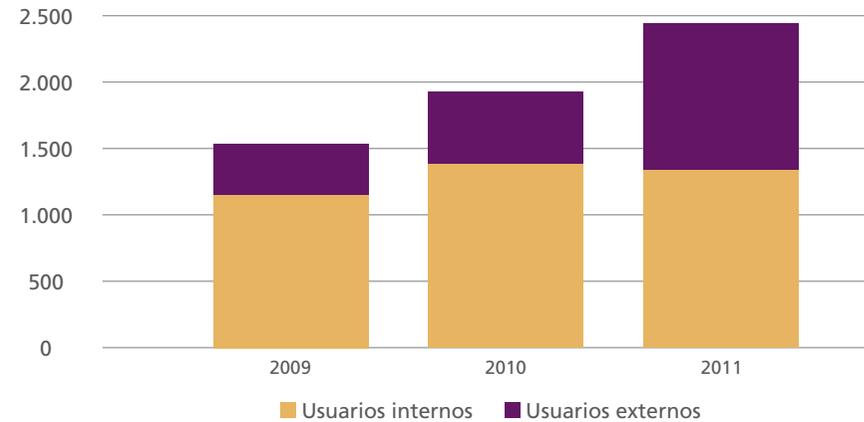
El Servicio de Publicaciones de Aena pone a su disposición una serie de libros, organizados en colecciones que permiten familiarizarse al lector con el apasionante mundo de la aeronáutica, los aeropuertos y otras materias relacionadas con el sector.

PROGRESIÓN DEL INCREMENTO DE LAS PETICIONES Y LAS DESCARGAS DE DOCUMENTOS HECHAS DIRECTAMENTE POR LOS USUARIOS



Los usuarios externos, han crecido de forma considerable debido a la presencia del Centro de Documentación en Internet y a la facilidad de acceder a sus servicios. Los usuarios externos los constituyen una variada tipología de personas que va desde el público en general, que necesita hacer alguna consulta complicada sobre su viaje o tiene alguna curiosidad específica, a amigos de otros centros de documentación del sector, periodistas, proveedores de Aena, profesores de Universidad o estudiantes.

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE AENA



- Entre los servicios de valor añadido que el centro presta, se encuentran los de difusión selectiva de la información a determinados usuarios (DSI); el número de usuarios de dichos servicios creció el 21% el año 2011 respecto al año 2010.
- En 2011, se continúa con las tareas de apoyo y asesoría en Gestión Documental a otros Departamentos de Aena,

(División de Coordinación de la Dirección de Infraestructuras, Gabinete Jurídico Laboral, División de Relaciones Institucionales y Asuntos Parlamentarios, División de Planes Directores...).

- Se continúa el mantenimiento de la base de datos de preguntas especializadas, así como del tesoro de términos aeronáuticos compuesto por más de 6.000 términos.

En cuanto a las relaciones que el centro continúa manteniendo y fomentando:

- Centros de documentación semejantes de otras instituciones de la Administración General del Estado (como por ejemplo el Ministerio de Fomento).
- Bibliotecas del mundo universitario, mediante un Acuerdo de Préstamo Interbibliotecario con la biblioteca de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos (ETSIA) de la UPM.
- Centros de Documentación de diferentes compañías aéreas (como por ejemplo Iberia) y empresas (como por ejemplo Ineco).
- Congresos Bianuales de Fesabid –Federación Española de Sociedades de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas.

Por otra parte, el Centro de Documentación y Publicaciones convoca cada dos años el concurso de cuentos “Te lo cuento volando”.

En 2011 tuvo el VI Concurso de cuento infantil, “Te lo cuento volando”, promovido por el Centro de Documentación y Publicaciones de Aena, resolviendo:

- Primer premio al cuento denominado “Clara Parrot y el misterio en el aeropuerto” cuyo autor es D. Miguel Gámez Cuevas.
- Primer accésit al cuento titulado “Cristino y el halcón Alerón” cuyo autor es D. Javier Serra Vallespir.



Entrega de premios del VI Concurso de cuento infantil
“Te lo cuento volando”



8

Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena



Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena

- Aena y sus filiales
- Aena Aeropuertos Internacional
 - > Grupo de Aeropuertos del Pacífico (GAP): México
 - > Sociedad Aeroportuaria de la Costa (SACSA): Colombia
 - > Aerocali (Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón): Colombia
 - > TBI: Reino Unido, Bolivia, Suecia, EEUU
- Centros Logísticos Aeroportuarios, S.A. (Clasa)



Aena y sus filiales

Aena diversifica su actividad a través de la participación en el capital de diversas sociedades.

Aunque las empresas participadas de Aena se encuentran fuera del alcance de esta memoria de responsabilidad corporativa, a continuación se recogen diferentes actividades llevadas a cabo por aquellas empresas en las que la participación de Aena supone el 100%, como muestra de empresas responsables del grupo Aena.

Estas empresas en las que el Grupo Aena (en concreto Aena Aeropuertos, S.A) tiene participación mayoritaria son:

- Aena Aeropuertos Centros Logísticos, S.A. (CLASA)
- Aena Aeropuertos Internacional, S.A.

Tanto CLASA como Aena Internacional, como empresas responsables, buscan la sostenibilidad incorporando en sus políticas de gestión los principios de la responsabilidad corporativa.

A continuación se recogen diferentes actividades llevadas a cabo por las mismas en las que se pone de manifiesto los compromisos de las organizaciones en relación con las dimensiones social, ambiental y económica de la sostenibilidad.





