

# Nuestro desempeño

Una compañía sólida y solvente | 56

Nuestro elemento diferenciador: las personas | 64

Nuestra aportación al valor compartido | 78

Preocupación por el entorno que nos rodea | 96



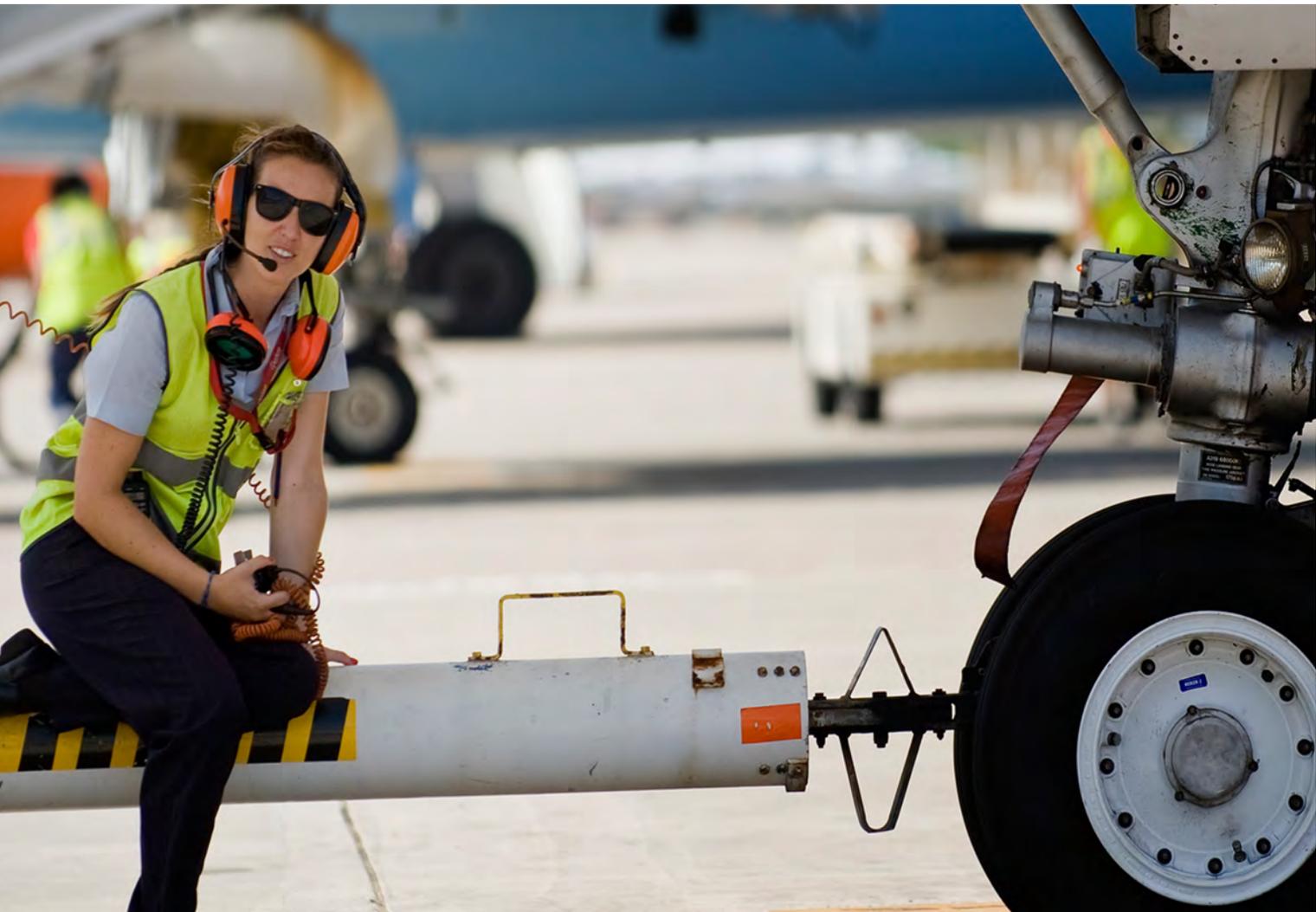
Asuntos importantes para Aena que se abordarán en este capítulo:

Eficiencia en la gestión, crecimiento de ingresos y adecuación de las inversiones.

Fomento del talento, el compromiso y la motivación.

Desarrollo de Programas específicos de mejora de la calidad al cliente en cada uno de sus aeropuertos e innovación en los procesos de licitación emitidos por Aena.

Esfuerzos de la compañía para reducir el impacto ambiental de sus actividades en las comunidades cercanas a los aeropuertos e impulso de un modelo sostenible de negocio con el entorno.



# Una compañía sólida y solvente



## CONTEXTO INTERNO

Una entrada de capital privado que ha resultado exitosa para la compañía y sus accionistas.



## CONTEXTO EXTERNO

Aena tiene que demostrar a sus inversores y entidades financieras, con las que colabora, que es una compañía sólida, solvente y con una estrategia de sostenibilidad a largo plazo, que le permitirá continuar creciendo.

Los inversores valoran la reputación y la transparencia de las compañías en la que invierten.



## RETOS

Continuar siendo una opción de solvencia y solidez para los accionistas.



## PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- Los niveles de tráfico de pasajeros.
- La competencia por otros medios de transporte.
- Los entornos geopolíticos de los países en los que opera.
- Cómo dichos entornos pueden afectar al turismo en España.
- La concentración de aerolíneas y la dependencia de los ingresos de sus dos principales aeropuertos.
- Un nivel de endeudamiento que no permita el acceso a la financiación, el reparto de dividendos o la realización de inversiones.
- Cambios en el marco regulatorio
- Cambios asociados al entorno político actual en España.



## MEDIDAS

La estrategia de Aena se basa en tres ejes fundamentales: eficiencia en la gestión, crecimiento de los ingresos y adecuación de las inversiones.



## RESULTADOS

Crecimiento del valor de la acción del 81,7% en el primer año de salida a bolsa de la compañía.

La actual política de dividendos de Aena consiste en el reparto del 50% del beneficio neto de cada ejercicio.

Beneficio neto de 833,5 millones de euros.



## A FUTURO

Aena tiene el compromiso de trabajar para ofrecer a sus accionistas e inversores, información periódica y transparente, con el objetivo de que puedan valorar el estado financiero de la compañía e incluir dicha información dentro de sus estrategias de inversión.



[Portal del inversor](#)



Aena ha realizado en la última década un importante esfuerzo inversor que ha situado a sus aeropuertos entre los más modernos y competitivos del mundo, con unas infraestructuras de primer nivel y con un elevado potencial de crecimiento. Para ello, la compañía trabaja con el objetivo de materializar el nuevo modelo de gestión aeroportuaria poniéndola en valor como empresa líder mundial, prestadora de servicios de calidad y eficiente.

Además, mantiene la apuesta por la incorporación de criterios de responsabilidad en las relaciones comerciales con terceras partes, fomentando la transparencia y la competencia de mercado. Una oferta comercial variada y de calidad, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y dotando a las instalaciones aeroportuarias de un valor añadido, siguen siendo las apuestas de Aena en materia de gestión.

## La importancia de la comunicación con inversores

El Consejo de Administración de Aena reconoce como objetivo estratégico, la atención permanente a la transparencia en la comunicación con sus accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, y así lo establece en la Política de Comunicación y contactos con estos grupos de interés, que fue desarrollada en 2015 y aprobada en 2016. En ella se establecen las responsabilidades de gestión y supervisión de la información por parte del Consejo, los principios que debe cubrir toda la información remitida, tales como la transparencia, veracidad, inmediatez o igualdad.

Existe un Portal del inversor a través del cual se estructura esta comunicación. Además de incluir canales de contacto específicos con la Oficina de Atención al Accionista e Inversores, contiene información general de la compañía y de relevancia para este grupo de interés (cotización, hechos relevantes, agenda del inversor, etc.), los resultados financieros de la compañía e información sobre su Gobierno Corporativo.

## Bases de crecimiento de Aena: Eficiencia en la gestión, crecimiento de los ingresos y adecuación de las inversiones

### Eficiencia en la gestión

Desde 2012, Aena ha desarrollado un ambicioso plan de reducción de gastos, así como medidas para la mejora de la eficiencia operativa y de la productividad que ya han dado sus frutos.

Este esfuerzo en materia de contención de gastos, en un contexto de fuerte crecimiento del tráfico aéreo, se refleja en un incremento de tan sólo 44,4 millones de euros en los gastos operativos de 2015 respecto a 2014, lo que supone un incremento del 3,5%, absorbiendo por tanto el incremento del tráfico sin perjudicar estos ratios de eficiencia.

Cabe destacar el Plan de Eficiencia Aeroportuaria, que ha conllevado la implantación de medidas de eficiencia de servicios, operativas y de carácter laboral en todos los aeropuertos.

### Crecimiento de los ingresos

Los ingresos de Aena vienen principalmente de las actividades comerciales de los aeropuertos y de las tarifas aeroportuarias.

En lo que respecta a las actividades comerciales, en 2015 los ingresos (procedentes de la explotación de servicios tanto dentro como fuera de las terminales) alcanzaron los 907,8 millones de euros, lo que supuso un incremento del 14,9 % respecto a 2014.

