

ESTADO DE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Informe de Responsabilidad Corporativa 2018



Índice

CARTA DEL PRESIDENTE 3

1 AENA HOY 5

- Quiénes somos 6
- Qué hacemos 11
- Cómo creamos valor 21

2 ÉTICA Y TRANSPARENCIA 22

- Marco de actuación 23
- Buen Gobierno Corporativo 28

3 UN ENTORNO PROMETEDOR 31

- El entorno en 2018 32
- Plan estratégico 35
- Gestión de riesgos 38

4 AENA RESPONSABLE 45

- Gestión corresponsable 46
- Derechos Humanos 54

5 DESEMPEÑO ECONÓMICO 58

- Evolución bursátil 60
- Mantener el liderazgo 62
- Eficiencia y competitividad 67
- Inversión generadora de capacidad y valor 69

6 EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD 72

- Experiencia de calidad en todos los servicios 76
- Mejoras en los servicios a aerolíneas 79
- Avances en servicios al pasajero 80
- Seguridad operacional y aeroportuaria 82

7 LAS PERSONAS EN AENA 86

- Las personas en Aena 89
- Formación, desarrollo profesional y talento 91
- Calidad, estabilidad y productividad 94
- Igualdad y diversidad 99
- Bienestar de las personas 102

8 DIVERSIDAD 107

- Cada persona cuenta 109
- Talento sin etiquetas 110

9 RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE 111

- Convivencia sostenible con el entorno 114
- Mitigación del impacto acústico 116
- Energía y cambio climático 120
- Otros aspectos ambientales 127

10 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD 129

- Contribución social impregnada en la estrategia de negocio 131
- Invirtiendo en la comunidad 133
- Dinamizadores del entorno 143

11 INNOVACIÓN 155

- Cultura de innovación abierta 158
- Proyectos tecnológicos 161

12 METODOLOGÍA DE ESTE INFORME 164

- Información de partida y trazabilidad 165
- Alcance y límites 167
- Materialidad y Principios del Análisis 168
- Contenidos requeridos por la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad 173
- Índice de contenidos GRI, pacto mundial y ODS 179

ANEXOS 192

- Informe de verificación externa 193
- Abreviaturas y acrónimos 195

TÚ OPINIÓN IMPORTA 197

Carta del presidente



Es una satisfacción para mí presentar el estado de la información no financiera de Aena correspondiente al ejercicio 2018, y hacerlo a través de este Informe Anual de Responsabilidad Corporativa que, como novedad este año, forma parte del Informe de gestión de la compañía, dando respuesta a la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 sobre Información no financiera y Diversidad.

A lo largo del último año, Aena ha culminado el ejercicio, no solo con unos excelentes resultados, sino además con una nueva hoja de ruta, plasmada en el Plan Estratégico 2018-2021, dirigida a afrontar con el mayor nivel de compromiso los importantes retos de los próximos años: el aumento del tráfico aéreo, la creciente exigencia de pasajeros y clientes, los nuevos escenarios geoestratégicos y la necesidad de garantizar un futuro sostenible para las generaciones venideras. Y todo ello en un entorno de fuerte competencia en el que los criterios de eficiencia y rentabilidad seguirán siendo decisivos.

En este contexto la responsabilidad corporativa constituye un elemento fundamental. Nuestro interés en aportar valor y generar un marco de corresponsabilidad con la sociedad ha supuesto que, por primera vez, este compromiso se traslade de una manera efectiva al Plan Estratégico de la compañía, estableciendo unos objetivos de responsabilidad corporativa claros, capaces de dar respuesta a los públicos objetivos y de garantizar un marco de actuación sólido y a largo plazo, dotándola de una financiación adecuada.

Esta presentación se enfoca en las materias que se han identificado como más relevantes, tomando como referencia el marco Global Reporting Initiative, los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas o los Objetivos de Desarrollo Sostenible, reflejando la contribución de Aena a la consecución de aquellos sobre los que tiene un mayor impacto.

En estas páginas ofrecemos una completa visión de Aena que permite comprender el modelo de negocio y el entorno empresarial, su organización y estructura, el impacto respecto a las cuestiones sociales, laborales, medioambientales o los compromisos asumidos en relación a los derechos humanos, la igualdad o la diversidad y el desempeño de la compañía en materia de sostenibilidad.

Quisiera expresar mi agradecimiento a nuestros accionistas y clientes por su confianza en Aena, y a todos nuestros profesionales por su talento, capacidad

y compromiso. Me gustaría destacar especialmente el impulso del Consejo de Administración de Aena en este proceso. Su apoyo y compromiso han sido fundamentales para su consecución.

Gracias a todos.

PRESIDENTE - CONSEJERO DELEGADO
Maurici Lucena