Aena Aeropuertos Internacional

Aena Aeropuertos Internacional, como ejemplo de empresa responsable, ha implementado en sus diferentes unidades organizativas sistemas de gestión de la calidad basados en los criterios de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. El certificado ha sido renovado por parte de AENOR por un periodo de tres años, cuyo alcance cubre los siguientes servicios:

- Gestión de participaciones en sociedades del sector aeronáutico.
- Asesoramiento en la operación de aeropuertos.
- Consultoría y prestación de servicio para la infraestructura y operación aeronáutica (sistemas de información aeroportuaria y de navegación aérea, desarrollo de Planes Maestros y Comerciales para aeropuertos, estudios técnicos y formación de personal aeronáutico).
- Verificación en vuelo de los equipos y sistemas de navegación aérea.

A continuación se recogen las diferentes actividades en materia de sostenibilidad de las empresas participadas por Aena Aeropuertos - Internacional

Grupo de Aeropuertos del Pacífico (GAP): México

El Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP), en él participa Aena Aeropuertos Internacional para la gestión de 12 aeropuertos en México, mantiene una política de empresa socialmente responsable y la pone en práctica con el apoyo a proyectos dedicados al desarrollo de la sociedad y respeto por el medio ambiente en los estados en los que se encuentran ubicados sus aeropuertos.

Esta iniciativa, apoyada en la gestión de la calidad, es una forma de materializar el esfuerzo realizado por la empresa en base a principios y valores éticos, como son la sostenibilidad en la gestión, y la mejora continua

Este compromiso adquirido con la calidad y el medio ambiente se ha visto refrendado durante 2011 con la renovación de las certificaciones ISO que posee.



Actividades	
Desempeño Ambiental	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento de las certificaciones de Cumplimiento Ambiental otorgadas por PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente)• Implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2004 en los aeropuertos de Aguascalientes, Guanajuato, La Paz y Morelia. Atendiendo a este sistema, los aeropuertos de Hermosillo y Los Mochis fueron además certificados también bajo la normativa ISO 14001
Desempeño Económico	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo al “Programa de Vivienda” por cuarto año, en la construcción de casas en Manzanillo, Colima. (100.000 pesos mexicanos).• Donación de un camión de bomberos a Protección Civil del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga.• El Aeropuerto Miguel Hidalgo de Guadalajara, realizó un donativo de un millón de pesos mexicanos para la construcción de una unidad deportiva en el Municipio de Tlajomulco de Zúñiga.• De acuerdo a un convenio que se firmó junto con Fundación Lazos, se destinaron 900.000 pesos mexicanos para continuar con el programa de educación en las escuelas de las comunidades en las que opera.
Desempeño Social	<ul style="list-style-type: none">• Premios recibidos:<ul style="list-style-type: none">> ESR de Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi), que acredita a las empresas con una organización comprometida y socialmente responsable, que hayan integrado estos principios como parte de su cultura y estrategia de negocio.> “Súper Empresa 2011: el lugar donde todos quieren trabajar”, entregado por el Grupo Expansión a empresas que implementan las mejores prácticas de recursos humanos.• Apoyo, conjunto con la Fundación Lazos IAP, a más de 1.500 niños que se encuentran estudiando en 9 escuelas localizadas en las comunidades donde operan los aeropuertos, a quienes se les brinda capacitación tanto a los alumnos, como a los maestros y padres de familia, además de apoyar con recursos materiales y mejorar la infraestructura de las mismas escuelas.• Apoyo a las personas con discapacidad y usuarios con necesidades especiales (UNES). Certificado de cumplimiento con los adecuados niveles de accesibilidad en sus diferentes aeropuertos.



Sociedad Aeroportuaria de la Costa (SACSA): Colombia

La planificación estratégica de SACSA, en la que Aena Aeropuertos Internacional participa para la gestión del Aeropuerto de Cartagena de Indias, en Colombia, está orientada a trabajar en torno al desarrollo sostenible y a generar una cultura de responsabilidad social que se integre en la estrategia empresarial. Sus actividades tienen como referente el respeto al medio ambiente y la responsabilidad frente a la sociedad, colaboradores, accionistas, proveedores y servicios que ofrece a sus clientes.

Actividades	
Desempeño Ambiental	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001. Planifica sus controles de acuerdo a los aspectos más significativos:<ul style="list-style-type: none">> Uso eficiente de la energía y el agua> Generación de residuos y vertidos> Emisiones de ruido> Control de fauna> Cumplimiento de la normativa legal ambiental
Desempeño Económico	<ul style="list-style-type: none">• La empresa desarrolla un programa de gestión empresarial que atiende a las prácticas de responsabilidad social como parte de una estrategia integradora, y que incluye la optimización de los recursos, la generación de transparencia y ética en todas sus acciones.
Desempeño Social	<ul style="list-style-type: none">• Atendiendo a estos principios y como muestra del compromiso adquirido con su entorno, SACSA ha gestionado, obtenido y mantenido un sistema integral de gestión, demostrando un compromiso con la calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios, (ISO 9001:2000), con la salud y bienestar de sus trabajadores (OHSAS 18001:2007).• La corporación Fenalco Solidario ha certificado a SACSA como empresa socialmente responsable en el 2011.



Aerocali (Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón): Colombia

Aerocali, en la que Aena Aeropuertos Internacional participa para la gestión del Aeropuerto Cali (Colombia), ha obtenido la certificación de Calidad bajo la norma ISO 9001, lo cual evidencia el compromiso del personal y la mejora continua.