Las tasas aeroportuarias se han mantenido congeladas durante 2015 y se verán reducidas en 2016 en un 1,9%. De cara a próximos ejercicios, la compañía ha hecho público en el DORA<sup>9</sup> una congelación de las mismas entre los años 2017 y hasta el 2021. Esto ha sido posible gracias a una eficiencia en la gestión de la compañía y a unas perspectivas optimistas en cuanto al número de viajeros.



Evolución de los gastos corrientes<sup>8</sup>

(Millones de euros)	2015	2014	Variación	% Variación
Aprovisionamientos	181,0	180,4	0,6	0,3%
Gastos de personal*	388,1	349,7	38,4	11,0%
Otros gastos de explotación	872,2	761,0	111,2	14,6%
<b>Total gastos corrientes</b>	<b>1.441,3</b>	<b>1.291,2</b>	<b>150,1</b>	<b>11,6%</b>
<b>Total gastos corrientes (ex Luton)</b>	<b>1.306,5</b>	<b>1.262,1</b>	<b>44,4</b>	<b>3,5%</b>

\* Excluida la reversión por el exceso de la provisión asociada al Plan Social de Desvinculación Voluntaria (-1,2 millones de euros en 2014 y -24,2 millones de euros en 2015)

<sup>8</sup> Se incluyen datos consolidados de la actividad nacional e internacional

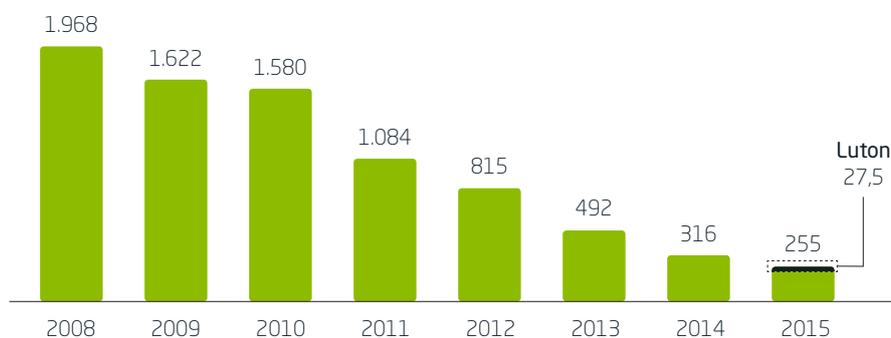
<sup>9</sup> Para más información, acudir al capítulo de estrategia

## Adecuación de las inversiones

Las necesidades de inversión se han reducido significativamente durante 2015, al haberse dotado a los aeropuertos de la red de la capacidad necesaria para absorber futuros crecimientos de tráfico en los próximos años. Concluido un periodo de importantes inversiones en nuevas infraestructuras, se plantea un nuevo escenario, dando prioridad a las mejoras en mantenimiento y a las inversiones en seguridad, manteniendo siempre como prioridad la calidad del servicio.

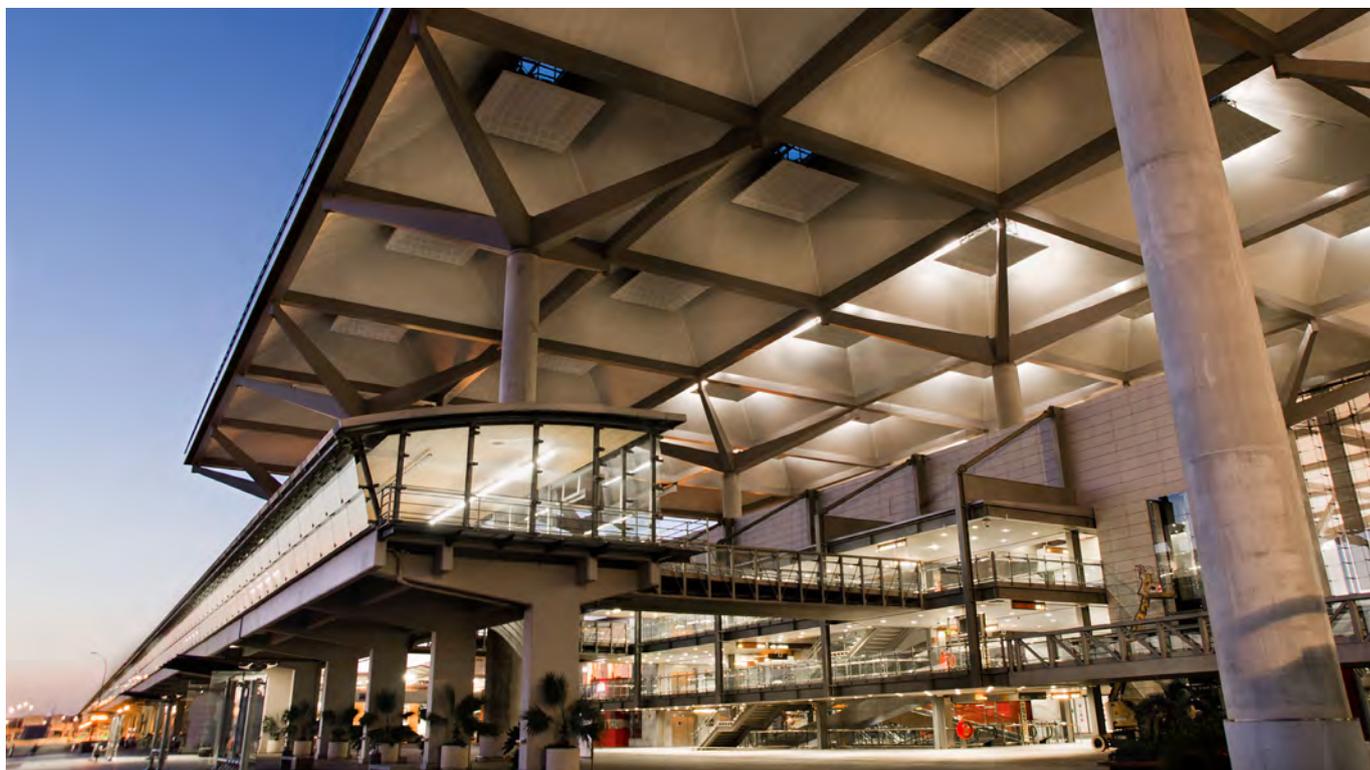
El presupuesto de inversiones del año 2015 se orientó a rentabilizar y optimizar las instalaciones actuales y a su mantenimiento, así como a la seguridad en sus dos vertientes, la operativa y la de personas e instalaciones. Todo ello a través de una planificación realista y eficiente capaz de identificar los proyectos verdaderamente viables y rentables, sin descuidar la calidad y el medio ambiente y sirviendo de apoyo a la estrategia de incremento de ingresos comerciales.

Inversión pagada (millones de euros)



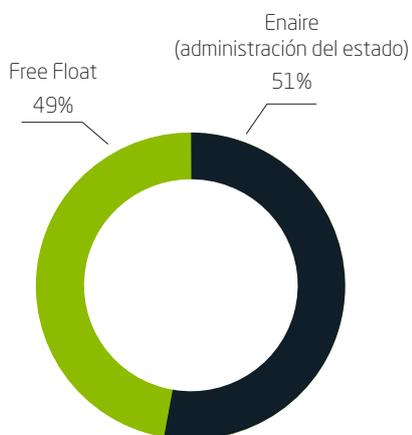
Desglose de las inversiones realizadas

	2015		2014	
	Millones €	%	Millones €	%
<b>Capacidad</b>	43,2	19%	73,9	24%
<b>Seguridad</b>	59,1	26%	33,9	11%
<b>Mantenimiento del servicio</b>	59,1	26%	86,2	28%
<b>Expropiaciones</b>	11,4	5%	80,0	26%
<b>Medio Ambiente</b>	9,1	4%	12,3	4%
<b>Resto</b>	45,4	20%	21,5	7%
<b>Total</b>	<b>227,2</b>	<b>100%</b>	<b>307,8</b>	<b>100%</b>



Aeropuerto de Málaga- Costa del Sol

Configuración del accionariado de Aena



## Modelo de financiación y estructura accionarial

Para mejorar la viabilidad económica de Aena se puso en marcha un profundo plan de transformación desde varias vías: ajuste de las inversiones, crecimiento de los ingresos no aeronáuticos (comerciales), mejora de la eficiencia en la gestión y recorte de gastos, desarrollo internacional y adecuación de las tarifas. Este conjunto de medidas ha supuesto una importante reestructuración de la compañía y ha afianzado su rentabilidad.

Desde el 11 de febrero de 2015, Aena cotiza en las bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia.

La evolución de la cotización de Aena S.A., durante el año 2015, ha sido muy positiva, con una revalorización al cierre del ejercicio del 81,7% hasta los 105,4 euros por acción frente a la evolución del IBEX 35 que disminuyó un 7,9%.

## Principales cifras

Deuda financiera neta<sup>10</sup> (millones de euros)



Ingresos totales (millones de euros)



Aeropuerto de Fuerteventura

<sup>10</sup> Deuda Financiera Neta calculada como la deuda financiera corriente y no corriente menos el efectivo y equivalentes al efectivo.

