

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008

Corporate Social Responsibility Report 2008



La edad media de los empleados de Aena se sitúa en 44 años.

The average age of employees is in Aena 44 years.



**Nuestros
empleados**

***Our
employees***



Políticas, compromisos y enfoque de gestión

El mayor activo de Aena es su equipo humano, integrado por más de 12.400 profesionales altamente cualificados repartidos en dos grandes unidades de gestión: la Dirección de Aeropuertos Españoles y la Dirección de Navegación Aérea, que, junto a las unidades corporativas, trabajan para hacer realidad una de las mayores empresas españolas.

Siendo las personas el principal activo de Aena, los objetivos de la Dirección de Organización y Recursos Humanos se centran en:

- Mejorar su desarrollo profesional.
- Aumentar su motivación y satisfacción.
- Mejorar los procedimientos de administración y el control de gestión en el área de recursos humanos y automatizar los sistemas de gestión de recursos humanos.
- Aumentar la seguridad en la prevención de riesgos laborales.

La principal función de la Dirección consiste en establecer las estrategias, políticas y procedimientos de Aena en materia de organización y recursos humanos para conseguir la profesionalización y motivación de los recursos humanos, así como su adecuación a los valores, desarrollo y objetivos de Aena. Desde esta Dirección se ha consolidado el modelo de gestión por competencias

Policies, commitments and management approaches

The major asset of Aena is its human team, made up of over 12,400 highly-qualified professionals divided into two large management units: The Spanish Airports Directorate and the Air Navigation Directorate which, together with the Corporate Units, work in order to make one of the largest Spanish companies a reality.

As people are the main asset of Aena, the objectives of the Human Resources and Organization Directorate are focused on the following:

- *Improve their professional development*
- *Increase their motivation and satisfaction*
- *Improve the administration procedures and the management control in the area of Human Resources and automate the human resources management systems.*
- *Improve safety through work risk prevention.*

The main function of this Directorate consists of establishing Aena's strategies, policies and procedures on organisation and human resources in order to achieve the professionalization and motivation of the human resources, adapting them to the values, development and objectives of Aena. This Directorate has consolidated the model for administering competencies



Controladores en el Centro de Control de Sevilla.

Air traffic controllers in the Seville Control Centre.



y el sistema de gestión del desempeño, que pretende avanzar en los objetivos de modernización y flexibilización de la gestión.

En los últimos años, la Dirección de Organización y Recursos Humanos ha potenciado políticas en materia de contratación de personal, ha adoptado medidas para favorecer la conciliación de la vida familiar y personal y ha llevado a cabo actuaciones encaminadas a promover la igualdad efectiva entre mujeres y hombres entre otras actuaciones dirigidas a mejorar la gestión.

Uno de los hechos destacables de 2008 ha sido que el Comité de Dirección de Aena ha desarrollado y aprobado el Código de Conducta de Aena, que tiene por objeto recalcar unos principios de actuación que están de acuerdo con los valores de nuestra organización y que constituyen las expectativas de índole ética y responsabilidad profesional que tiene Aena para el personal directivo. Así pues, este código de conducta establece unos principios de actuación que deben ser observados en la práctica cotidiana por todos sus directores y mandos intermedios.

Empleabilidad, diversidad e igualdad de oportunidades

El IV Convenio Colectivo de Aena, vigente durante el período 2005-2008, establece el marco general de relaciones entre Aena y la práctica totalidad del personal contratado laboralmente por Aena, excluidos los controladores de la circulación aérea (que disponen a su vez de convenio propio, el Convenio Colectivo Profesional de los Controladores de Circulación Aérea).

La Comisión Paritaria de Promoción y Selección, integrada por cinco representantes de Aena y cinco representantes de las organizaciones sindicales firmantes del IV Convenio, garantiza el adecuado control de los procesos de selección y el respeto de los principios de:

- igualdad,
- mérito,
- capacidad y
- publicidad para la provisión de puestos de trabajo.

En sintonía con el incremento de la actividad de Aena, su plantilla ha experimentado un notable crecimiento, superior al 8,4% durante el período 2006-2008. Cabe destacar que, a lo largo de 2008, se han convocado 1.161 plazas en procesos de provisión interna y 133 plazas en

and the system for managing performance, trying to advance the objectives of modernising and flexibilizing the administration.

In recent years, the Human Resources and Organization Directorate has, amongst other action taken to improve management, strengthened its policies on recruiting staff, adopted measures to favour reconciliation with family and personal life and has taken action aimed at promoting the effective equality between men and women.

One of the highlights of 2008 is that Aena's Management Committee has drawn up and approved Aena's Code of Conduct, the object of which is to put an emphasis on working principles that are compatible with the values of our organisation and comprise the expectations of an ethical and professional nature that Aena has for its management personnel. This code of conduct thus establishes some action principles that must be observed as daily practice by all its senior and middle-level management.

Employability, diversity and equal opportunities

The IV Collective Agreement of Aena, in force during the 2005-2008 period, sets out the general framework for relations between Aena and almost all personnel in employment at Aena, excluding air-traffic controllers (who have their own agreement, the Professional Collective Agreement for Air-Traffic Controllers).

The Joint Commission for Promotion and Selection, made up of five Aena representatives and five representatives from trade union organisations that signed the IV Collective Agreement, guarantee the proper control of selection processes and respect for the following principles:

- equality,
- merits,
- capacity and
- advertising for the provision of jobs.

The increase of Aena's activity is commensurate with the growth of its staff, which has experienced considerable growth, higher than 8.4% during the 2006-2008 period. It should be pointed out that throughout 2008, 1,161 vacancies were announced for internal provision



INDICADORES ASOCIADOS A RECURSOS HUMANOS DE AENA
INDICATORS ASSOCIATED TO HUMAN RESOURCES AT AENA

	2006	2007	2008
Nº empleados Aena / <i>No. of Aena employees</i>	11.489	12.005	12.462
Nº de hombres / <i>No. of male employees</i>	8.155	8.413	8.584
Nº de mujeres / <i>No. of female employees</i>	3.334	3.592	3.878
Nº empleados con edad hasta 35 años / <i>No. of employees up to age 35</i>	2.742	2.890	2.991
Nº empleados entre 36 y 55 años / <i>No. of employees aged between 36 and 55</i>	6.705	6.987	7.273
Nº de empleados de edad igual o superior a 56 años / <i>No. of employees aged 56 or over</i>	2.042	2.128	2.198
Nº de contratados con carácter fijo / <i>No. of permanent contracts</i>	9.988	10.265	10.929
Nº de contratados con carácter temporal / <i>No. of temporary contracts</i>	1.501	1.740	1.533
Plazas convocadas en procesos de selección externa / <i>Posts offered through external selection processes</i>	619	223	133
Plazas convocadas en procesos de selección interna / <i>Posts offered through internal selection processes</i>	297	106	1.161
Nº de empleados con jornada normal / <i>No. of employees with a normal workday</i>	4.722	4.842	5.182
Nº de empleados con jornada a turnos / <i>No. of employees with a working in shifts</i>	6.767	7.163	7.280
Nº de trabajadores discapacitados / <i>No. of disabled employees</i>	115	119	119
Trabajadores cubiertos por Convenio Colectivo (%) / <i>Employees covered by the Collective Agreement (%)</i>	99,85	99,88	99,98