Durante 2011, Aerocali ha desempeñado numerosas prácticas responsables. A modo de ejemplo se citan las siguientes:

Actividades	
Desempeño Ambiental	<ul style="list-style-type: none">• Aerocali ha llevado a cabo el monitoreo de las siguientes variables ambientales:<ul style="list-style-type: none">> Monitoreo de ruido ambiental> Monitoreo de calidad de aire> Monitoreo de agua potable> Monitoreo de aguas residuales• Capacitación y educación ambiental: desarrollo de un programa de capacitación y educación ambiental• Otras actuaciones puntuales dirigidas a solventar problemas que pudieran afectar negativamente y tener un impacto en el medio. Como por ejemplo: control integrado de hormiga arriera: en las instalaciones del CLO que provoca el ataque y defoliación de la vegetación productiva y de las zonas verdes y la limpieza de canales de aguas lluvias cuyo taponamiento impide la circulación normal de las aguas pluviales y su tránsito hacia el Río Palmira.
Desempeño Social	<ul style="list-style-type: none">• Reconocimientos, premios, regalos y bonos al personal por diferentes motivos (jubilación, fallecimiento, concurso infantil, reconocimiento al trabajo).• Se implementó una nueva misión y visión de la empresa las cuales fueron obtenidas por medio de la colaboración de grupos de trabajo conformados por personal de diferentes áreas.• Charlas y capacitaciones, tanto de prevención como de manejo de alimentos y turismo, así como formación de auditores internos.• Visitas al aeropuerto: se continúan recibiendo visitas de los niños de diferentes entidades educativas en las cuales se da charla informativa y recorrido por diferentes sitios del aeropuerto.



TBI: Reino Unido, Bolivia, Suecia, EEUU

Los aeropuertos en los que Aena Aeropuertos Internacional participa en la gestión son: tres aeropuertos en Reino Unido (Belfast Internacional, Cardiff y London Luton), tres en Bolivia (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz), uno en Suecia (Stockholm Skavsta) y uno en EE.UU.: Orlando (Sanford).

Cardiff y Stockholm Skavsta disponen de un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001 implantado y en proceso de certificación. Además, en relación a la implantación de un sistema de seguridad y salud, y certificación OHSAS 18001, podemos decir que Sanford, Belfast International y Cardiff disponen de un sistema certificado y London Luton está en proceso de implantación.

El compromiso de TBI con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible se pone de manifiesto en las siguientes actuaciones:

Actividades	
Desempeño Ambiental	<ul style="list-style-type: none">• Todos los aeropuertos de TBI disponen de un sistema gestión ambiental implantado según la ISO 14001, excepto Sanford que se encuentra en proceso de implantación
Desempeño Económico	<ul style="list-style-type: none">• London Luton: actividades que apoyan el desarrollo y talento de la población local para ayudarles en el acceso a las distintas oportunidades de empleo en el aeropuerto.
Desempeño Social	<ul style="list-style-type: none">• Actividades por aeropuertos:<ul style="list-style-type: none">> Cardiff: organizó la visita de 30 colegios e hicieron presentaciones en otros cinco colegios.> Belfast International: continuó su programa educativo tanto en centros de formación de la comunidad como en las escuelas, utilizando el aeropuerto como una herramienta educativa.• Los aeropuertos gestionados por TBI han continuado con su participación en el ASQ Survey (programa de satisfacción de pasajeros)• Rediseño de sus páginas web con el objetivo de ofrecer una mayor información, un contenido 2.0 y un servicio personalizado a sus usuarios.• Se ha incrementado el uso de los social media como un medio de comunicación con los pasajeros.• Mejora de la gestión on-line de los accidentes e incidentes.

Centros Logísticos Aeroportuarios, S.A. (Clasa)

Centros Logísticos Aeroportuarios, S.A. (Clasa) es una filial, 100% propiedad de Aena Aeropuertos S.A., cuya misión y valores se resumen en:

MISIÓN

- La promoción, la construcción, la gestión y la explotación de infraestructuras e instalaciones para la carga aérea en los aeropuertos de la red de esa Entidad Pública Empresarial.

VALORES

- Responsabilidad social respecto a todos sus grupos de interés.
- Compromiso con la mejora continua.
- Respeto medio ambiental y con la sostenibilidad.
- Compromiso firme con la satisfacción de los clientes.
- Orientación a resultados.
- Comunicación clara y transparente.
- Trabajo en equipo, a través de la ejecución en liderazgo de las competencias que le son propias.
- Gestión del conocimiento, de la experiencia y del talento.
- Empatía, capacidad autocrítica y proactividad.
- Buena reputación, honestidad e integridad.



Actualmente, su principal actividad está localizada en los Centros de Carga Aérea de los Aeropuertos de Madrid-Barajas, de Barcelona-El Prat y de Valencia.

Además, Clasa se dedica a:

- La prestación de servicios de consultoría especializada en el transporte aéreo de mercancías y en las actividades de inspección fronteriza; así como sobre la logística aérea, las infraestructuras, las instalaciones apropiadas y el intercambio modal y sobre estudios funcionales y de viabilidad para el desarrollo del sector de la carga aérea.
- La colaboración en el desarrollo de actividades destinadas a la promoción y la comunicación del sector del transporte aéreo de mercancías y la cooperación con los agentes implicados en la cadena logística de este transporte y con las instituciones públicas promotoras del comercio internacional y las de representación de los empresarios (Cámaras de Comercio, Industria y Navegación).



Centro de Carga Aérea de Madrid

LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE CLASA

La Política en Responsabilidad Social Corporativa adoptada por Clasa es su compromiso declarado sobre la “voluntad de la sociedad de integrar su intervención social y medioambiental, más allá de las obligaciones estrictamente legales, en todos los procesos de su actividad, como factor estratégico esencial para el logro de la excelencia corporativa”.

Entre otras actuaciones, Clasa ha obtenido los certificados de AENOR en Calidad, en Gestión Medioambiental y en Seguridad y Salud en el Trabajo, que evidencian la conformidad de su Sistema de Gestión Integrado con las Normas UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007.