Ingresos ordinarios por líneas de negocio (millones de euros)



Aeronáutico

2015: **2.332,9**  
 2014: **2.241,5**  
 2013: **2.171,4**



Servicios fuera de la terminal

2015: **167,9**  
 2014: **160,5**  
 2013: **146,2**



Comercial

2015: **739,9**  
 2014: **629,4**  
 2013: **552,8**



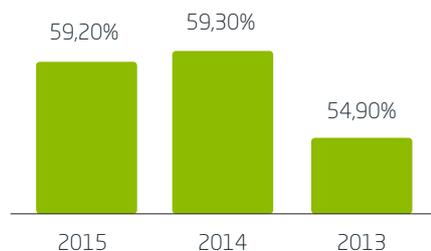
Internacional<sup>11</sup>

2015: **211,8**  
 2014: **46,0**  
 2013: **8,1**

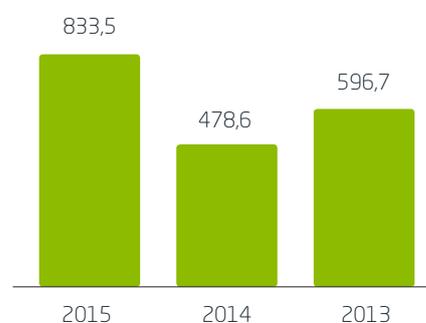
Total gastos de explotación<sup>12</sup>

2015: **2.265,6**  
 2014: **2.113,2**  
 2013: **2.189,9**

Margen de EBITDA<sup>13</sup>



Beneficio Neto



EBITDA ajustado<sup>13</sup> 2015

**2.082**  
 Millones de €

<sup>11</sup> El objetivo principal de este Informe son las actividades de Aena S.A. en España. No obstante, por su relevancia, se incluye información general sobre la actividad desarrollada a través de Aena Internacional

<sup>12</sup> Total gastos de explotación calculado como los gastos de aprovisionamiento, personal, otros de explotación, amortizaciones, deterioros y bajas del inmovilizado menos otros resultados.

<sup>13</sup> Excluye deterioros de inmovilizado y provisión PSDV.

# Nuestro elemento diferenciador: las personas

G4-20 G4-21 G4-27



## CONTEXTO INTERNO

Una vez concluido el proceso de privatización parcial de la compañía, que generó ciertas incertidumbres en la plantilla respecto a su estabilidad laboral, los asuntos relacionados con la plantilla que tienen una mayor relevancia para la compañía son: las condiciones de trabajo y desarrollo de carrera, la diversidad e igualdad y las seguridad y salud en el trabajo.



## CONTEXTO EXTERNO

Nuestros inversores aprecian la calidad técnica de nuestro equipo humano. Las comunidades en las que operamos valoran la generación de empleo local derivado de nuestra actividad.



## RETOS

Continuar desarrollando las herramientas y medios adecuados para fomentar el desarrollo de las capacidades profesionales de los empleados de Aena, y de esta forma, contribuir con un mayor rendimiento y compromiso de trabajo.



## PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Desde la Dirección de Organización y Recursos Humanos, se trabaja para hacer frente a los riesgos en materia de recursos humanos que pueden afectar a la actividad de Aena:

- Conflictos laborales que dificulten la prestación de servicios a clientes.
- Condiciones laborales que impidan ofrecer servicios a un coste competitivo.
- Alineación del esquema retributivo a las necesidades de la organización y limitaciones en la contratación de personal que cubra las necesidades de la compañía en el futuro.



## MEDIDAS

Porcentaje de cumplimiento de la formación planificada.

Seguimiento de encuestas de satisfacción del empleado para percibir las necesidades y preocupaciones de los empleados en sus puestos de trabajo.

Grado de cumplimiento de las actividades programadas de proyectos sociales.



## RESULTADOS

Nivel de satisfacción del empleado con las actividades formativas.

Evaluaciones de los niveles de rotación y contratación, en especial los relativos a contratación de personal local y con seguimiento a los ratios de igualdad entre hombres y mujeres.



## A FUTURO

Mantener los índices de compromiso y motivación de los empleados de Aena y proveerlos de las herramientas necesarias para desarrollar sus capacitaciones profesionales en busca de su mayor rendimiento y especialización.



## Sistemas de recursos humanos

Durante 2015, se ha puesto en marcha un plan de modernización de los sistemas de información asociados a RRHH y su implantación se desarrollará a lo largo de 2016. Esta nueva solución de Business Intelligence será compartida en las distintas áreas de Recursos Humanos como una solución rápida y flexible que permita un mejor intercambio y distribución de la información.

El talento y compromiso de los empleados de Aena son los pilares que fundamentan el éxito de su desempeño y son su mejor activo para la adaptación a los retos que pretende afrontar la compañía en el futuro.

Durante 2015 se han llevado a cabo acciones principalmente dirigidas a la adaptación de la compañía al nuevo modelo de gestión de Aena S.A. como empresa pública cotizada.

Las principales acciones en materia de recursos humanos han estado encaminadas a promover el cambio cultural, la transformación de la organización y a

impulsar el compromiso corporativo, lo que se resumen en las siguientes acciones:

- Optimizar los planes formativos y de desarrollo de las personas.
- Aumentar la motivación e implicación de las personas.
- Incrementar 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.



## Las personas de Aena

A finales del 2015 Aena contaba con 7.204 profesionales repartidos en todas las comunidades y ciudades autónomas de España. Las comunidades de Madrid, Canarias y Cataluña concentran el mayor volumen de personal.

El 65% de los empleados de Aena son hombres y el 35% mujeres. Esta distribución porcentual varía si se consideran los puestos directivos y de estructura (mandos intermedios) donde el 44% son mujeres.

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Femenino	Masculino	TOTAL
Alta Dirección	2	8	10
Otros directivos y titulados	591	776	1.367
Coordinadores	276	779	1.055
Técnicos	1.420	2.853	4.273
Personal de apoyo	258	241	499
<b>Total</b>	<b>2.547</b>	<b>4.657</b>	<b>7.204</b>

—  
Evolución nº  
de trabajadores

2015: **7.204**

2014: **7.220**

**1,62%**  
de empleados  
con discapacidad

100 % de la plantilla que utilizó  
la gestión del desempeño  
durante el último año

—  
Antigüedad media de la plantilla (en años):



Global:

**15,20**



Femenino:

**14,70**



Masculino:

**15,48**

—  
Representación de la mujer en puestos de dirección y mandos intermedios:

2015: **43,84%**

2014: **44,07%**

**305** nuevas incorporaciones en 2015

% de trabajadores con contrato fijo

2015: **89,62%**

2014: **91,14%**

## Calidad y estabilidad

La estabilidad en el empleo es una apuesta permanente de Aena. Actualmente, el 89,62% de la plantilla de trabajadores dispone de contrato fijo. Asimismo, todos los trabajadores de Aena tienen contratos a jornada completa, salvo excepciones que derivan de beneficios para empleados como la reducción de jornadas por cuidado de familiares y que deben cubrirse puntualmente.

El índice de rotación media de la plantilla se mantuvo con leves variaciones y en valores bajos durante los últimos años, lo que demuestra alto grado de satisfacción laboral y de eficiencia en los procesos de contratación.

Paralelamente, el número absoluto de incorporaciones permaneció estable, ya que se produjeron 305 altas (nuevas incorporaciones de 168 hombres y 137 mujeres) que cubrieron prácticamente las plazas de los 312 empleados dados de baja en 2015.

Distribución de la plantilla por contrato y género

Contrato			Masculino		Femenino	Total
Fijo	fijos		4.189		2.188	6.377
	Jubilado parcial		39		40	79
<b>Total fijo</b>			4.228		2.228	6.456
<b>Total temporal</b>			429		319	748
<b>Total</b>			4.657		2.547	7.204

Número de empleados que han abandonado voluntariamente Aena y tasa de rotación media

Tramo edad	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Entre 26 y 35 años	8	4	12	1,45%	1,35%	1,42%
Entre 36 y 45 años	16	8	24	0,79%	0,71%	0,76%
Entre 46 y 55 años	10	1	11	0,59%	0,11%	0,42%
56 años o más	78	47	125	19,12%	23,50%	20,56%
<b>Total general</b>	112	60	172	2,39%	2,36%	2,38%

## Evolución del salario medio

Durante 2015 se ha mantenido la aplicación de la rigurosa política de austeridad, junto con un estricto control de los gastos de personal.

El sistema de retribuciones de Aena se rige en base a las tablas salariales publicadas en el I Convenio Colectivo del Grupo, que no discriminan por razón de sexo, o similar.

El salario medio del personal asciende a 33.845 euros/año, cantidad que se sitúa en más de un 350% por encima del salario mínimo interprofesional. En el caso de la plantilla que ocupa puestos de estructura

(mandos intermedios y directivos) esta cantidad anual asciende a los 52.352 euros.

Todo el personal es evaluado mediante el Sistema de Gestión del desempeño (SGD), herramienta por la cual se evalúa y reconoce, vía el análisis de los resultados obtenidos, la acción de los trabajadores en la consecución de los objetivos de Aena. El 100% de los empleados reciben evaluación del desempeño, por lo que una parte de su salario lo constituye la retribución variable, que en el caso del personal convenio: asciende al 2,97% de su retribución bruta y en el del personal de estructura (mandos intermedios y directores) se sitúa en el 4,73%.