TOTAL EMPLEADOS DE AENA POR COMUNIDAD AUTÓNOMA PARA EL AÑO 2008
AENA'S EMPLOYEES BY REGION IN THE YEAR 2008

Andalucía / <i>Andalusia</i>	1.455	Extremadura	11
Aragón	123	Galicia	429
Asturias	140	La Rioja	29
Baleares / <i>Balearics</i>	1.369	Madrid	3.770
Canarias / <i>Canaries</i>	1.793	Melilla	61
Cantabria	101	Murcia	80
Castilla-La Mancha / <i>Castille-La Mancha</i>	15	Navarra	90
Castilla-León / <i>Castille-León</i>	127	País Vasco / <i>Basque Country</i>	439
Cataluña / <i>N</i>	1.679	Valencia	740
Ceuta	11		

procesos de selección externa. Debido a ello, al final de año la plantilla de Aena ascendía a 12.462 empleados, de los cuales el 87,7% cuenta con un contrato de carácter fijo, lo que supone más de dos puntos porcentuales con respecto a 2007. Otro dato que atestigua la estabilidad

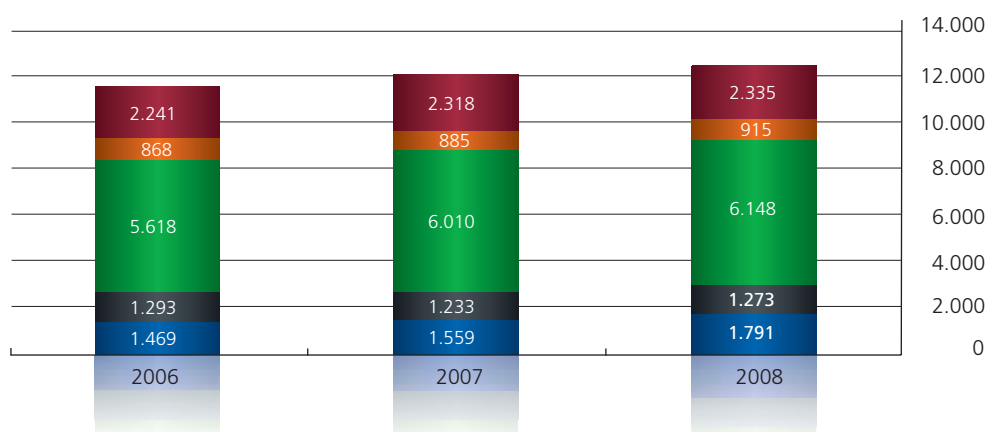
processes and 133 vacancies in external selection processes. For this reason, at the end of the year the staff of Aena amounted to 12,462 employees, of whom 87.7% had permanent contracts, an increase of more than two percentage points over 2007. Another point



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA PARA EL AÑO 2008
DISTRIBUTION OF THE STAFF FOR THE YEAR 2008

Unidades Corporativas (UCC) / Corporate Units (CUs)	679
Dirección de Aeropuertos / Airports Directorate	7.606
Navegación Aérea / Air Navigation	1.842
Controladores aéreos / Air Controllers	2.335
Total	12.462

N.º empleados por categoría
No. of employees by category



- NIVELES A Y B- DIRECTIVOS Y TITULADOS / SS A-B LEVELS - DIRECTORS AND UNIVERSITY GRADUATES
- NIVEL C- COORDINADORES / SS C LEVEL - COORDINATORS
- NIVEL D- TÉCNICOS / SS D LEVEL - TECHNICAL EXPERTS
- NIVELES E Y F- APOYO / SS E-F LEVELS - SUPPORT
- CONTROLADORES / SS CONTROLLERS

de empleo en Aena es la edad media de los trabajadores que se sitúa en 44 años.

that bears witness to the stability of employment at Aena is the average age of the employees which stands at 44.

Es destacable también el aumento de la presencia femenina que, aunque sigue siendo minoritaria, ha superado el 31% del total de los empleados y presenta un ritmo de crecimiento muy superior al de la plantilla masculina (16,3% de crecimiento femenino, frente al 5,3% masculino, con respecto al período 2006-2008).

The increase in female presence is also notable and, although it continue to be a minority group, it has reached 31% of the total staff and has a growth rate significantly above that of male staff (16.3% female growth versus 5.3% male growth, with respect to 2006-2008 period).

En cuanto a los puestos directivos, el papel y la representación de las mujeres en puestos de responsabilidad es cada vez más significativo, de manera que la ocupación femenina representa el 22,6% en 2008, el 5,3% más que en 2007.

As far as management positions are concerned, the representation of women in responsible positions is increasingly significant, so that females made up 22.6% in 2008, 5.3% more than in 2007.

En el período 2004-2008, Aena ha incrementado el 6% su plantilla de empleados con discapacidad hasta alcanzar 119 empleados, los cuales ocupan puestos en todos los niveles profesionales, tal y como se aprecia en la tabla adjunta. Asimismo, Aena tiene previsto convocar, antes de finalizar 2009, una convocatoria de selección externa de plazas de oferta de empleo público reservadas para

In the 2004-2008 period, Aena has increased its number of disabled employees by 6% and reached 119 employees, who hold jobs at all professional levels, as can be seen in the attached table. In addition, before the end of 2009, Aena plans to convene an external recruitment process reserved for disabled persons, which will increase



COMPOSICIÓN DE DIRECTIVOS EN 2008 / MANAGEMENT COMPOSITION IN 2008

TRAMO EDAD / AGE SCALE	MASCULINO / MALE	FEMENINO / FEMALE
Entre 26 y 35 años / Between 26 & 35	11	6
Entre 36 y 45 años / Between 36 and 45	75	30
Entre 46 y 55 años / Between 46 and 55	87	33
56 años o más / 56 or over	97	10
Total general / General total	270	79

DISTRIBUCIÓN DE OCUPACIONES DE EMPLEADOS DISCAPACITADOS DISTRIBUTION OF OCCUPATIONS OF DISABLED EMPLOYEES

Niveles A y B / A and B Levels	10,92%
Nivel C / C Level	10,92%
Nivel D / D Level	56,30%
Nivel E / E Level	2,52%
Nivel F / F Level	13,45%
Controladores / Controllers	5,88%

AENA ES ELEGIDA COMO UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS EN LAS QUE TRABAJAR

Aena ha sido seleccionada como una de las 44 mejores empresas españolas en la que trabajar, según un estudio anual elaborado por la empresa CRF. Éste recoge de forma exhaustiva todos los datos y proyectos de las compañías nacionales que participan y valora su elección puntuándolas según los siguientes criterios: ambiente y cultura de trabajo, condiciones laborales, desarrollo del talento, compromiso con la sociedad y apuesta por la innovación.

El objetivo fundamental de este estudio es potenciar a las compañías que destacan sobre la media y ofrecen a sus trabajadores mejores beneficios y calidad de vida.

Este reconocimiento, avalado por un sello de calidad que certifica las mejores prácticas, implica que Aena es una empresa de atracción y retención de talento de profesionales, contribuyendo a desarrollar el orgullo de pertenencia como empresa, que destaca por sus condiciones laborales y su apuesta por el compromiso con la sociedad.



AENA CHOSEN AS ONE OF THE BEST FIRMS TO WORK FOR

Aena has been selected as one of the 44 best Spanish companies in which to work, according to an annual study prepared by the firm CRF. This study makes an exhaustive collection of all the information and projects of the Spanish companies participating and evaluates them by giving points according to the following criteria: the working culture and environment, labour conditions, the development of talent, the commitment to society and the commitment to innovation.

The fundamental objective of this study is to boost companies that are above average and that offer their employees better benefits and quality of life.

This recognition, supported by a seal of quality certifying good practice, means that Aena is a company that attracts and retains talented professionals who are proud to belong to a company outstanding for its working conditions and its commitment to society.





personal con discapacidad, por lo que incrementará la representación de este colectivo en su plantilla.