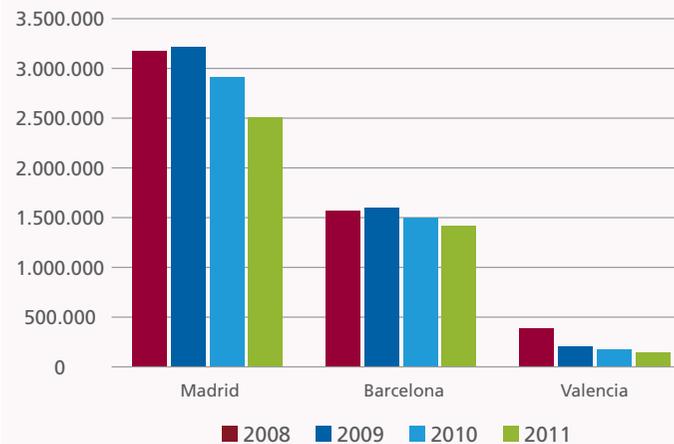
El compromiso de Clasa con la sostenibilidad se manifiesta en las siguientes actuaciones:

Actividades

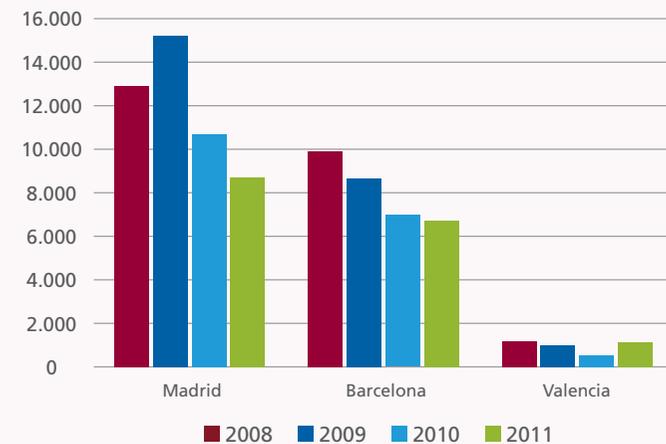
- El objetivo general en medio ambiente en 2011 fue conseguir una adecuada gestión ambiental implicada en una activa política de sostenibilidad, una eficiencia de los consumos y una optimización en el tratamiento de los residuos generados". Para alcanzar este objetivo Clasa se propuso los siguientes objetivos:
 - > Reducción del consumo de energía eléctrica, en los Edificios de Servicios Generales de Madrid, de Barcelona-El Prat y de Valencia.
 - > Reducción del consumo de agua de la zona ajardinada del E.S.G. de Madrid.
 - > Utilización en las oficinas, de al menos, un 60% de papel ecológico.
- Comparando los consumos medios de electricidad y de agua del periodo 2008-2010 (implantación del Sistema de Gestión Integrado), con el consumo anual de 2011, se aprecia que se han producido grandes reducciones:

Desempeño Ambiental

EVOLUCIÓN CONSUMO ELÉCTRICO 2008-2011 (KW/H)



EVOLUCIÓN CONSUMO DE AGUA 2008-2011 (M³)



Actividades	
Desempeño Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Los objetivos propuestos por la Dirección General de Clasa se enmarcaron dentro de una política general de racionalización del gasto, de optimización del uso de los recursos y de priorización de las actuaciones que pudieran derivar en una mejora de la calidad real y la percibida por todos sus grupos de interés y, fundamentalmente, por los clientes.
Desempeño Social	<ul style="list-style-type: none"> • Los principios más significativos de la Política de Responsabilidad Corporativa en relación con estos aspectos son: <ul style="list-style-type: none"> > Seguridad y salud de los trabajadores > Seguridad de las personas en los edificios > Seguridad contra los incendios en los edificios > Compromiso de empleo y de acción social > Accesibilidad de las personas a los edificios > Calidad en la prestación del servicio y mantenibilidad de los edificios > Calidad en la prestación del servicio > Comercio socialmente responsable > Transparencia en la información • Las metas del Programa de Prevención de Riesgos Laborales en 2011 fueron: <ul style="list-style-type: none"> > Mejorar la formación de los trabajadores sobre los riesgos derivados de su puesto de trabajo. > Mejora de la protección de los miembros de los Equipos de Emergencia y de los Coordinadores del Edificio. > Instalación de Puntos de Rescate Cardíaco con el objetivo de auxiliar a los usuarios en caso de paro cardíaco y de ofrecer mejores servicios de atención dentro de las instalaciones de los edificios. • Dentro del “Programa de Formación Externa del Sistema de Gestión Integrado. Año 2011” se realizaron las siguientes acciones formativas en materia de seguridad y salud: <ul style="list-style-type: none"> > Formación / Información sobre el Plan de Autoprotección, en Madrid y Barcelona para clientes y personal de Clasa. > Formación en materia de PRL en todos los centros y para todo el personal. > RCP en Barcelona para clientes y personal de Clasa.



9

Perfil de esta memoria

La Memoria de Responsabilidad Corporativa que se presenta, Aena (EPE Aena y Aena Aeropuertos, S.A) constituye un instrumento de comunicación y reporte del compromiso de Aena con la sostenibilidad, informando a todos sus grupos de interés, de los valores y las acciones desarrolladas en materia ambiental, social y económica.

9

Memoria RC 2011

Perfil de esta memoria

Perfil de esta memoria

- Periodicidad y alcance
- Selección de los contenidos
- Rigor de la información

Periodicidad y alcance

Como en años precedentes, Aena publica su Memoria de Responsabilidad Corporativa anual, correspondiente al año 2011, siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), recogidas en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión 3.0) de octubre de 2006, así como las características propias de la organización y las expectativas de los grupos de interés.

Esta **Memoria de Responsabilidad Corporativa abarca los resultados alcanzados por la Entidad durante el año 2011 en España**, englobando a los aeropuertos españoles, helipuertos y Navegación Aérea, siendo su contenido complementado a través de la información incluida en la Memoria Anual 2011 de Aena y en su página web: (www.aena.es).