### Sistema de retribuciones

Salario medio 2015 (\*)



### Retribución variable

(Importe retribución variable/total salario bruto)

Personal convenio: 2,97%

Personal estructura (mandos intermedios y directores): 4,73%

Gestión del desempeño: 100% de la plantilla

### Productividad (plantilla / nº pasajeros):

2015: **0,034**

2014: **0,037**



### % de plantilla que ha cambiado de nivel retributivo en 2015:



Global  
**0,92%**



Femenino  
**1,41%**



Masculino  
**0,64%**

(\*) El salario medio 2015, incluye el abono correspondiente a la recuperación del 50,27% de la Paga Extra de Diciembre 2012, suspendida por aplicación del Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de Julio.

(\*\*) Calculado sobre un salario mínimo interprofesional (SMI) de 648,60 €/mes; 9.080 €/año Fuente; Real Decreto 1106/2014, de 26 de diciembre, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2015.

## Programa anual de ayudas a los empleados\*

2015  
1.373.875 €  
para ayudas sociales

2014  
1.328.836 €  
para ayudas sociales

(\*) Estudios de trabajadores y sus hijos, salud, discapacidad, guardería y campamentos de verano.

## Beneficios corporativos

En 2015 Aena ha consolidado los programas de apoyo al empleado, cuyo objetivo es impulsar medidas positivas para los trabajadores y su entorno, que mejoren su bienestar laboral y faciliten la conciliación de vida laboral, y personal. Desde este compromiso se desarrollan múltiples actuaciones dirigidas a todo el personal, independientemente de su tipo de contrato, ocupación o jornada. Las prestaciones sociales son iguales para toda la plantilla de Aena y están reguladas por convenio al que está adscrito el 99,86% de la plantilla.

Dentro de las prestaciones sociales, que están a disposición de los empleados, se destacan las siguientes:

- Programa anual de ayudas a los empleados.
- Programa de anticipos reintegrables.
- Programa de atención al empleado (PAE).
- Programa de apoyo emocional y prevención y tratamiento de conductas adictivas.

Aena destina en 2015 un total de 1.373.875 € al Programa anual de ayudas a los empleados. De las 10.622 solicitudes de ayuda recibidas para estudios de trabajadores y sus hijos, salud, discapacidad, guardería y campamentos de verano, ha concedido 10.375, más de un 97%.

Desde Aena, la conciliación de la vida familiar y laboral presenta una doble vertiente que identifica beneficios para el empleado y para la empresa.

### Beneficios 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.

### Beneficios para la empresa:

- Mejora del clima laboral.
- Ayuda a mejorar los niveles de concentración.
- Ayuda a rebajar las tasas de accidentabilidad.
- Reporta retorno económico a la organización.

Como reto de cara al 2016 se prevé la revisión del Programa de Atención al Empleado para adaptarlo a las nuevas necesidades y beneficios que la conciliación de la vida familiar y laboral requiere. En concreto, el establecimiento de procedimientos de actuación y protocolos vitales que promuevan una atención integral de situaciones de los empleados con respecto a fallecimientos, nacimiento de hijos, padres mayores, discapacidad y accesibilidad, etc.

Modalidad	Denominación	Ayudas solicitadas	Ayudas concedidas	% concedidas / solicitadas	Cuantías
<b>Estudios al trabajador</b> 	Universitarios y grados	367	353	96,19	138.070,00
	Periodo investigación	13	12	92,31	
	Estudios obligatorios básicos/medios	62	62	100	
	Acceso universidad	1	1	100	
	Idiomas oficiales	248	238	95,97	
	Otros (programa M° Educación)	18	9	50	
<b>Salud</b> 	Bucodentales	1.577	1.563	99,11	480.204,00
	Auditivas	8	6	75	
	Oculares	1.658	1.637	98,73	
	Interv. Quirúrgicas Oculares	27	26	96,3	
	Celiaquías	14	14	100	
	Prótesis	142	128	90,14	
<b>Discapacidad</b> 	Discapacidad 33% a 64% sin factura	124	121	97,58	92.950,02
	Discapacidad 33% a 64% con factura	37	37	100	
	Discapacidad del 65% al 79% sin factura	27	25	92,59	
	Discapacidad del 65% al 79% con factura	21	21	100	
	Discapacidad de mas del 80%	9	6	66,67	
<b>Guardería</b> 	Guardería	559	549	98,21	99.700,00
<b>Estudios hijos</b> 	Universitarios y grados	631	604	95,72	453.130,00
	Programas investigación y doctorado	3	2	66,67	
	Obligatorios: Primaria, ESO....	3.850	3.832	99,53	
	Acceso universidad	3	3	100	
	Idiomas oficiales	30	18	60	
	Otros (programa M° Educación)	25	17	68	
<b>Nacimiento</b>	Nacimientos	247	228	92,31	45.600,00
<b>Campamento</b>	Campamentos	921	863	93,7	64.221,00
<b>TOTAL</b>		<b>10.622</b>	<b>10.375</b>		<b>1.373.875,02</b>

## Conecta2



### Una web que permite a los empleados de Aena disfrutar de las ventajas del consumo colaborativo

Aena ha promovido **Conecta2**: una web que permite disfrutar a sus empleados de las ventajas del consumo colaborativo. En esta iniciativa participan todos los empleados de Aena, incluidos los trabajadores de Aena Internacional y del Aeropuerto de Luton.

**Conecta2** dispone de tres módulos diferenciados mediante los cuales los empleados pueden ponerse en contacto con sus compañeros para intercambiar casa en vacaciones, compartir coche o mejorar su nivel en otro idioma mediante el módulo de conversación lingüística.

### “Líderes desarrollando líderes” es el programa de mentoring que Aena impulsa como herramienta de desarrollo profesional

## Fomento del talento, el compromiso y la motivación

### Mejora continua del desarrollo profesional

Durante 2015 se han impulsado diferentes y múltiples acciones, entre ellas cabe hacer una mención especial a los siguientes programas específicos:

#### Mentoring

En el año 2015 el programa de mentoring “Líderes desarrollando Líderes” ha seguido creciendo, con el reto de consolidarse y ampliarse para incorporar progresivamente a mentores y alumnos de todas las áreas y niveles de la organización. En 2015, se han lanzado dos nuevas ediciones. El programa acumula 107 participantes desde 2014.

Mediante este programa Aena pretende profundizar en la implantación de la cultura del mentoring como herramienta de desarrollo profesional que persigue los siguientes objetivos:

- Transferencia del conocimiento y del saber hacer.
- Desarrollo de competencias clave para el liderazgo.
- Favorecer el compromiso y la transformación cultural.
- Favorecer el networking interno.

#### Coaching

Desde la Dirección de Organización y Recursos Humanos se ha consolidado en los últimos años un programa de coaching como herramienta para el desarrollo profesional de forma individual o en equipo.

Durante los próximos años se dará continuidad a los programas de desarrollo de habilidades directivas, y se elaborarán nuevos procesos en función de las peticiones y necesidades de la organización, incrementando los procesos de coaching interno.

Se han dedicado 156 horas efectivas, y se han visto involucrados 27 profesionales de Aena: 15 mujeres y 12 hombres.



Acto de clausura de la primera edición del programa de mentoring

—  
**La formación es un elemento clave en la estrategia de recursos humanos de Aena**

Grado de eficacia de las acciones formativas

**99%**

Valor de referencia: 80%

Nivel de satisfacción del alumno

**3,2**

Valor de referencia: 2,1

**Formación**

La promoción del desarrollo del conocimiento y las competencias tanto técnicas como conductuales de los empleados constituyen un elemento clave en la política y estrategia de recursos humanos. Anualmente, a través del Plan de Formación Anual se contribuye a motivar el progreso y desarrollo de las personas que inte-

gran la organización. Las actividades de formación están encaminadas al desarrollo de diversas áreas temáticas (explotación técnica, explotación operativa, seguridad, ofimática, prevención de riesgos laborales, idiomas, medio ambiente, responsabilidad corporativa, etc.), así como a dar respuesta a las exigencias formativas derivadas de la normativa que publica la Agencia Estatal de Seguridad (AESA).

—  
**Horas efectivas**



2015:  
**257.456**

2014:  
**138.175**



**7.172 empleados participantes**

99% de la plantilla

Durante 2015 se ha consolidado la formación para personal de convenio colectivo. A continuación se detallan los datos más significativos desglosados por género, nº de participantes y tipología de cursos.

Datos globales por empleado, tipología, horas y nº de participantes



La diferencia entre el número de mujeres y hombres formados se debe a que el mayor volumen de formación va dirigido a los colectivos SSEI y Mantenimiento Aeroportuario, en los que la representación de mujeres es menor.



Formación (nº horas)	Online	Presencial	Total
Hombres	77.074,25	61.996,95	139.071,20
Mujeres	32.136,43	16.507,03	48.643,46
<b>Total nº de horas</b>	<b>109.210,68</b>	<b>78.503,98</b>	<b>187.714,66</b>



Formación (nº horas)	Hombres	Mujeres	Total
Conductual	4.277,00	1.904,00	6.181,00
Técnico	134.794,20	46.739,46	181.533,66
<b>Total nº de horas</b>	<b>139.071,20</b>	<b>48.643,46</b>	<b>187.714,66</b>

Personas			
Conductual	554	305	859
Técnico	26.830	9.189	36.019
<b>Total personas</b>	<b>27.384</b>	<b>9.494</b>	<b>36.878</b>

Paralelamente, a través del **“Plan de Emancipación Joven”**, adscrito al Ministerio de Fomento, Aena colabora con diferentes universidades para que jóvenes estudiantes puedan realizar prácticas académicas externas y ofrecerles así un conocimiento práctico de la realidad empresarial específica del área correspondiente y participar en la preparación especializada, lo que redunde en una formación completa e integral que les ayuda a facilitar su inserción en el mundo empresarial y en el mercado de trabajo.