Es importante indicar que en Aena la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres es de completa igualdad para todas las categorías profesionales. Los rangos salariales y la política retributiva de Aena están regulados en el Capítulo XVII del IV Convenio Colectivo y son independientes del género del empleado, puesto que el sistema de retribuciones se estructura en función de la categoría profesional de la siguiente forma:

- Salario de nivel profesional.
- Salario de ocupación.
- Complementos de puesto de trabajo: (complemento de puesto de trabajo de dirección o estructura, nocturnidad, antigüedad, disponibilidad localizada, etcétera.)

Por último señalar que, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad desarrollada por Aena y el ámbito geográfico en el que la desarrolla, en cumplimiento de la legislación vigente, no existen actividades que impliquen que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr ningún riesgo. Del mismo modo, tampoco se ha detectado riesgo de incidentes de explotación infantil o de episodios de trabajo forzoso o no consentido.

Sistema de gestión de desempeño

Durante 2008 se ha implantado con éxito en Aena un Sistema de Gestión del Desempeño mediante el cual se ha evaluado a todos sus directivos y mandos intermedios (15,4%³ de sus empleados) mediante criterios objetivos, ligados al cumplimiento de resultados y que tiene consecuencias directas en lo referente a la retribución, el desarrollo profesional y la formación. Este sistema supone no sólo un cambio en la gestión de personas, sino también un cambio cultural y una forma de trabajar orientada a resultados que necesariamente origina un mayor compromiso de las personas con los objetivos de su organización.

Así, todos los mandos intermedios, puestos directivos y alta dirección de Aena perciben una parte de su salario en concepto de retribución variable, la cual está ligada al Sistema de Gestión del Desempeño, descrito en el párrafo anterior. Este Sistema diferencia los objetivos entre objetivos de empresa, objetivos de equipo y objetivos personales. Asimismo, conforme se incrementa el nivel de responsabilidad del puesto, mayor es el porcentaje de retribución

³ En el cálculo de este indicador no se encuentran incluidos los controladores aéreos.

the representation of this group amongst its workforce.

It is important to point out that in Aena the relation between the basic salaries of men and women is exactly the same in all labour categories. Aena's salary scales and remuneration policy are governed by Chapter XVII of the IV Collective Agreement and are independent of the employee's gender, since the remuneration system is structured according to the labour category, in the following manner:

- Professional level salary.
- Occupational salary.
- Complements according to post (management or structural position, night-work, experience, local availability, etc.).

Finally, taking into account the activities performed by Aena and the geographical area in which this takes place, it must be stated that, in compliance with legislation in force, there is nothing that implies that there is any risk whatsoever to the rights of freedom of association or of entering into collective agreements. In the same manner, there is no risk of incidents of child labour or forced or unauthorised labour.

Performance Management System

During 2008, Aena successfully implemented a Performance Management System through which it has evaluated all its senior executives and middle management (15.4%³ of its staff) using objective criteria linked to achieving results that have direct consequences on matters such as remuneration, professional development and training. This systems not only implies a change in people management, but also a change in the culture and a manner of working orientated towards results, which necessarily gives rise to a greater commitment by people to the objectives of the organisation.

Thus all Aena's the middle and senior management and executives receive part of their salary in the concept of variable remuneration that is tied to the Performance Management System described above. This system differentiates between the company's objectives, team objectives and personal objectives. In addition, as the level of responsibility of the post increases, so does the percentage of the variable remuneration, whilst the

³ Air traffic controllers are not included in the calculation of this indicator.



variable y mayor peso o ponderación tienen en dicha retribución variable los objetivos de empresa, llegando al 50% en el caso de la alta dirección. De este modo, existe un vínculo directo entre el desempeño y los resultados de la organización y la retribución de sus máximos responsables.

company's objectives carry more weight or influence on said variable remuneration, reaching 50% in the case of the senior management. In this manner, there is a direct link between the performance and the results of the organisation and the remuneration of its senior executives.

Seguridad e higiene

Aena tiene como objetivo permanente y prioritario mejorar las condiciones de seguridad y salud de sus trabajadores, reducir la siniestralidad laboral y potenciar una cultura preventiva en el conjunto de la empresa, con la extensión y compromisos recogidos en su Política de Prevención de Riesgos Laborales.

Safety and hygiene

Aena's permanent and priority objective is to improve health and safety conditions for its workers, reducing work accidents and boosting a preventive culture in the company as a whole, with the scope and commitments included in its Policy on Work Risk Prevention.

Para lograr los objetivos y principios de acción preventiva de dicha Política, Aena dispone del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, cuyas directrices y

In order to achieve the preventive action objectives and principles included in said Policy, the Management System for Work Risk Prevention has been developed,

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES / WORK RISK PREVENTION

INDICADOR / INDICATOR	2006	2007	2008
Formación en prevención de riesgos laborales (nº horas lectivas) / <i>Training on work risk prevention (No. of teaching hours)</i>	35.924	20.193	49.116
Nº de accidentes mortales / <i>No. of fatal accidents</i>	0	0	0

JORNADAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Durante el mes de junio se celebraron en los aeropuertos de Tenerife Sur, Gran Canaria y Lanzarote unas jornadas de prevención de riesgos laborales destinadas al personal de la estructura e impartidas por los jefes de zona del Servicio de Prevención.

Uno de los objetivos fundamentales de estas jornadas, esencialmente prácticas, es la homogenización de criterios y procedimientos en la gestión de la prevención de riesgos y su integración en todos los niveles jerárquicos.

Además, Aena ha firmado en 2008 un convenio de colaboración con la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, a través del Instituto Canario de Seguridad Laboral, para el desarrollo de programas de actuación conjunta de carácter divulgativo en el campo de la prevención de riesgos laborales. La primera actuación derivada de este convenio ha consistido en la cesión de «stands» en los ocho aeropuertos canarios en abril y mayo de 2008 para la promoción del día mundial de la seguridad laboral.

WORK RISK PREVENTION SEMINARS

During the month of June, work risk prevention seminars were held at Tenerife Sur, Gran Canaria and Lanzarote airports for personnel that were given by the area chiefs of the Prevention Service.

One of the fundamental objectives of these seminars, essentially practical, is the homogenization of the management of risk prevention criteria and procedures and their integration at all levels of management.

Furthermore, in 2008 Aena signed a collaboration agreement with the Department of Employment, Industry and Commerce of the Canary Government through the Canary Labour Safety Institute for the development of joint action programmes in the field of work risk prevention. The first action arising from this agreement has consisted in the concession of stands in the eight Canary Island airports in April and May 2008 for the promotion of the World Day on Labour Safety.



requerimientos se encuentran recogidos en los diversos documentos que conforman el sistema: manual de gestión, procedimientos e instrucciones, y las actividades y los órganos preventivos de Aena.

Los órganos de participación y consenso en esta materia (y también establecidos en el Convenio Colectivo) están compuestos por representantes de los trabajadores y Aena, y son los siguientes:

- Comité Estatal de Seguridad y Salud. Constituido al objeto de unificar la acción preventiva de Aena y responsable de coordinar los criterios de actuación de los comités de seguridad y salud o de los delegados de prevención de los distintos centros de trabajo. Está integrado por representantes de Aena y por representantes y asesores de las organizaciones sindicales. Existe un comité estatal de seguridad y salud por cada uno de los convenios colectivos, quedando así todos los trabajadores cubiertos por convenio representados en todos los centros.
- Comités de seguridad y salud. Órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en la empresa en materia de prevención de riesgos. Existe un comité en todos los centros que cuentan con 50 o más trabajadores, mientras que en los de menos de 50 empleados es el delegado de prevención el que constituye el comité junto con la representación de Aena.