La información presentada ha sido validada externamente por una entidad independiente para asegurar la transparencia y trazabilidad de los datos y evaluada por GRI, obteniendo en nivel de aplicación B+.

Con esta Memoria de Responsabilidad Corporativa, se ha pretendido cubrir los aspectos más significativos de las actividades de Aena, tratando de ser fiel reflejo de su actuación en las di-

mensiones ambiental, social y económica de la sostenibilidad y del nuevo modelo de gestión planteado a lo largo del año 2011, todo ello tomando en consideración el principio de materialidad.

Como en ocasiones anteriores, y aunque no forme parte del alcance de esta Memoria, se hace referencia expresa a las actuaciones en sostenibilidad más significativas algunas de las empresas filiales de Aena, por considerarse que resultan de interés para comprender la actuación de la organización. En concreto, en el Dossier de Buenas Prácticas de nuestras Filiales se incluyen buenas prácticas de Aena Internacional y Clasa, y en el Capítulo Nuestras Comunidades se incluye referencia expresa a la labor de la Fundación Aena en la promoción de la cultura y el arte.

Selección de los contenidos

Esta Memoria RC abarca todo el ejercicio contable que va desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2011. En aquellos casos en que la información suministrada tiene un límite temporal diferente, se indica correspondientemente.

Los criterios seguidos para la presentación de la información han sido:

- Toda la información y datos obtenidos de los diferentes mecanismos de gestión interna han sido proporcionados a través de los responsables de las diferentes unidades. En aquellos casos en que se utiliza información procedente de fuentes externas, se hace referencia a las mismas para facilitar su trazabilidad y verificación.
- Al objeto de proporcionar una referencia temporal que ofrezca una visión sobre la evolución de los diferentes indicadores seleccionados, se incluye información relativa a al periodo 2009-2011.
- La información no se limita a indicadores cuantitativos, sino que la información cualitativa permite reflejar un adecuado balance de la sostenibilidad

- Para los trabajos de selección del contenido, se han tenido en cuenta, además de los documentos de referencia sobre indicadores publicados por GRI, las particularidades de Aena, las expectativas de los grupos de interés (principalmente empleados, clientes, administración, proveedores y sociedad en general), los indicadores empleados por el sector aeroportuario en Europa, los acuerdos voluntarios suscritos por Aena con importancia estratégica, así como otros documentos relacionados con los indicadores de sostenibilidad y el sector del transporte publicados por asociaciones sectoriales e instituciones europeas y españolas (Agencia Europea del Medio Ambiente, Ministerio de Fomento, Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, etc.).

Si el año 2010 culminó con el inicio un proceso de modernización del sistema aeroportuario español, acompañado de una importante reforma estructural en el ámbito de la navegación aérea, el año 2011 ha sido un año clave para la materialización de ese proceso. Por esta razón, la presente Memoria dedica un capítulo especial a mostrar a la sociedad en su conjunto cómo es el Nuevo Modelo de Aena.

Rigor de la información

La información que se ofrece en el presente documento, ha sido obtenida a partir de los sistemas de información y comunicación internos de Aena. En aquellos casos en que se utiliza información procedente de fuentes externas, se hace referencia a las mismas para facilitar su trazabilidad y verificación.

Para aquellos casos en los que es necesaria la aclaración sobre las técnicas y métodos de cálculo y medición empleados, en los diferentes capítulos de la Memoria se incluye información.

Ausgaenge
Gates
Puertas **D44** to **a** **D47**



Ausgaenge **D48** to **a** **D54**
Gates
Puertas **D70** to **a** **D74**



Gaststätte
Restaurants
Restaurantes



Ausgaenge
Gates
Puertas **D60** to **a** **D61**



Ausgaenge **D62** to **a** **D68**
Gates
Puertas **D75** to **a** **D78**



Geschäfte
Shopping area
Zona comercial



Anexos

Anexo I

Certificados de verificación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Aena 2011

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 023/12

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

AENA (EPE AENA, Aena Aeropuertos, S.A.)

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **B***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.0 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 5 de julio de 2012, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-031/12 de fecha 25 de mayo de 2012 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a AENA (EPE AENA, Aena Aeropuertos, S.A.) en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 10 de julio de 2012

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Aydlino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Aena** ha presentado su memoria "Memoria de Responsabilidad Corporativa 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 18 de julio 2012

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Aena ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 11 de julio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Anexo II

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

CONTENIDOS GRI

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Página Memoria RC 2011	Cobertura
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del Presidente. Páginas: 3 y 4. Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Página: 16.	Total
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena" y "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 18, 25 y 26. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos" pág. 20 Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 59 -64. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Subapartado: "Los Derechos de los pasajeros". Páginas: 110, 111.	Total
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Página Memoria RC 2011	Cobertura
2.1	Nombre de la organización.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena" Portada y apartado: "El Nuevo Modelo de Aena", "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Páginas: 6, 8-11.	Total
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos". Portada y apartado: "El Nuevo Modelo de Aena", "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A", "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena", "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior" y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena". Páginas: 6, 8-11, 11, 13, 23 y 24. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Páginas: 112-115.	Total
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Memoria Anual de Aena 2011. Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El nuevo modelo de Aena", "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena" y "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior". Páginas: 6-9, 15-19. Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.	Total

Anexo II

2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El Nuevo Modelo de Aena". Páginas: 8-9.	Total
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior" y "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 21, 22, 25, 26.	Total
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El Nuevo Modelo de Aena". Página: 9	Total
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Portada y apartados: "El Nuevo Modelo de Aena", "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena", "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior" y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena". Páginas: 6, 8, 9, 15-20, 24, 25.	Total
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartados: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena", "Presencia de Aena Aeropuertos en el exterior", "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena", "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" y "Resumen: Datos Clave". Páginas: 15-19, 24-26, 30-32. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Páginas: 70-72.	Total
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Página: 6.	Total
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Reconocimiento al trabajo bien hecho". Páginas: 57-59. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartados: El Servicio de Asistencia a PMR". Página: 121. Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.	Total