En 2015, han participado un total de 80 alumnos procedentes de distintas universidades: Universidad Carlos III de Madrid, Autónoma de Madrid, Complutense de Madrid, la Universidad de Alcalá de Henares, la Universidad Rey Juan Carlos, la Politécnica de Madrid, la Politécnica de Valencia, la Politécnica de Cataluña, la Autónoma de Barcelona, la Universidad de La Laguna, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, la Universidad de Les Illes Balears, Universidad de Cádiz, Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao o el Colegio Universitario de Estudios Financieros – CUNEF.

## Aena es una de las empresas preferidas por los estudiantes españoles

Aena se coloca entre los 50 primeros puestos del ranking elaborado por Universum, una empresa especializada en Employer Branding, que recoge cuáles son las empresas preferidas de los estudiantes españoles.

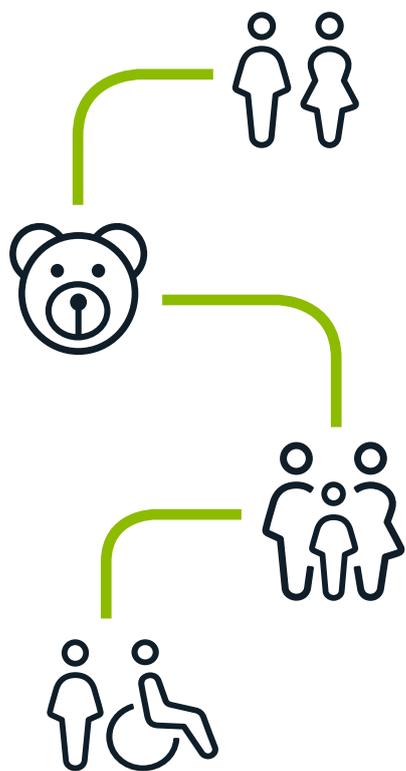
De esta clasificación también se desprende que Aena es una de las 10 empresas que más han mejorado en su clasificación con respecto a los datos obtenidos en 2014.



Centro de Gestión Aeroportuaria del Aeropuerto de Barcelona-El Prat

## 476 empleados se acogieron a medidas de conciliación de la vida laboral y familiar

(Excedencia por el cuidado de hijos, excedencia por el cuidado de parientes, reducción jornada, maternidad, paternidad, adopción o descanso paternal)



## Igualdad

La Comisión Paritaria de Igualdad, constituida en 2010 a partes iguales por los sindicatos mayoritarios y Aena, tiene como misión velar por el cumplimiento y desarrollo del Plan de Igualdad definido y desarrollado en el convenio vigente, y entre sus objetivos destacan:

- Establecer medidas para favorecer la igualdad de trato y oportunidad entre hombres y mujeres. El propio convenio colectivo establece la igualdad en cuanto al acceso a puestos de trabajo, promoción profesional, formación y retribuciones. En Aena existe equidad entre el salario de los hombres y de las mujeres que desempeñen una misma categoría profesional. Asimismo, estas medidas cuentan también con un subapartado especial sobre prevención de acoso sexual.
- Promover iniciativas para la conciliación de la vida personal y familiar con la actividad laboral. Concretamente, en el año 2015 se iniciaron 87 permisos de maternidad y 153 permisos de paternidad. Asimismo, 12 empleados decidieron compartir el disfrute del período de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva, con el de la madre.

- El 100% de los empleados que disfrutaban de estos permisos retornan a la empresa, una vez finalizado el permiso o después de la excedencia voluntaria por cuidados de hijos.

Con fecha 13 de julio de 2015, entró en vigor el "Protocolo de Actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, aprobado por la Comisión Paritaria de Igualdad. En este sentido, Aena ejerce la igualdad de trato y oportunidades de todos sus trabajadores sin distinción de género. Como indicador de este progreso se observa que el 44% de los puestos de dirección y mandos intermedios están ocupados por mujeres.

En materia de igualdad se realizará una edición piloto del curso "la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres", durante el primer semestre del 2016, con el fin de sensibilizar y facilitar formación en esta materia a toda la plantilla en el último trimestre del año.

### Masculino

Excedencia cuidado hijos	4
Excedencia cuidado parientes	6
Reducción Jornada	41
Paternidad	153
Descanso paternal	12



### Femenino

Excedencia cuidado hijos	41
Excedencia cuidado parientes	2
Reducción Jornada	129
Maternidad	87
Adopción	1

El objetivo de la Política de Prevención de Riesgos Laborales de Aena es garantizar que los trabajadores desempeñen sus funciones con los mayores niveles de seguridad y calidad



## Seguridad y salud en el trabajo

La actual Política de Prevención de Riesgos Laborales de Aena tiene como objetivo principal el de aunar todos aquellos ámbitos de influencia que puedan afectar a los trabajadores de la compañía en sus entornos laborales para asegurar que desempeñen sus funciones bajo los mayores niveles de seguridad y calidad laboral.

Tal y como se identificaba al inicio de este capítulo, uno de los aspectos de mayor relevancia interna y externa, de acuerdo al análisis de materialidad, es la seguridad operacional de los aeropuertos que implica dos aspectos:

- La seguridad operativa de los aeropuertos hacia sus clientes, que se desarrolla con mayor detalle en el capítulo de “Nuestra aportación al valor compartido”.
- La gestión de la seguridad laboral de los trabajadores de Aena.

En relación a este segundo punto, las tareas que realiza el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ayudan a garantizar

estas condiciones de protección y prevención para todos los trabajadores y, en especial, la de aquellos que están expuestos a actividades de operaciones, mantenimiento aeroportuario (técnicos de mantenimiento aeroportuario y coordinadores) y extinción (jefe y dotación de bomberos o técnicos de operaciones en el área de movimiento).

La compañía ha recogido formalmente en el convenio colectivo una serie de asuntos relativos a la seguridad y salud de los trabajadores sobre los que ha generado los correspondientes procedimientos y protocolos de actuación, además de actividades de Formación / Información para los empleados y la entrega de equipos de protección. Durante 2015, se han realizado 31.439 horas de formación, de las que se han beneficiado un total de 3.599 trabajadores.

El 100% de los trabajadores están representados en los comités de seguridad y salud, establecidos para la defensa de los intereses de los trabajadores en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

	2015	2014
Siniestralidad laboral (Índice de incidencia) <sup>1</sup>	7,39%	8,87%
Índice de frecuencia <sup>2</sup>	4,47%	5,62%
Índice de Absentismo de actuación <sup>3</sup>	4,98%	4,15%

<sup>1</sup> Accidentes laborales con baja, ha sido de 7,39 (nº de accidentes\*1000/ plantilla media)

<sup>2</sup> Accidentes laborales con baja, ha sido de 4,47 (nº de accidentes \*106/ horas trabajadas)

<sup>3</sup> Horas de Absentismo Recuperables y No Recuperables / Horas Teóricas totales

# Nuestra aportación al valor compartido

G4-26

G4-27



## CONTEXTO INTERNO

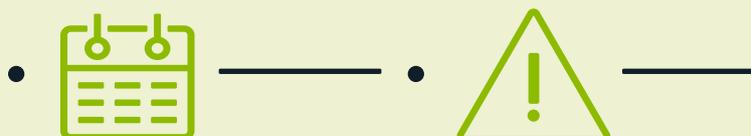
La prioridad de la organización es garantizar a sus clientes y usuarios la excelencia en la calidad, seguridad y servicio, así como velar por el cumplimiento normativo en toda su cadena de suministro.

También constituye una prioridad integrar los valores de la sostenibilidad en la gestión empresarial y en la relación con los grupos de interés, adaptando sus estrategias de negocio a favor de la promoción de mejoras para sus empleados, las comunidades con las que interactúa y la sociedad en general, y especialmente a los colectivos más desfavorecidos.



## CONTEXTO EXTERNO

La sociedad exige cada vez más control sobre la cadena de suministro. Mayores exigencias de clientes y usuarios en lo que respecta a los más altos niveles de calidad al mejor precio.



### RETOS

Mantener el nivel de calidad de servicio y velar por el cumplimiento normativo en toda la cadena de suministro.

Mejorar la imagen percibida por la sociedad.

Disponer de indicadores que permitan medir el impacto de la acción social.

### PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La actividad de Aena puede verse afectada por:

- La obligación de obtener la certificación según el Reglamento UE 129/2014, lo que podría requerir ejecutar inversiones o afectar a la operatividad de los aeropuertos.
- Deficiencias en los servicios prestados por terceros.
- Fallos en la seguridad operacional y física en los aeropuertos.
- Ciberseguridad y protección de datos.
- Situaciones de emergencia como desastres naturales y condiciones climáticas, atentados, guerras o epidemias o accidente grave de aviación.
- Incumplimientos de los entornos regulatorios por parte de algún agente de la cadena de suministro.
- Fallos en la prestación de algún servicio por incidentes con proveedores.
- Crisis reputacionales que pudieran venir asociadas por clientes o proveedores de Aena.
- Obtención de valoraciones positivas en determinadas licitaciones por el control efectuado sobre la cadena de suministro.