Todos los temas generales de seguridad y salud de los trabajadores de Aena, como procedimientos de actua-

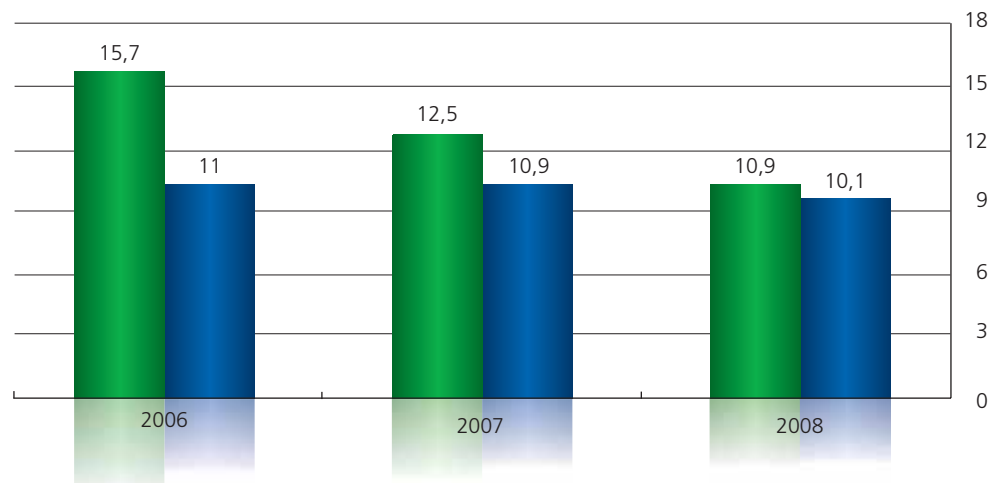
and its guidelines and requirements are included in the documents that make up the System: management handbook, procedures and instructions, and Aena's preventive activities and bodies.

The bodies of participation and consent in this area (which are also established in the Collective Agreement) are composed of the worker's representatives and Aena, and are the following:

- State Committee for Safety and Health. It was created in order to unify preventive actions at Aena and is responsible for the coordination of action criteria for the health and safety committees or the prevention representatives at the various work centres. It is made up of representatives from Aena and representatives and advisers from the union organisations. There is a State Health and Safety Committee for each of the collective agreements and so all the employees covered by an agreement are represented in each centre.
- Health and safety committees. Joint and collegiate bodies devoted to regular and periodic consultation of actions at the company as far as risk prevention is concerned. There is a committee in all centres with 50 or more workers, while at those with less than 50 employees, it is the prevention delegate who, together with Aena's representative, undertakes the responsibilities of the committee.

In general matters on the health and safety of Aena's employees, such as the action procedures on work risk

Accidentes
Accidents



■ ACCIDENTES SIN BAJA-1000 EMPLEADOS / ACCIDENTS WITHOUT LEAVE OF ABSENCE/1,000 EMPLOYEES

■ ACCIDENTES CON BAJA-1000 EMPLEADOS / ACCIDENT WITH LEAVE OF ABSENCE/1,000 EMPLOYEES

(*) Estos indicadores se han calculado con el total de empleados de Aena España. En las Memorias anteriores al ejercicio 2008 el cálculo de estos indicadores se realizó con el nº de empleados de la Dirección de Aeropuertos Españoles y Unidades Corporativas, no incluyendo a los empleados pertenecientes a Navegación Aérea.

(*) These indicators are calculated using the total number of Aena employees in Spain. In the Annual Reports prior to 2008, these indicators were calculated using the total number of employees in the Spanish Airports Directorate and Corporate Units, excluding the employees belonging to Air Navigation.



Servicio de extinción de incendios del Aeropuerto de Barcelona-El Prat.

Fire-extinguishing service at Barcelona-El Prat Airport.

ción en prevención de riesgos laborales, política y sistema de gestión, servicios de prevención de riesgos laborales, vestuario y equipos de protección individual (Epi), etcétera, se tratan y se aprueban con el consenso de los correspondientes comités estatales de seguridad y salud. Además, cualquier asunto local, como evaluaciones de riesgos, estudios, inspecciones, etcétera, se realiza con el conocimiento y/o la participación del comité de seguridad y salud local del centro de trabajo que corresponda.

Tal y como se observa en los gráficos, en cuanto al número de accidentes por cada 1.000 empleados se ha registrado una disminución de los mismos a lo largo del período 2006-2008, de forma que se alcanzan en 2008 los índices menores de los tres últimos años, con 10,13 accidentes con baja por cada 1.000 empleados y 10,99 accidentes sin baja por cada 1.000 empleados, lo que supone más de 4,75 puntos de descenso en el índice de accidentes sin baja y 1,6 puntos en el índice de accidentes con baja con respecto a los índices de 2006, lo que los sitúa por debajo de los índices de las empresas del sector.

prevention, policy and management system, work risk prevention services, clothing and individual protective equipment (IPE) etcetera, are all discussed and approved with the consensus of the corresponding state health and safety committees. Furthermore, any local issue, such as risk evaluation, studies, inspections etcetera, is performed with the knowledge and/or participation of the local health and safety committee of the corresponding work centre.

As can be seen in the graphs, as regards the number of accidents per 1,000 employees, there was a reduction of these throughout the 2006-2008 period; and the lowest rates for the last three years was reached in 2008 with 10.13 accidents with leave of absence per 1,000 employees and 10.99 accidents without leave of absence per 1,000 employees, which means a reduction of more than 4.75 points in the rate of accidents without leave of absence and 1.6 points in the rate of accidents with leave of absence when compared to the rates for 2006, situating them below the rates for companies in the sector.

Canales de comunicación interna

En Aena se promueven acciones encaminadas a lograr una buena comunicación interna, en sentido ascendente y descendente, en todas las estructuras orgánicas de la