Anexo II

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Página Memoria RC 2011	Cobertura
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartados: "Periodicidad y alcance". Página: 244.	Total
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y alcance". Página: 244.	Total
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y alcance". Página: 244.	Total
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Portada.	Total
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la gestión de la RC". Apartado: "Grupos de Interés, nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Páginas: 47-48. Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Selección de contenidos". Páginas: 245.	Total
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y alcance". Páginas: 153. Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena y Aena Aeropuertos", "La Red Aeroportuaria de Aena Aeropuertos S.A." y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por EPE Aena". Páginas: 15-20.	Total
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y alcance". Página: 244.	Total
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "La Red Aeroportuaria y el Sistema de Navegación Aérea gestionados por Aena y Aena Aeropuertos", "La Red Aeroportuaria de Aena Aeropuertos S.A." y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por EPE Aena". Páginas: 15-20. Dossier de Buenas Prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.	Total
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Rigor de la Información". Página: 246.	Total
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Páginas: 8-10. Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Rigor de la Información". Página: 246.	Total

Anexo II

3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Páginas: 8-10. Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Selección de Contenidos". Página: 245.	Total
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Anexos (Tabla GRI).	Total
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Capítulo: "Perfil de la Memoria". Apartado: "Periodicidad y Alcance". Página: 244. Anexos (Informe de verificación).	Total

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Página Memoria RC 2011	Cobertura
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El nuevo modelo de Aena". Página: 11. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos" y apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Páginas: 35-37, 40, 41. (Ver Memoria General de Aena).	Total
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena" y "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Páginas: 18-19, 20-24. (Ver Memoria General de Aena).	Total
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Páginas: 35-37. (Ver Memoria General de Aena).	Total
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Página: 13. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "La Comunicación Interna: Base de la relación con nuestras personas". Página: 94.	Total

Anexo II

4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "El proceso de planificación". Página: 46. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: Desarrollo gerencial, gestión del talento, gestión del desempeño y sistema de retribuciones. Página: 78.	Total
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Páginas: 35-38.	Total
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "El proceso de planificación". Página: 46. El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: Desarrollo gerencial, gestión del talento, gestión del desempeño y sistema de retribuciones. Página: 78.	Total
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El Nuevo modelo", "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A" y "El Sistema de Navegación Aérea gestionado por Aena". Páginas: 10, 23 y 24. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "Líneas de Estrategia y objetivos". Páginas: 35, 42-49.	Total
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Apartado: "La gestión de la Responsabilidad Corporativa en Aena y su modelo de gestión". Subapartado: "Líneas de Estrategia y objetivos". Páginas: 36-39, 42-45.	Total
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Páginas: 36, 38.	Total

Anexo II

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Buen Gobierno de Aena". Subapartado: "La supervisión del Buen Gobierno y el control de riesgos". Páginas: 36, 38.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La Comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Subapartado: "Los Derechos de los pasajeros". Páginas: 110, 111.</p> <p>Capítulo: "Medio Ambiente", apartado "Controlamos nuestras emisiones". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Páginas: 78-79.</p> <p>Capítulo: "Aena y la cultura". Apartado: "Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica". Páginas: 214-225.</p>	Total
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Subapartado: "Alianzas estratégicas". Páginas: 60-62.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "Derechos de los pasajeros". Página: 110.</p> <p>Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 178-179.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y Patrocinios", "Colaboraciones institucionales", "Cooperación Internacional". Páginas: 183-198.</p> <p>Capítulo: "Aena y la cultura". Apartado: "Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica". Páginas: 214-225.</p>	Total
4.13	<p>Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas 	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Subapartado: "Alianzas estratégicas". Páginas: 60-62.</p> <p>Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 178-179.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y Patrocinios", "Colaboraciones institucionales", "Cooperación Internacional". Páginas: 183-198.</p> <p>Capítulo: "Aena y la cultura". Apartado: "Fundación Aena: promoción del arte y la cultura aeronáutica". Páginas: 214-225.</p> <p>Dossier de buenas prácticas de las filiales de Aena. Páginas: 232-241.</p>	Total

Anexo II

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Grupos de interés: Nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Subapartado: "La comunicación: Piedra angular del marco de relaciones con los grupos de interés". Páginas: 48-50. Dossier "Proyecto Parte de todos" Páginas: 65-67.</p> <p>Capítulo: "Aena y la Cultura". Apartado: "Aena se compromete con la promoción de la cultura" y "El Centro de Documentación y publicaciones de Aena". Páginas: 131-141.</p>	Total
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Grupos de interés: Nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Apartado: "El compromiso con nuestros proveedores". Páginas: 49, 53-55.</p> <p>Capítulo: "Servicios de alta calidad para nuestros clientes". Apartado: "La calidad como respuesta". Páginas: 101-107.</p>	Total
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: Grupos de interés: Nuestra razón de ser y la esencia para una gestión socialmente responsable". Apartado: "El compromiso con nuestros proveedores". Páginas: 49, 53-55.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de los aeropuertos de la red". Subapartado: "Encuestas de Calidad: Navegación Aérea". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Páginas: 101-107, 110-111, 112-116.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartados: "Marco estructurado de relaciones estratégicas", y "Colaboraciones Institucionales". Páginas: 185-190.</p>	Total
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	<p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Grupos de interés: Nuestra razón de ser y esencia para una gestión socialmente responsable". Apartado: "El compromiso con nuestros proveedores". 47-50, 53-55.</p> <p>Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de Aeropuertos de la red". Subapartado: "Encuestas de Calidad: Navegación Aérea". Apartado: "Reclamaciones, quejas y sugerencias". Apartado: "La comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Páginas: 101-107, 112-115.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Colaboraciones institucionales" y "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 185-190, 195-198.</p> <p>Capítulo: "Aena y la Cultura". Apartado: "El Centro de Documentación y publicaciones de Aena". Páginas: 226-230.</p>	Total