## MEDIDAS

Gestión de la calidad y excelencia empresarial.

Pliegos de contrataciones a proveedores.

Contribuir activamente, a través de la formación, al progreso del transporte aéreo en países menos desarrollados, especialmente aquellos con vínculos históricos y culturales con España.



## RESULTADOS

Índice de satisfacción: 3,87 sobre 5.

100% de proveedores que cumplen con el pliego de contratación.

Inversión social: Más de 180.000 euros destinados a convenios de colaboración con entidades de sociales.



## A FUTURO

Aena tiene el compromiso de trabajar para dar respuesta a las necesidades de sus clientes y usuarios mejorando, de esta forma, la calidad percibida por la prestación de sus servicios. Y de forma simultánea, incrementar las exigencias en toda su cadena de valor, en cuanto a cumplimiento normativo y transparencia.

Formalizar una estrategia que permita alinear las actividades que realizamos en materia de acción social con los objetivos de la compañía, de forma que se pueda cuantificar y maximizar el impacto de dichas acciones.

Continuar trabajando en fortalecer nuestros canales de comunicación con grupos de interés.



## Relación con clientes: calidad y servicio

Aena tiene como uno de sus principales objetivos ofrecer una experiencia de calidad en todos los servicios que presta en sus instalaciones. Las modernas infraestructuras de sus aeropuertos permiten altos estándares de calidad, seguridad y servicio. Las inversiones acometidas para la mejora y adecuación de los servicios han actuado como palanca para conseguir la satisfacción de sus clientes.

Además, la compañía ha puesto en marcha programas específicos de mejora de la calidad en cada uno de sus aeropuertos.

Un reflejo de esta apuesta por la calidad son los avances realizados en el programa ASQ (*Airport Service Quality*) para la satisfacción de clientes, que han dado como resultado una satisfacción del 3,87 (en una escala de 1 a 5). Estos resultados han supuesto una mejora con respecto a los valores obtenidos para 2014. Pertener al programa ASQ permite a Aena disponer de un *benchmarking* internacional, así como de contar con una herramienta homogénea de medida para los aeropuertos de su red.



En 2015, Aena fue anfitriona del ASQ Forum sobre calidad de servicio

## Índice global de calidad (sobre 5 puntos)

2015: **3,89**

Ligera mejora generalizada de los niveles de calidad

2014: **3,79**

Ligera mejora de la valoración de los pasajeros sobre los servicios prestados



## Nivel de Satisfacción General de las Compañías Aéreas (Encuestas ASQ):

2015: **3,74**

2014: **3,48**

Valor de referencia:

**3,31**

## Aena implanta el programa ASQ para medir la satisfacción de los servicios prestados

Para evaluar y medir la satisfacción de los clientes, Aena realiza encuestas ASQ (*Airport Service Quality*), avaladas por la ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos). Se trata del único programa mundial que compara parámetros de calidad de servicio a los pasajeros.

Creado en 2006, el programa ASQ está presente en 79 países, recopila información de 300 aeropuertos repartidos por todo el mundo y recoge la opinión de unos 550.000 pasajeros. Evalúa la satisfacción de los viajeros en su paso por el aeropuerto y proporciona herramientas de medición y comparación para la mejora continua de los servicios que los aeropuertos ofrecen a sus clientes. Consta de 55 campos, entre los que se incluyen 34 indicadores específicos de servicio y satisfacción general, que son evaluados por los pasajeros en una escala del 1 (malo) al 5 (excelente).

Cabe mencionar que durante 2015, el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha acogido el Steering Group del programa ASQ de la ACI. Esta cita ha reunido en el aeropuerto madrileño a representantes de ACI y de los aeropuertos de Heathrow, Schipol, Milán, Roma, París, Frankfurt, Aeropuertos de Portugal, Budapest, Malta, Zúrich, Hong Kong, Kuala Lumpur, Abu Dhabi y, por supuesto, Aena.

En estas jornadas, los participantes trataron los resultados del test de auditoría del trabajo de campo de las encuestas ASQ, que se desarrolló de manera pionera a nivel mundial en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Con estos resultados se depurará el proceso de auditoría del nuevo programa ASQ.

También en 2015 Aena fue el anfitrión del Foro ASQ Europe, lo que permitió que Madrid se convirtiera por unos días en el punto de reunión de los mayores expertos mundiales en experiencia del pasajero, facilitando que la calidad ofrecida por Aena en sus aeropuertos se haya visto enriquecida con el intercambio de ideas y experiencias planteadas en este encuentro internacional.





Elena Mayoral, directora del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, recoge el premio a la Excelencia en la seguridad de la Comunidad de Madrid

## Avances en la calidad y servicio

La principal actuación para la mejora de la calidad y el servicio, a lo largo de 2015, ha sido el proceso de selección de agentes de rampa, que ha concluido con la adjudicación de 49 licencias para el periodo 2015-2022 en 43 aeropuertos de la Red de Aena S.A.

El objetivo de este proceso ha sido mejorar el servicio de *handling* del periodo 2015-2022, mediante la incorporación en los nuevos pliegos de *handling* de las siguientes medidas:

- Potenciación de la información a las compañías aéreas. A través del Comité de Usuarios, donde se presentarán los resultados de los índices generales de calidad del servicio de los agentes, y a través de los nuevos comités de seguimiento de puntualidad.
- Inclusión de una nueva exigencia. El agente *handling* deberá disponer de un Sistema de Gestión de la Calidad que será auditado.
- Valoración positiva de la reducción por parte de los nuevos adjudicatarios, de tiempos y cotas, así como la propuesta de nuevos indicadores.
- Incorporación de nuevos indicadores de calidad: "Tiempo de entrega de primer equipaje", "Incidencias con equipajes pasajeros en conexión" y "Daños a la aeronave".

Otra actuación destacada ha sido la implantación del A-CDM (*Airport Collaborative Decision Making*) en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat, que tiene por objeto mejorar la eficiencia de las operaciones de las aeronaves, reduciendo su tiempo de rotación, optimizando la utilización de los recursos y las infraestructuras aeroportuarias, y reduciendo los retrasos en beneficio de los diferentes grupos de interés.

El sistema proporciona información relevante en tiempo real por parte de los diferentes grupos de interés (compañías, agentes *handling*, proveedores del servicio de navegación aérea, etc.) que permite trabajar de manera más eficiente y transparente para optimizar y reducir el tiempo de escala de la aeronave. Está implantado en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas desde 2014 y está previsto que llegue al Aeropuerto de Palma de Mallorca en 2017.

En cuanto a los servicios comerciales, la renovación de los espacios comerciales en los principales aeropuertos de la red de Aena concluyó en 2015 con un incremento de un 4% respecto a 2014 del número de locales, llegando a superar los 1.000 locales.



## PREMIOS

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas es reconocido con el **Premio a la Excelencia en la Seguridad de la Comunidad de Madrid** (Sección Transportes) que concede anualmente el programa radiofónico 'Protegidos' en la emisora de radio Cope Madrid Sur

La ampliación y la remodelación de los espacios destinados a la actividad comercial. El número de locales comerciales (tiendas, locales destinados a la restauración y otras explotaciones comerciales) en la red de Aena se incrementó en más de un 7% en el año 2014, alcanzando más de 900 locales.

Principales aspectos año:

- La consolidación de marcas reconocidas de primer nivel, tanto nacional como internacional, en restauración y en tiendas:
  - > Nueva estrategia en la línea de tiendas enfocada a una importante remodelación de los espacios comerciales, incluyendo la incorporación de nuevas marcas de prestigio y la creación de una nueva línea de negocio de lujo, dirigida a potenciar las ventas de los segmentos de gama alta en moda y complementos. Las tiendas de lujo recientemente incorporadas, ofrecen

a los pasajeros de Aena más de 40 marcas nacionales e internacionales.

- > En restauración están presentes marcas adaptadas a los perfiles de usuarios, que abarcan diversidad de conceptos y locales: étnicos, comida rápida, y restaurantes galardonados con estrellas Michelin.
- La actividad de las tiendas libres de impuestos (*Duty Free*) que continúa creciendo, fruto de los nuevos contratos y los desarrollos de tiendas pasantes integradas en plazas comerciales y de su incorporación en los principales aeropuertos canarios.
- La potenciación de las salas VIP de los aeropuertos, basada en una estrategia de promoción, remodelación y mejora de las salas.
- El impulso de un modelo de negocio de gestión integral de los aparcamientos de 32 aeropuertos de la red, que incluye la mejora de la gestión de precios y la promoción.

Vídeo. Aena | Remodelación zona comercial de Málaga-Costa del Sol



Aena realiza un esfuerzo constante para dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés a través de nuevos desarrollos tecnológicos:

- El despliegue del sistema SCENA A-CDM en el Aeropuerto de Barcelona - El Prat, con el que se ha mejorado las operaciones y han permitido a cada una de las partes implicadas optimizar sus decisiones, basándose en datos actualizados, precisos y compartidos.
- La nueva APP para *SmartPhone* de Aena que, además de permitir al pasajero acceder a información de su vuelo y de establecimientos comerciales, ha añadido funcionalidades de ventas de salas vip y aparcamientos, al tiempo que permite recibir promociones.
- El despliegue de la nueva plataforma para facturación y embarque UCA7 en los aeropuertos más importantes de la red, ha colocado a Aena en la vanguardia de la tecnología para afrontar todas las evoluciones propiciadas por IATA (*simplify the bussiness*) para las compañías aéreas.
- La puesta en marcha del registro electrónico voluntario de licitadores (REVLA) ha permitido agilizar los trámites con la cadena de suministro.