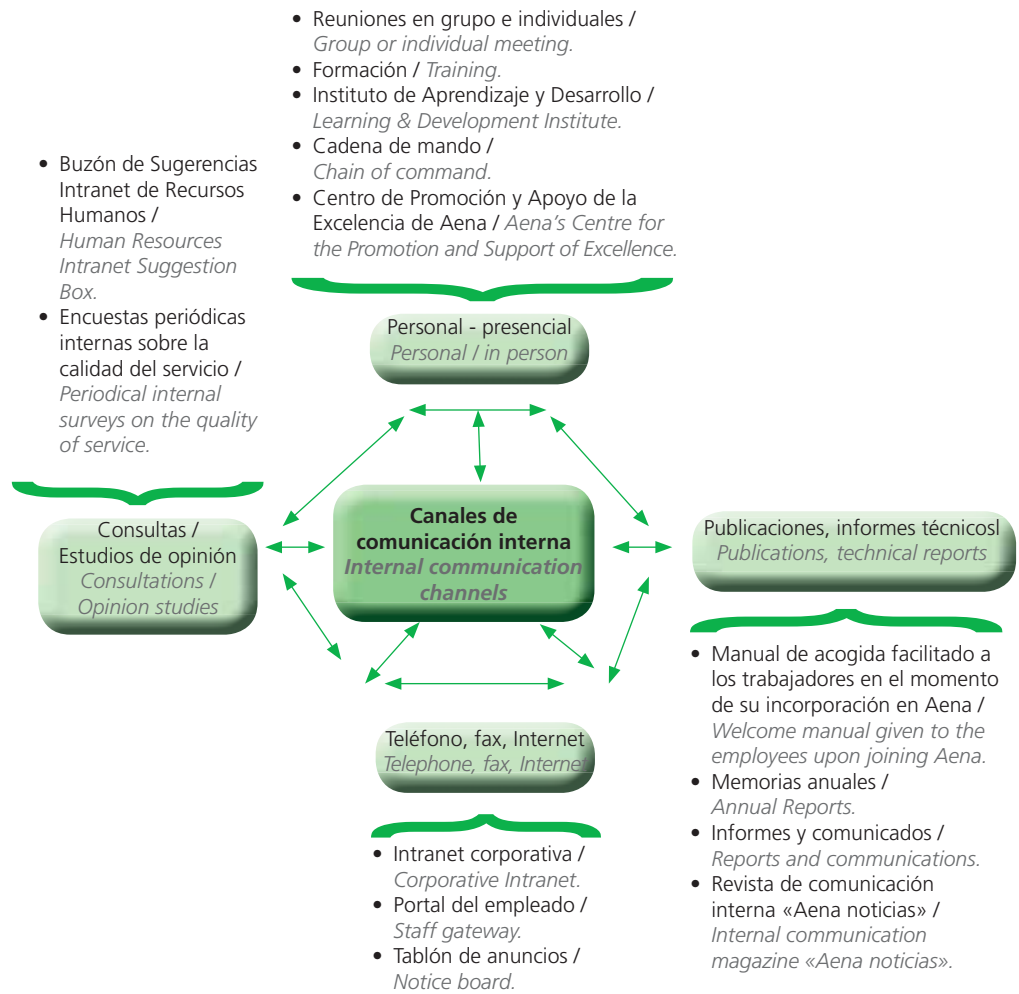
Internal communication channels

Aena promotes actions intended to achieve a good internal communication, both upwards and downwards, in all the organic structures of the company. Thus, several



Canales de comunicación interna

Internal communication channels



empresa. Para ello, se facilitan diversas formas y canales para poder atender a sus necesidades, así como a su derecho de solicitar información.

Así, los empleados cuentan con distintas vías para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. Ejemplos de estas vías son los responsables de recursos humanos que tiene cada centro de Aena, el buzón de recursos humanos ubicado en la Intranet de Aena o los sindicatos, que constituyen un importante canal de comunicación y representación de los empleados para hacer llegar sus peticiones a la alta dirección.

ways and channels are provided in order to attend to the needs of the employees and to their right to request information.

Thus the employees have different means of being able to communicate recommendations or suggestions to the most senior governing body. Examples of these means are the human resources managers in each Aena work centre, the human resources suggestion box located on Aena's Intranet, or the trade unions, which are an important channel of communication and representation through which the employees can direct their requests to the senior management.

Formación

La formación constituye un objetivo estratégico en Aena y se orienta hacia la mejora del desempeño del puesto de trabajo, desarrollando los adecuados niveles de especiali-

Training

Training constitutes a strategic objective for Aena and it is aimed at the improvement in work performance, developing suitable levels of specialisation and



FORMACIÓN EN AENA / TRAINING AT AENA

INDICADOR / INDICATOR	2006	2007	2008
Horas de formación totales / Total training hours	239.806,00	257.230,00	322.225,00
Nº medio de horas de formación por empleado al año (*) / Average number of training hours per employee and year (*)	27,54	28,49	34,57
Coste total actividades formación anual (millones de euros) / Total cost of annual training activities (millions of Euros)	3,28	3,06	3,70

(*) Este indicador se calcula dividiendo el nº total de horas de formación al año entre la plantilla media a excepción de controladores y jubilados parciales.

(*) This indicator is calculated by dividing the total number of training hours per year by the average staff except for controllers and partially retired persons.

DESGLOSE DE LAS HORAS DE FORMACIÓN / BREAKDOWN OF TRAINING HOURS

DESTINATARIOS / TARGET PEOPLE	TOTAL HORAS FORMACIÓN 2008 TOTAL TRAINING HOURS 2008
Directivos, mandos y jefes de sección primer nivel de aeropuertos / Directors, managers and first level section chiefs in airports	40.554
Jefes de sección y personal de convenio (unidades corporativas y aeropuertos) / Section heads and labour agreement employees (corporate units and airports)	207.640
Resto de personal de Navegación Aérea (*) / Other personnel in Air Navigation (*)	74.031

(*) Este indicador no incluye a Controladores

(*) This indicator does not include Controllers

zación y empleabilidad, facilitando la orientación hacia la promoción profesional y la adecuación a la permanente evolución tecnológica y operacional.

employability, facilitating orientation towards professional development and adaptation to permanent, technological and operational evolution.

Para la gestión de la formación, Aena elabora de forma anual planes de formación, en cuya planificación y supervisión interviene la Comisión Paritaria de Formación constituida por representantes de Aena y de las Organizaciones Sindicales firmantes del IV Convenio Colectivo de Aena. Adicionalmente, Aena dispone del Instituto de Aprendizaje y Desarrollo (Iada), que proporciona una oferta de formación orientada al desarrollo profesional de las personas.

As regards training management, Aena annually drafts training plans, planned and supervised by the Joint Training Commission made up of representatives of Aena and the Trade-Union Organisations that signed Aena's IV Collective Agreement. In addition, Aena has the Learning and Development Institute (Iada), which provides a training offer directed at the professional development of people.

La actividad de formación se ha coordinado dirigiendo las acciones formativas según las diferentes categorías de la entidad:

Training activity has been coordinated in order to direct training actions towards the different categories within the entity:

- Directivos (directores y jefes de división de Aena), mandos (jefes de departamento de unidades corporativas y de la Dirección de Aeropuertos) y jefes de sección de primer nivel de aeropuertos.
- Resto de jefes de sección y personal de convenio de unidades corporativas y de la Dirección de Aeropuertos.
- Resto de personal adscrito a Navegación Aérea.

- Management (managers and Aena heads of division) middle management (the departmental heads of the corporate units and Airports Directorate) and first level sections chiefs in airports.
- Other section chiefs and collective agreements employees of corporate units and Airports Directorate.
- Other personnel attached to Air Navigation.

Los niveles de satisfacción reflejados en las evaluaciones finales de los cursos son muy satisfactorios, habiendo

The satisfaction levels reflected in the end-of-course evaluations have been very satisfactory, with a positive



evolucionado en positivo a lo largo de los últimos años. Esto se debe fundamentalmente a los esfuerzos por desarrollar la Política de Calidad (ISO 9001) y a la mejora de los procedimientos de aplicación de la evaluación del aprendizaje y de la eficacia en los cursos que se imparten.

evolution in recent years. This is fundamentally due to the efforts to develop a Quality Policy (ISO 9001) and improve the procedures for the application of the evaluation of learning and the effectiveness of the courses that are given.

El volumen total de horas de formación gestionadas ha ascendido a más de 320.000 horas. Adicionalmente a las actividades previstas inicialmente, se han realizado 184 acciones de formación no programada de carácter específico.

The total number of training hours managed has risen to more than 320,000. In addition to the initially planned activities, 184 unplanned training sessions of a specific character have also taken place.

Todo ello ha supuesto que durante el 2008 el 99,6% del personal ha recibido al menos un curso de formación, lo que supone más de 33 puntos porcentuales con respecto al año 2007 y casi la totalidad de la plantilla adscrita a las unidades de formación.

This means that during 2008 99.6% of the personnel have received at least one training course, an increase of 33 percentage points over 2007, with almost the entire staff assigned to a training unit.