INDICADORES GRI G3

Indicador GRI G3		Página Memoria RC 2011	Cobertura
DESEMPEÑO ECONÓMICO		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos ". Páginas: 35-58. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación Sostenible" y Subapartado: "El Centro de Referencia de Investigación, Desarrollo e Innovación ATM (CRIDA). Páginas: 59-64. Capítulo: "Nuestras Personas". Apartado: "Facilitando Beneficios Sociales y la Conciliación" Páginas: 85-95. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gastos e inversiones ambientales" Página: 129. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Solidaridad". Páginas: 200-206.</p>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Resumen: datos clave". Páginas: 31, 32. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Solidaridad". Subapartado: "Colaboración con entidades que favorecen la inserción de personas con discapacidad", "Cesión de espacios Solidarios", "Jornadas Solidarias". Páginas: 200-205. Capítulo: "Aena y la Cultura". Apartado: "La Fundación Aena: Promoción del arte y la cultura aeronáutica". Página: 213.	Total
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Nuestra huella energética". Subapartados: "Iniciativas en aeropuertos". Apartado: "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Páginas: 141-144,145-148.	Total
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Página: 85-86.	Total
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes" y "Resumen: datos clave". Páginas: 25, 26, 31, 32. Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación especializada". Páginas: 79-81.	Total
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		N/A

Anexo II

EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "El Compromiso con nuestros proveedores". Páginas: 53-55. En lo relativo a los proveedores locales, Aena se rige como empresa pública por la normativa de contratación, basada en la transparencia, eficacia e igualdad de oportunidades, y en el principio de competencia.	Total
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		N/A
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "Principales actuaciones inversoras de Aena" y "Resumen: Datos Clave". Páginas: 27-28, 31. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 61-64. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Colaboraciones institucionales". Página: 185.	Total
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Capítulo: "El Nuevo Modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 61-64. Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 25, 31.	Total

DESEMPEÑO AMBIENTAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Subpartado: "Minimizando el consumo de papel en las instalaciones". Página: 162. Apartado: "Nuestra huella energética". Páginas: 136-144. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del agua". Páginas: 163-166. Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Páginas: 167-177. Apartados: "Nuestra huella energética", "Controlamos nuestras emisiones", "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire" y "Residuos" Páginas: 138, 145-154, 155-156, 157-162. Destacado: "Construcciones sostenibles: nuevos edificios terminales". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartados: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartados: "Controlamos nuestras emisiones", "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire", "Residuos", "Gestión del Agua", "Los aeropuertos cuidan de su entorno" y "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 130, 133-135, 141-144, 148, 155, 157, 160-161, 163-164, 167-177, 178-179. Apartado: "Gastos e inversiones ambientales". Página: 129. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subpartado: "Planes de Aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 195-198.</p>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Subpartado: "Minimizando el consumo de papel en las instalaciones". Página: 162.	Total
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Subpartado: "Minimizando el consumo de papel en las instalaciones". Página: 162.	Total
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo: Medio Ambiente. Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartado: "Consumo energético". Página: 139.	Total
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Capítulo: Medio Ambiente. Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartado: "Consumo energético". Página: 140.	Total
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Capítulo: "Medio Ambiente". Destacado: "Construcciones sostenibles: nuevos edificios terminales. Apartado: "Nuestra huella energética". Subpartados: "Consumo energético", "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones" Páginas: 130, 139, 144, 150.	Parcial
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Nuestra huella energética ". Subpartados: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Subpartado: "Iniciativas voluntarias: Cálculo y gestión de la huella de carbono en los aeropuertos". Subpartado: "Trabajamos con nuestros grupos de interés para la minimización de las emisiones". Páginas: 141-144, 148, 153-154.	Total

Anexo II

EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Nuestra huella energética". Subapartados: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea" Páginas: 141-144.	Total
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del Agua". Página: 163.	Total
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gestión del Agua". Página: 163.	Total
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Subapartado: "Conservamos la biodiversidad y el medio natural". Página: 169.	Total
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Páginas: 167-176.	Total
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Subapartados: "Conservamos la biodiversidad y el medio natural" y "Caracterización y gestión de suelos". Páginas: 170, 176-177.	Total
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Páginas: 168-177.	Total
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Páginas: 149-152.	Parcial
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Capítulo: Medio Ambiente. Apartado: "Nuestra huella energética". Subapartados: "Producimos energía a partir de fuentes renovables", "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Páginas: 137-138, 141-144, 148, 153-154.	Total
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire" Páginas: 155-156.	Total
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Residuos". Páginas: 158-159.	Parcial

Anexo II

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	<p>Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Destacado: "Construcciones sostenibles: nuevos edificios terminales ". Apartado: "Nuestra huella energetica". Subapartado: "Iniciativas en aeropuertos" e "Iniciativas en instalaciones de navegación aérea". Apartado: "Controlamos nuestras emisiones". Apartado: "Realizando el seguimiento y control de la calidad del aire". Apartado: "Residuos". Apartado: "Gestión del Agua". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 130, 133-135, 146-154, 163-166, 170-177, 178-179.</p> <p>Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Planes de Aislamiento acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 195-198.</p>	Parcial
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Gastos e inversiones ambientales". Página: 129.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano" Páginas: 40 -44. Apartado: "Potenciando la Formación especializada" y "Promoviendo la prevención y la seguridad" Páginas: 79-81. Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad" Páginas: 82-84.</p>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Datos principales." Páginas: 70-77.	Total
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Datos principales". Páginas: 74-77.	Total
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Subapartado: "El plan de Ayudas Sociales para empleados y familiares". Páginas: 85-89.	Total
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Manteniendo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad". Páginas: 72-74.	Total