Sala vip del Aeropuerto de Lanzarote

## PRINCIPALES DATOS

Datos Encuestas ASQ / Valoraciones 1-5

Nivel de calidad  
Restauración:

2015: **3,27**  
2014: **3,18**

Valor de referencia

**3,18**

Nivel de calidad  
locales comerciales:

2015: **3,33**  
2014: **3,29**

Valor de referencia

**3,34**

Índice de calidad  
salas VIP:

2015: **3,43**  
2014: **3,08**

Valor de referencia

**3,36**

Índice de calidad  
aparcamientos:

2015: **2,84**  
2014: **2,93**

Valor de referencia

**2,88**



La directora del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recoge el reconocimiento de Skytrax como mejor aeropuerto del sur de Europa en 2015.

Los aspectos más destacados en relación con la calidad del servicio en los aeropuertos de Aena fueron:

- **Murcia -San Javier primer aeropuerto de Europa 2014.** El Aeropuerto de Murcia-San Javier fue reconocido como el mejor de Europa, en la categoría de menos de dos millones de pasajeros al año, en los premios ASQ (*Airport Service Quality*) que concede el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).
- **Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona- El Prat elegidos "Mejores aeropuertos del sur de Europa".** Adolfo Suárez Madrid-Barajas fue elegido mejor aeropuerto del sur de Europa en los *World Airport Awards 2015* de Skytrax. El Aeropuerto de Barcelona-El Prat recibió el segundo premio en la misma categoría.
- El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibió el sello de **Excelencia Europea 500+**. Se ha convertido

en el primer hub europeo con Sello de Excelencia Europea 500+, por su agilidad en la gestión del cambio, por sobresalir en la mejora de la experiencia del cliente y ser excelente en la orientación de resultados y gestión eficiente de recursos.

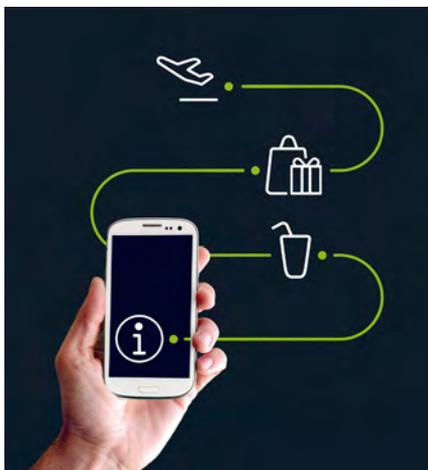
- **Aena Club Cliente.** Es un nuevo concepto de servicio al pasajero dentro de la estrategia comercial que Aena está llevando a cabo. El objetivo de este proyecto es incentivar a los usuarios frecuentes de los aeropuertos para que conozcan y utilicen aquellos servicios que Aena pone a su disposición, mediante descuentos y promociones en aparcamientos, salas VIP, tiendas y restaurantes y wifi, entre otros, y de esta forma mejorar y facilitar el uso del transporte aéreo. Aena Club Cliente cuenta con más de 3.000 usuarios y se espera que esta cifra aumente por medio de campañas que permitan a los pasajeros conocer las ventajas de este nuevo proyecto.

**Vídeo.** Aena | Murcia-San Javier, mejor aeropuerto de menos de 2 millones de pasajeros





El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibió el sello de Excelencia Europea +500



- **Tecnología de Beacons en Aena.** Aena ha puesto en marcha una nueva tecnología de Beacons a través de la cual los pasajeros reciben información sobre vuelos, tiempos de espera en filtros y otros servicios de interés, directamente a través de su app. Se trata de un proyecto piloto que Aena está desarrollando en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat en el uso de la tecnología Beacons (en castellano, balizas).
- **WiFi gratuito en toda la red de Aena.** Aena ofrece en todos los aeropuertos y helipuertos de su red acceso gratuito e ilimitado a Internet vía WiFi.
- Aena ofrece una **página web con certificación doble-A** de accesibilidad y un Servicio de Información y Atención Telefónica para atender las llamadas de las personas con discapacidad auditiva o del habla.
- **Integración de reservas con la gestión de aparcamiento.** El sistema permite tratar, por los cajeros automáticos, las reservas de aparcamientos realizadas on-line, implantar servicios especiales a los clientes como pre-pago y reconocimiento de matrícula sin paso por cajero, la emisión de cupones de descuento en columnas de entrada, cajeros para impulsar nuevas compras y la lectura de códigos 2D.
- **Proyecto piloto: Aena ha instalado un nuevo sistema de medición del tiempo de espera en los filtros de seguridad.** Aena ha instalado en el Aeropuerto de Valencia un nuevo sistema de medición de los tiempos de espera. Este sistema mejora los actuales métodos implantados actualmente en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.



[Carta de servicios al pasajero](#)



## Servicios al pasajero

Las “Cartas de Servicios” son un claro ejemplo del compromiso de Aena con la calidad y detallan los servicios que los diferentes operadores ofrecen en los aeropuertos de la red, así como las diferentes formas de participación mediante la gestión de reclamaciones y sugerencias, que Aena emplea para mejorar de la prestación de sus servicios.

<b>CATEGORÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> (Aena solo es responsable directo de los servicios de gestión aeroportuaria)		<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>% diferencia 2014/2015</b>
GESTIÓN AEROPORTUARIA	1. Contrato de transporte	7.261	16.581	17.962	-56,2
	2. Handling	1.215	1.795	2.570	-32,3
	3. Sistemas de información	508	490	512	3,7
	4. Instalaciones	509	558	755	-8,8
	5. Servicios de seguridad	2.087	1.788	1.723	16,7
	6. Servicios complementarios	923	681	596	35,5
	7. Accesos	53	57	63	-7,0
	8. Daños y robos	235	305	241	-23,0
	9. Varios	174	180	188	-3,3
	10. Servicios comerciales y de restauración	440	498	845	-11,6
	11. Aparcamientos	1.414	822	1.185	72,0
	<b>Total Q y R Gestión Aeroportuaria</b>	<b>6.343</b>	<b>5.379</b>	<b>6.108</b>	<b>17,9</b>
	12. Otras entidades y organismos	466	352	347	32,4
13. Otros	816	877	2.977	-7,0	



Aeropuerto de Bilbao

## Servicios de asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR)

Más de  
**1.300.000**  
asistencias en 2015 a PMR, manteniendo los niveles más altos de calidad



[Derechos y recomendaciones:](#)  
[Compromisos de servicio](#)



En cuanto al compromiso con los pasajeros, las compañías aéreas españolas y Aena, para su red de aeropuertos, han firmado de manera voluntaria los "Compromisos de Servicio con los Pasajeros". Desarrollados por Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios Europeos, establecen criterios y principios generales que más adelante han sido desarrollados individualmente por cada compañía aérea y aeropuerto. De esta forma el pasajero puede comprobar y elegir entre las diferentes calidades de servicio que le ofrecen las diferentes compañías antes de realizar su viaje.

Estos compromisos contienen un anexo dedicado a la atención de las Personas con Movilidad Reducida, en respuesta a los esfuerzos de Aena para garantizar la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte.

De hecho, desde su puesta en funcionamiento en julio de 2008, el servicio a Personas de Movilidad Reducida (*Aena sin barreras*) ha atendido cerca de 8,3 millones de usuarios, siendo el servicio mejor valorado de los prestados en los aeropuertos de la red (La valoración provisional de este servicio en el año 2015 ha sido de 4,80 sobre 5).



El servicio PMR es uno de los servicios mejor valorados de los prestados en los aeropuertos de la red.

## Nº reclamaciones de "gestión aeroportuaria"



Se incrementa en un 17,9% el número de reclamaciones recibidas

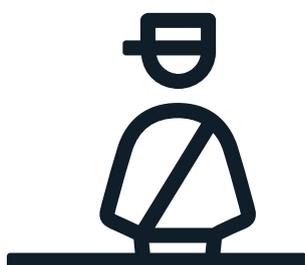
## Incidencias operativas\*

2015  
2.288

2014  
2.447

\* Dato consolidado de Aena obtenido de la aplicación SGISO

El número de incidentes ha disminuido levemente pero en un año en el que las operaciones de aeronaves han crecido un 3,8%, por lo que las incidencias realmente se han reducido en un 10%



## Seguridad aeroportuaria

Un total de 20 aeropuertos y 2 helipuertos tienen en su poder el certificado de aeródromo. A lo largo de 2015, los aeropuertos que han obtenido esta certificación (Sevilla, Bilbao y Menorca) lo han hecho con los requisitos contemplados en la nueva normativa europea UE 139/2014, que aprueba las normas técnicas de diseño y operación de aeródromos de uso público, estando prevista la certificación de los restantes a finales del año 2017. La certificación supone tanto mejoras de seguridad operacional como el cumplimiento de estándares técnicos internacionales.