El gasto asociado directamente a actividades de formación ha ascendido a 3,7 millones de euros. Como en ejercicios anteriores, Aena se ha beneficiado de las ayudas

The cost directly associated to training activity has risen to 3.7 million Euros. As in previous financial years, Aena had support from the FTFE (Fundación Tripartita para



Una de las características de la gran parte del personal de Aena es que cuenta con la experiencia de varios años de servicio en el sector.

One of the features of great part of Aena's staff is that it has several years of service experience in the sector.



de la FTFE (Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo) para Planes de Formación de demanda de 2008. La Dirección General del Instituto Nacional de Empleo (Inem) concedió a Aena una bonificación por importe de 1.080.025,98 euros para este ejercicio, que se han deducido de las cuotas de Seguridad Social aportadas, lo que representa aproximadamente un 29,2% del gasto incurrido en formación durante este año.

la Formación en el Empleo) [Tripartite Foundation for Training in Employment] for the 2008 Training Plans. The General Directorate of the National Employment Institute (Inem), gave Aena a grant of 1,080,025.98 Euros during the year, which has been deducted from the Social Security contributions and represents approximately 29.2% of the costs incurred for training during the year.

Beneficios sociales y conciliación laboral

Desde 2004, año en que se inició el proceso en Aena, hasta la actualidad, la acción social se ha convertido en uno de los elementos estratégicos que deben conformar la Responsabilidad Social Corporativa.

Social benefits and labour reconciliation

From 2004, the year in which the process was initiated in Aena, until the present, social action has become one of the strategic elements making up the Corporate Social Responsibility.



Aena tiene como objetivo aumentar la seguridad en la protección de riesgos laborales.

Aena's objective is to increase safety in work risk protection.



LA MISIÓN DEL ÁREA DE BENEFICIOS CORPORATIVOS Y PROYECTOS SOCIALES (DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS DE AENA)

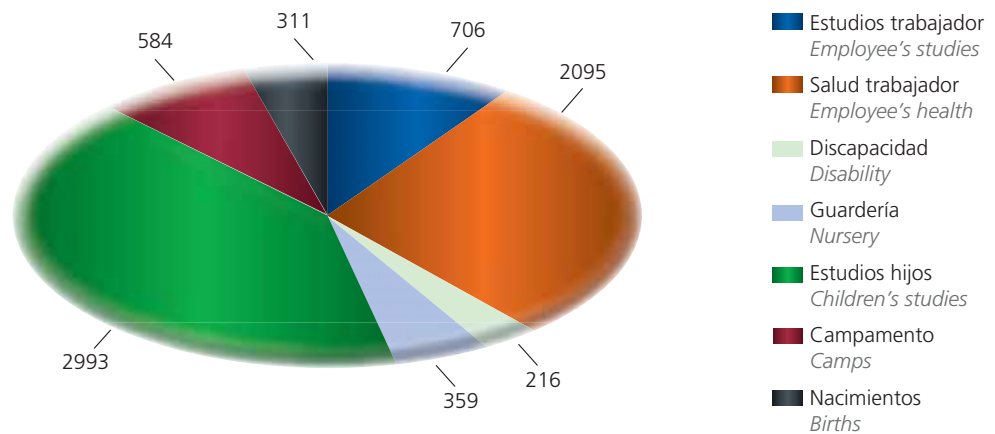
Garantizar el desarrollo, junto con los representantes sindicales, de las propuestas recogidas en Convenio Colectivo de Aena. Asimismo, poner en marcha, aquellas iniciativas y actuaciones que contribuyan al bienestar social y equilibrio personal y laboral de todos los trabajadores de Aena.

THE MISSION OF THE CORPORATE BENEFITS AND SOCIAL PROJECTS AREA (HUMAN RESOURCES AND ORGANIZATION DIRECTORATE OF AENA)

To guarantee the development of the proposals included in the Aena Collective Agreement together with the Trade Union representatives. In addition, to put into progress initiatives and actions that may contribute to the social wellbeing and personal and working balance of all Aena's staff.

Nº Ayudas sociales a los trabajadores 2008

No. of social aids granted to workers in 2008



Importe total de ayudas sociales concedidas a trabajadores: 1.527.447 euros
Cuantía total de anticipos concedidos: 1.123.993 euros
Nº de préstamos reintegrables gestionados: 256

*Total amount of social aids granted to employees: 1,527,447 Euros
Total amount of advance payments granted: 1,123,993 Euros
No. of refundable loans arranged: 256*

Así, los empleados de Aena gozan de numerosos beneficios sociales descritos en los convenios colectivos vigentes y en acuerdos posteriores con representantes de los trabajadores. Entre estos beneficios se encuentra el plan de pensiones y seguro médico que costea Aena para todos sus empleados. Todos los beneficios corporativos están destinados al personal del IV Convenio Colectivo de Aena, independientemente del tipo de contrato y jornada⁴.

Thus Aena's employees enjoy numerous social benefits set out in the current collective agreements and agreements made later with the employees' representatives. Amongst these benefits are a pension plan and a medical insurance that Aena pays for all its employees. All the corporate benefits are destined for personnel covered by Aena's IV Collective Agreement, independent of the type of contract or working hours⁴.

En cuanto al Plan de Pensiones, durante 2008 Aena ha realizado aportaciones por valor de 5,8 millones de euros y se han pagado prestaciones por un total de 1,5 millones de euros. En total, los gastos devengados por gastos no incluidos en nómina para este mismo ejercicio han ascendido a 63.000.000 euros⁵.

As far as the Pension Plan is concerned, during 2008 Aena made contributions amounting to 5.8 million Euros and benefits have been paid amounting to 1.5 million Euros. In total, the costs incurred in respect of costs not included in salaries for the same year amounted to 63,000,000 Euros⁵.

⁴ Existen algunos criterios para acceder a algunos de ellos y es la antigüedad de 360 días (para el caso ayudas sociales y recepción de la revista de Aena). En la prestación de la póliza médica sanitaria privada el requisito es tener más de 90 días de antigüedad y tener continuidad en la contratación.

⁴ There are requirements in order to join some of them, this being a seniority of 360 days (in the cases of social assistance and receipt of the Aena magazine). To receive benefits under the private medical insurance scheme, 90 days seniority under a continuous contract is required.

⁵ En las Notas 11 y 13 de las Cuentas Anuales se detalla el coste de los principales acuerdos.

⁵ The costs of the main agreements are detailed in Notes 11 and 13 to the Annual Accounts.



El Área de Beneficios Corporativos y Proyectos Sociales, junto con la Comisión Paritaria de Acción Social (constituida por cinco miembros de Aena y cinco miembros de organizaciones sindicales), desarrolla el Plan de Acción Social que engloba las siguientes grandes áreas de actividad interna:

1. Gestión de ayuda social

Su objetivo es impulsar una serie de medidas positivas, descritas a continuación, para los trabajadores y su entorno, que mejoren su bienestar personal y familiar:

- Plan anual de ayudas económicas para trabajadores (según las bases acordadas en la Comisión Paritaria de Acción Social): en 2008, se concedieron 7.264 ayudas por un importe total de 1.527.447 euros, el 15,1% más que el año anterior.
- Tramitación de anticipos reintegrables: destinados a paliar situaciones económicas de contingencia grave, urgente o inaplazable para los empleados, anticipando, sin interés alguno devengado, las cantidades debidamente justificadas hasta un valor de cuatro mensualidades del salario o 6.000 euros como máximo.
- Tramitación de seguros de vida y accidente: Aena continúa garantizando a su personal, las mejores condiciones posibles de prestación y capital en la póliza del seguro de vida y accidente contratado para todos los trabajadores. En 2008 las prestaciones de las condiciones del seguro se incrementaron una media del 60%, destacando el aumento de prestación por invalidez permanente parcial y permanente total, que incrementó de 120.000 a 198.000 euros.