Anexo II

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad". Páginas: 82-84.	Total
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Páginas: 25, 26. Capítulo: "Nuestras Personas". Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad". Páginas: 82, 83.	Parcial
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación Especializada", "Promoviendo la prevención y la seguridad". Apartado: "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Subapartado: "El plan de Ayudas Sociales para empleados y familiares". Subapartado: "Programa de Apoyo Emocional, Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas". Páginas: 82, 83, 90-93. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Página: 122.	Total
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Promoviendo la prevención y la seguridad". Páginas: 82-83.	Total
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación especializada". Páginas: 79-81.	Parcial
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "Potenciando la Formación Especializada", "Facilitando Beneficios sociales y la conciliación". Subapartado: "El plan de Ayudas Sociales para empleados y familiares". Subapartado: "Programa de Apoyo Emocional, Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas". Páginas: 79-81, 86, 87, 92. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Solidaridad". Subapartado: "Nuestros veteranos". Página: 202.	Total
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Datos principales." Páginas: 74-77.	Total
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Datos principales". Páginas: 74-77.	Total

Anexo II

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: "El mayor activo de Aena: Su capital humano". Subapartado: "Manteniendo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad". Páginas: 72-74.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
ENFOQUE DE GESTIÓN DE DERECHOS HUMANOS Capítulo: "Nuestras personas". Apartado: El mayor activo de Aena: Su capital humano" Páginas: 40 -44.			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Dada la naturaleza de la actividad de Aena y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Dada la naturaleza de la actividad de Aena y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
ENFOQUE DE GESTIÓN DE SOCIEDAD Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos". Apartado: "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Páginas: 13-14. Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Página: 25-26. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno". Subpartado: "Evaluamos las repercusiones de nuestra actividad sobre el medio ambiente de forma estratégica". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 133-135, 167-168, 178-179. Capítulo: "Nuestras comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y patrocinios". Páginas: 183-184, Apartado: "Marco Estructurado de relaciones estratégicas", "La integración de valores" y "Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria". Apartado: "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos". Páginas: 199-204, 207- 210, 195-198.			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena". Apartado: "El impacto social, económico y estratégico de los aeropuertos españoles: Datos relevantes". Página: 26. Capítulo: "Medio Ambiente". Apartado: "Atenuando el impacto acústico en nuestro entorno". Apartado: "Los aeropuertos cuidan de su entorno", Subpartado: "Evaluamos las repercusiones de nuestra actividad sobre el medio ambiente de forma estratégica". Apartado: "Aena colabora con otras entidades en la protección del medio ambiente". Páginas: 133-135, 167-168, 178-179. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco Estructurado de relaciones estratégicas", "La integración de valores", "Planes de Aislamiento Acústico en el entorno de los aeropuertos" y "Dossier de Buenas Prácticas: Aena Solidaria". Páginas: 195-198, 200-205.	Total

Anexo II

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Capítulo: "El nuevo modelo de Aena: Conócenos ". Apartado: "Marco estatutario de la Entidad Pública Empresarial Aena (EPE Aena) y de Aena Aeropuertos, S.A". Página: 13. Capítulo: "Nuestras comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Convenios y patrocinios". Páginas: 183-184.	Total
DESEMPEÑO SOCIAL		Página Memoria RC 2011	Cobertura
<p>ENFOQUE DE GESTIÓN DE REponsABILIDAD DEL PRODUCTO</p> <p>Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 59-64. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "El camino hacia la excelencia empresarial", "El servicio de asistencia a PMR" y "Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Apartado: "Seguridad Física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Páginas: 98, 116, 122-124. Apartados: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de Aeropuertos de la red". Apartado: Reclamaciones, Quejas y Sugerencias". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Apartado: "Asistencia de asistencia a PMR". Páginas: 101-106, 107-108, 112-115, 116-120. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Apartado: "Convenios y Patrocinios". "Colaboraciones institucionales". Páginas: 183-191.</p>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Capítulo: "El Buen Gobierno de Aena y la Gestión de la RC". Apartado: "Aena apuesta por la Innovación sostenible". Páginas: 61, 62. Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "El camino hacia la excelencia empresarial", "El servicio de asistencia a PMR" y "Seguridad física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Apartado: "Seguridad Física y operacional: ejes estratégicos de nuestra responsabilidad pública". Páginas: 99, 100, 110, 116, 117.	Total
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartados: "El Compromiso con el cliente", "Reclamaciones Quejas y Sugerencias", "La Comunicación como eje de las relaciones con los clientes/pasajeros". Subapartado: "Los Derechos de los pasajeros" y "El servicio de asistencia a PMR". Páginas: 100, 107, 109, 116, 117.	Total
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: "El compromiso con el cliente". Páginas: 100-106. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Marco estructurado de relaciones estratégicas". Subapartado: "Colaboraciones institucionales". Página: 185.	Total

Anexo II

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartados: "La Calidad como respuesta a los niveles y expectativas actuales de los grupos de interés: El perfil de los clientes de Aeropuertos de la red". Apartado: Reclamaciones, Quejas y Sugerencias". Apartado: "Servicios comerciales y de restauración en los aeropuertos". Apartado: "Asistencia de asistencia a PMR". Páginas: 101-106, 116-118.	Total
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Capítulo: "Nuestros clientes". Apartado: El Servicio de Asistencia a PMR". Páginas: 116-118. Capítulo: "Nuestras Comunidades". Apartado: "Convenios y Patrocinios". Página: 183.	Total