2. Tratamiento de conductas adictivas y apoyo emocional

- Tratamiento y prevención de drogodependencias y tabaquismo: en 2008 se atendieron un total de 16 casos y se celebraron 4 cursos de prevención de drogodependencias en los aeropuertos de San Sebastián, Almería, Alicante y Centro de Control de Torrejón, dirigidos a mandos, personal sanitario, delegados de prevención y representantes sindicales, con un total de 63 asistentes. Su objetivo es prevenir los trastornos adictivos en el ámbito laboral e intervenir adecuadamente en los casos de abuso de alcohol y drogas.
- Apoyo emocional y educación para la salud: a lo largo de 2008 se ha realizado la programación y el seguimiento de cinco cursos para el control del estrés

The Corporate Benefits and Social Projects Area, with the Joint Commission for Social Action (made up by five members of Aena and five members of trade-union organisations), develops the Social Action Plan which includes the three following broad areas of internal activity:

1. Social aid management

Its objective is to boost a number of positive measures, described below, for workers and their environment, improving their personal and family wellbeing:

- *Annual financial aid plan for workers (according to the provisions agreed by the Joint Social Action Commission): in 2008, 7,264 aids were granted totalling 1,527,447 Euros, 15.1% more than the previous year.*
- *Processing of refundable advance payments: devoted to alleviate serious, urgent or financial situations that cannot be postponed for employees, advancing the duly justified amounts with no interest accrual up to an amount of four monthly salary payments or 6,000 Euros at maximum.*
- *Life and accident insurance processing: Aena continues to guarantee the best possible conditions for its personnel in the coverage and capital of the life and accident policy taken out for all employees. In 2008, coverage of the conditions of the insurance policy increased 60% on average and one of the most noteworthy events was the increase of the total invalidity benefit, which rose from 120,000 to 198,000 Euros.*

2. Treatment of addictive behaviour and emotional support

- *Treatment and prevention of drug and tobacco addiction. In 2008 a total of 16 cases were attended and 4 courses on the prevention of drug addiction were held at the airports of San Sebastián, Almería, Alicante and the Torrejón Control Centre, intended for managerial staff, healthcare personnel, prevention delegates and trade-union representatives, with a total of 63 attendees. Its aim is to prevent addictive disorders in the employment environment and to intervene properly in cases of alcohol and drug abuse.*
- *Emotional Support and Education for Health. Throughout 2008, the programming and follow-up of five courses for stress control were carried out at*



PROYECTO HOMBRE Y AENA SE UNEN EN LA PREVENCIÓN



Aena quiere contribuir a aumentar el conocimiento y la prevención de su plantilla sobre los efectos que tanto las drogas legales como las ilegales producen en la salud y el bienestar. Por ello, ha adjuntado con el ejemplar de junio de su revista interna, la guía informativa editada por el Ministerio de Sanidad y Consumo a través del Plan Nacional sobre Drogas.

Además, Aena ha firmado un convenio de colaboración con la asociación Proyecto Hombre. Entre los principales compromisos de Proyecto Hombre con Aena está el asesoramiento y el apoyo a las campañas de información y sensibilización dirigidas a trabajadores de Aena y a sus familiares directos, y la atención al personal que necesite tratamiento específico, siempre que éste reúna las condiciones requeridas por la Asociación.

PROYECTO HOMBRE AND AENA JOIN TOGETHER FOR PREVENTION



Aena wishes to contribute to increasing the knowledge of its workforce on the effects that both legal and illegal drugs have on health and wellbeing. To this end, the June issue of the internal magazine enclosed the information guide published by the Ministry of Health and Consumption through the National Drug Plan.

Furthermore, Aena has signed a collaboration agreement with the association Proyecto Hombre. Amongst the main agreements that Proyecto Hombre has with Aena are the provision of advice and support for information and awareness campaigns aimed at Aena's workforce and their families and assistance for people who need specific treatment, always provided that they fulfil the association's requirements.

en los aeropuertos de Málaga, Valencia, Santander y Centro de Control de Torrejón, con un total de 85 asistentes (lo que supone el 50% de incremento respecto a 2007). En cuanto a asesoramiento personal («counselling»), en 2008 han utilizado este programa 24 empleados y 10 familiares directos.

the airports of Málaga, Valencia, Santander and the Torrejón Control Centre, with a total of 85 attendees (which means a 50% increase as compared with 2007). As regards counselling, during 2008, a total of 24 employees and 10 direct family members used this programme.

3. Programa de Atención al Empleado (PAE)

Este programa integral de ayuda para solucionar necesidades y problemas cotidianos fue puesto en marcha en Aena en 2002 y pretende fomentar la conciliación entre la vida personal y profesional de los trabajadores.

Desde mediados de 2007, este servicio cubre al total de la plantilla de Aena, lo que supone una cobertura para más de 12.000 empleados en 2008. Además, sus servicios se han duplicado en cinco años y su fórmula es muy valorada no sólo por los empleados de Aena, sino también externamente.

El actual PAE se estructura en tres conjuntos de servicios (básicos, complementarios y extras) de los que se pueden beneficiar todos los trabajadores de Aena. No obstante, dependiendo del tipo de servicio, también pueden tener acceso algunos de sus familiares.

3. Employee Assistance Programme (PAE)

This integral assistance programme for responding to daily needs and problems was started up at Aena in 2002 and is intended to encourage the reconciliation of personal and professional life of the employees.

Since the middle of 2007, this service has been available to Aena's entire workforce, which meant cover for more than 12,000 employees in 2008. Furthermore, its services have double in five years and the formula is very highly thought of, not only amongst Aena's staff, but also externally.

The current PAE is structured in three service groups (basic, complementary and extras) and all Aena's employees can benefit from these. However, depending on the type of service, some of their family members may also access these services.



ÉXITO DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN AL EMPLEADO (PAE)

En 2008 se ha superado en el 66,55% el uso de los servicios del PAE, lo que demuestra que es un servicio cada vez más útil y más valorado por los empleados de Aena.

Una prueba de que la atención al empleado que le permita conciliar vida personal y profesional es también beneficiosa para la empresa que lo promueve lo constituye el hecho de que se estima que el PAE ha supuesto un beneficio neto final de 683.201 euros.

Este beneficio se ha calculado teniendo en cuenta que el retorno económico para Aena por horas ahorradas a sus empleados ha ascendido a 855.360 euros, de los que hay que descontar 172.159 euros que se han abonado como cuotas a Más Vida Red, que es la una empresa especializada en servicios de conciliación contratada por Aena para prestar los servicios del PAE.

THE SUCCESS OF THE EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMME (PAE)

In 2008, the use of the PAE's services grew by 66.55%, which demonstrates that it is increasingly becoming useful to and valued by Aena's employees.

Proof that assistance to employees that allows them to reconcile their personal and professional lives is also beneficial to the firm that promotes it is the fact that it is estimated that the PAE has provided a final net profit of 683,201 Euros.

This profit was calculated taking into account that the financial return to Aena in hours saved by its employees amounted to 855,360 Euros, from which 172,159 must be deducted, this having been paid in quotas to Más Vida Red, which is a firm specialising in reconciliation services contracted by Aena to provide the services of the PAE.



Aena muestra su agradecimiento y respeto a la labor de los compañeros ya jubilados.

Aena shows gratitude and respect for the work of retired colleagues.



PLAN DE ATENCIÓN A JUBILADOS

Desde el Área de Beneficios Corporativos y Acción Social, a lo largo de 2008 se ha continuado con el plan de atención a jubilados

Talleres de preparación a la jubilación

Se han celebrado 4 ediciones en los que han participado 68 empleados en edades próximas a la jubilación y jubilados parciales. Estos talleres han recibido una alta valoración por parte de los asistentes.

El objetivo de la acción formativa es dotar a los empleados en edad próxima a la jubilación y jubilados parciales de los distintos centros de los recursos necesarios para afrontar la etapa vital de la jubilación de forma satisfactoria, creativa y efectiva, mediante el desarrollo de habilidades y competencias emocionales y sociales.

El taller desarrolla los siguientes temas:

a) Autoestima y valoración personal. Explicaciones y ejercicios encaminados a: reconocer que somos portadores de riquezas y potencialidades millonarias; tomar conciencia de nuestras fortalezas y debilidades, de nuestras necesidades y sentimientos así como de nuestros logros en la familia, en el trabajo y en la sociedad.

b) Comunicación efectiva

Este módulo tiene por objeto conocer las claves del lenguaje verbal y no verbal para mejorar la comunicación interpersonal.

c) Proyecto de vida.

La importancia de tener un proyecto de vida en cada etapa. Revisión o elaboración del proyecto de vida propio a partir de los valores personales y a la vista de los recursos y limitaciones de cada uno.

Así pues, se trata de un taller vivencial en el que se combinan algunas explicaciones teóricas con gran variedad de ejercicios y dinámicas de grupo que favorecen el aprendizaje significativo de los participantes, de forma que les permita integrarlo posteriormente en sus procesos de vida.

ASSISTANCE TO RETIRED PERSONS PLAN

Throughout 2008, the Corporate Benefits and Social Action Area has continued with the Assistance to Retired Persons Plan.

Retirement preparation workshops

4 editions have been held in which 68 people, either partially retired or nearing retirement have participated. These workshops have been highly valued by the participants.

The objective of the training is to provide employees from the different centres who are nearing retirement or who are partially retired with the resources to face retirement in a satisfactory, creative and effective manner through the development of emotional and social skills and abilities.

The workshop deals with the following themes:

a) Self-esteem and personal valuation. Explanations and exercises aimed at recognising that: we have a wealth of possibilities; we must be aware of our strengths and weaknesses and of our needs and feelings as well as our achievements in the family, at work and in society.

b) Effective communication

This module is aimed at knowing the keys of verbal and non-verbal language to improve interpersonal communication.

c) Life project

The importance of having a life project for each stage. The revision or elaboration of one's own life project arising from personal values and taking into account one's individual resources and limitations.

This, therefore, is a life-based workshop that combines some theoretical explanation with a large variety of exercises and group dynamics that encourage significant learning by the participants that afterwards allows them to integrate it in their life processes.



VOLUNTARIADO EN AENA

Conscientes de la importancia del papel que desempeñan los programas de voluntariado, a lo largo del 2008, Aena ha continuado con sus iniciativas para fomentar esta importante labor social.

En el 2008 se continuó la colaboración con el Centro de Acogida para personas sin hogar «J. Luis Vives». Las actuaciones realizadas fueron:

- Segunda recogida de libros para su biblioteca. (500 volúmenes aproximadamente).
- Taller de biblioteca con la organización de la biblioteca del centro y realizado entre residentes del centro y un grupo de 15 voluntarios de Aena.
- Primera recogida de ropa para su ropero.
- Taller de costura básica, con monitoras voluntarias de Aena y participación de residentes del centro y trabajadores de Aena, con el objetivo de adquirir nociones básicas de costura para potenciar la autonomía de las personas.
- Taller «Rincón del libro», con un grupo de voluntarios de Aena que apoyan la actividad de los profesionales del centro; pretende potenciar la lectura como medio de inserción social y laboral de personas sin hogar.

AENA VOLUNTEERS

Aware of the importance of the role of volunteer programmes, throughout 2008, Aena has continued to develop its initiatives in order to boost this important social work.

In 2008, collaboration continued with the «J. Luis Vives» Centre for the Homeless. Activities undertaken were:

- *A second collection of books for its library. (Approximately 500 volumes).*
- *A library workshop organized by the centre's library, with the participation of residents of the centre and a group of 15 volunteers from Aena.*
- *The first collection of clothing for its clothing store.*
- *A basic sewing workshop, with voluntary instructors from Aena and the participation of residents from the centre and workers from Aena, with the objective of acquiring the basics of sewing to improve people's autonomy.*
- *The «Book corner» workshop, with a group of volunteers from Aena supporting the work of professionals from the centre; the intention is to promote reading as a means to social and work insertion for homeless people.*

En 2008 el uso de los servicios totales fue de 5.438, lo que supone un notable incremento, concretamente del 66,55% respecto a 2007, con 3.265 usos. Este incremento podría deberse principalmente al esfuerzo que se ha dedicado este año a publicitar a todos los empleados el servicio mediante los boletines internos y las comunicaciones con los distintos centros de Aena.

Además, este año, el PAE ha ampliado la oferta de servicios entre los que cabe destacar el programa de voluntariado, a través del cual se orienta sobre las posibilidades y perfiles requeridos, formación necesaria y oferta existente o tipo de organizaciones a las que acudir en caso de querer ser voluntario.

In 2008, the services were used a total of 5,438 times, a notable increase of 66.55% over 2007, when it was used 3,265 times. This increase could be due mainly to the efforts made during the year to publicise the service to all the employees through internal bulletins and communications to the different Aena centres.

Furthermore, this year the PAE has expanded its service offering, amongst which is that of the volunteer programme, through which guidance is offered on the possibilities and profiles required, the training necessary, the existing offer or the type of organisations to approach in the case of wishing to do voluntary work.



SERVICIOS DEL PAE

Servicios Básicos

- Servicio de atención telefónica gratuita y confidencial.
- Asesoramiento e información legal.
- Asesoramiento y apoyo personal.

Servicios Complementarios

- Recogida de documentos y recepción de material en domicilios.
- Necesidades familiares: acompañar a un familiar al médico, etcétera.

Servicios Extras

- ITV y mantenimiento de vehículos.
- Evaluación de riesgo de accidentes domésticos en niños y personas mayores.
- Búsqueda y concertación de citas con médicos y hospitales especializados en Estados Unidos y análisis de existencia de desencadenantes de ataques de alergia.
- Cirugía de miopía y astigmatismo por técnica láser, radiografías, ecografías, eco Doppler, angiografías y fertilización in vitro.
- Ingreso en centros de día para tratamiento de trastornos de alimentación.
- Organización de viajes.
- Información y ayuda en la búsqueda de servicios de teleasistencia para mayores, enfermos, niños o dependientes.
- Información, orientación y asesoramiento sobre programas de voluntariado.

SERVICES OF THE PAE

Basic Services

- Telephone assistance service free of charge and confidential.
- Legal advice and information.
- Personal advice and support.

Complementary Services

- Collection of documents and reception of material at home.
- Family needs: accompanying a family member to the doctor, etc.

Extra Services

- Vehicle Technical Inspection Test and vehicle maintenance.
- Evaluation of the risk of domestic accidents involving children and the elderly.
- Searching and arranging specialised medical and hospital appointments in the United States and analysis of the existence of factors which might trigger allergy attacks.
- Surgery for short- and long-sightedness by laser techniques, x-rays, ultrasounds, Doppler examination, angiographies and in vitro fertilization.
- Admission in day centres for the treatment of food disorders.
- Organisation of trips.
- Information and help to obtain remote care services for the elderly, sick persons, children and dependents.
- Information, orientation and advice on volunteer programmes.