Las inversiones efectuadas en 2015 en el ámbito de la seguridad han supuesto el 26% del total de la inversión de Aena. Para la mejora de los servicios de seguridad, se han incorporado varias medidas:

- Mejora de los procesos de inspección de equipajes de mano de los pasajeros. Se refuerza el personal de seguridad de los filtros con el fin de agilizar los tiempos de proceso. Como continuación de esta medida, se han instalado equipos para la detección de explosivos en los principales aeropuertos de la red. Ambas actuaciones mejoran la eficacia de los procesos para prevenir la intrusión de elementos prohibidos.
- Mejora de los filtros de seguridad mediante la apertura de controles específicos destinados a colectivos con necesidades especiales (familias, personas con movilidad reducida, etc.).
- Instalación de equipos de medición automática de los tiempos de espera que permitirán reducirlos y mejorar la gestión de estas colas.

- Desarrollo e instalación de diversos proyectos tecnológicos que mejoren la calidad de sus instalaciones y servicios, por ejemplo:
  - > Instalación de nuevos equipos de inspección en los filtros de seguridad de los aeropuertos, que incluyen desarrollos tecnológicos innovadores para la detección de explosivos líquidos.
  - > Sistemas de medición de tiempos de paso que utiliza una tecnología de análisis de imágenes obtenidas a través de unos sensores situados en zonas previamente analizadas para cubrir toda la superficie de la que se quiera obtener información.
  - > Control de accesos automático (puertas SCAFIS) permite la optimización del paso de los pasajeros por el acceso de seguridad. Controla el acceso a zona crítica, que se hace necesario para el control de tarjetas de embarque, y así garantizar que los pasajeros que accedan a dicha zona tengan una tarjeta de embarque válida para el mismo.

En cuanto a posibles afecciones, debidas a situaciones de emergencia como desastres naturales o condiciones meteorológicas adversas, ataques terroristas, guerras o epidemias o accidente grave de aviación, Aena dispone de políticas y programas específicos dentro de su sistema de gestión de riesgos.

También dispone de protocolos de colaboración con las diferentes Fuerzas de Seguridad del Estado y Servicios Públicos de Emergencia para responder ante alertas y establecer controles preventivos

## Principales datos sobre proveedores.

Datos 2015:

# 60.000

proveedores aprox. registrados

- 100% sujetos a la legislación vigente y a la Norma Interna de Contrataciones Generales de Aena
- 100% ha cumplido con los pliegos de contratación



# 99,5 %

de proveedores locales

### La contratación electrónica

Aena ha desarrollado una estrategia común para la contratación pública electrónica con la compañía, con el objetivo de obtener un significativo ahorro de costes económicos y administrativos, una mejora de la eficacia del procedimiento y una mayor adecuación con el cumplimiento de los principios de la contratación pública, sobre transparencia, publicidad, igualdad, concurrencia y no discriminación.

## Gestión de nuestros proveedores

Para Aena es clave su compromiso para velar por el cumplimiento regulatorio de todos proveedores.

Todos los procesos de contratación de Aena están sujetos a la legislación o normas de contratación vigentes en cada momento, que constituye en el marco regulatorio de las contrataciones y son a su vez, el punto de referencia la supervisión de la cadena de valor. Estas normas incorporan elementos como, por ejemplo:

- Inclusión aspectos relativos a la protección del medio ambiente, directrices y medidas que deben cumplir las empresas adjudicatarias en esta materia.
- La exigencia de respeto a los derechos humanos y laborales.
- Medidas para controlar y evaluar la actuación de los proveedores en materia ambiental y social.
- Promoción de la diversidad entre los proveedores.
- Respuesta a reclamaciones de proveedores y contratistas.
- Datos de seguridad e higiene de proveedores y contratistas.
- Exigencias e incentivos a proveedores para el fomento de la I+D+i en sus productos.
- Seguimiento y control durante el plazo de ejecución de los contratos.
- Régimen sancionador en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas y obligaciones contractuales.

El 100% de los proveedores de Aena están sujetos a la legislación vigente y a la Norma Interna de Contrataciones Generales de Aena.

La compañía tiene en cuenta, dentro de su modelo de evaluación de riesgos, el cumplimiento de la normativa y legislación vigente en materia de contratación.

En el año 2015, la Dirección de Contratación ha llevado a cabo actuaciones relacionadas con el análisis, seguimiento y control de los plazos en la tramitación de las contrataciones, implantación de programas relativos a la incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos de contratación (registro electrónico de proveedores, portafirmas electrónico con incorporación de certificados digitales, ejecución de subastas electrónicas, adaptación a los requerimientos de la Ley de Transparencia), así como actuaciones relacionadas con la actualización de la normativa en materia de contratación.

### Creación de valor en nuestros proveedores

La compañía tiene el compromiso de reducir gradualmente los valores de los tiempos medios de pago. Esto es crítico para una compañía como Aena, con un fuerte impacto local en las geografías en las que está presente.

El período medio de pago a proveedores en 2015 se ha reducido en más de un 18%, situándose en 56 días, frente a los 69 días del año anterior; adaptándose a los plazos que marca la Ley 15/2010. En los casos en los que se ha producido un pago fuera del plazo máximo legal se ha debido, principalmente, a causas ajenas a la sociedad: facturas no recibidas a tiempo, certificados caducados de la AEAT, falta de certificados justificativos de las cuentas bancarias de los proveedores y otras causas menores.



## La contratación electrónica

Dentro de este gran proyecto, las principales novedades son:

### Proyecto de desarrollo de la Contratación Pública Electrónica en Aena

Se trata de integrar en el modelo todos los procedimientos que intervengan directa o tangencialmente en la contratación administrativa, diseñando el modelo de eContratación como un sistema único de información, con estructura modular.

Está relacionado con una estrategia común para la contratación pública electrónica en Aena con el objetivo significativo de ahorro de costes económicos y administrativos, mejora de la eficacia del procedimiento y mayor adecuación con el cumplimiento de los principios de la contratación pública, sobre transparencia, publicidad, igualdad, concurrencia, confidencialidad y no discriminación.

#### Proceso esquemático de contratación electrónica de Aena y el proyecto que corresponde:

- 1 Registro Voluntario de Licitadores (REVLA). Proceso de contratación de proveedores.
- 2 Licitación electrónica.
- 3 Comunicaciones electrónicas (internas). Medida transversal Aena.
- 4 Notificaciones electrónicas. Medida transversal Aena.
- 5 Firma electrónica de documentación en el proceso de contratación y demás procesos de Aena (OFISPA). Medida transversal Aena.
- 6 Registro CPV de los operadores económicos en la WPA. Licitación electrónica.
- 7 Factura electrónica.
- 8 Digitalización homologada de facturas y documentos. Medida transversal Aena.
- 9 Adecuación del gestor documental de contratación Gesdoc al ENI (Esquema Nacional de Interoperatividad). Proceso de contratación de proveedores y de comercial.
- 10 Análisis del gestor de expediente. Proceso de contratación de proveedores y de comercial.
- 11 Registro electrónico. Medida transversal Aena.

Difiere de los anteriores procesos tradicionales basados fundamentalmente en soporte papel, por el tratamiento, transmisión y comunicación de la información por medios electrónicos conectados a una red de telecomunicaciones, garantizando de igual manera la conformidad técnica y jurídica del procedimiento tradicional.

### Proyecto de Integración en la Plataforma de Contratación del Sector Público

Se trata de la integración sistemática de la publicación y tramitación de los expedientes y contratos menores en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Esta plataforma supone una "plaza única de mercado", a la que los licitadores podrán acudir para informarse y presentarse a las licitaciones de las entidades y sociedades que forman el sector público.

### Proyecto de subasta electrónica

Sigue lo previsto en la Ley 31/2007 (LCSE) y el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), a efectos de la adjudicación del contrato podrá celebrarse una subasta electrónica, que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas, para la presentación de mejoras en los precios, basado en un dispositivo electrónico a través de métodos de evaluación automáticos.

### Proyecto del Registro Voluntario de Licitadores de Aena (REVLA)

Procedimiento objetivo por el cual los operadores económicos pueden registrar de forma voluntaria su documentación administrativa: información relativa a la personalidad, capacidad de obrar, representación del operador económico y cuentas anuales.

La inscripción en este Registro es gratuita y tiene carácter voluntario para las empresas, sin que por lo tanto constituya un requisito necesario para poder participar en los procedimientos de contratación promovidos por Aena.

Este procedimiento tiene por objeto, servir de instrumento auxiliar para facilitar la concurrencia y agilizar la tramitación de los procedimientos de contratación de Aena, simplificando la carga administrativa y el trámite de presentación de documentos que deben aportar los licitadores, mediante la expedición y presentación del correspondiente Certificado de Registro REVLA.

### Proyecto de desarrollo de la aplicación OFISPA, portafirmas electrónico

Permite realizar operaciones de firma electrónica de los documentos que se generan en los procesos de contratación (expedientes, contrataciones menores, AEAP), de manera digital, de una forma fácil, rápida y segura. Esta aplicación facilita la integración de la firma en los flujos de trabajo y es el sustituto tecnológico de la carpeta de firma manuscrita actual.

En 2015, más de **29.000** personas asistieron a visitas y programas formativos de aeropuertos

## Compromiso con la sociedad a la que damos servicio

En el ámbito del desempeño social, Aena ha desarrollado una estrategia de participación e impulso de proyectos solidarios que beneficien a colectivos de exclusión social o formalicen convenios de colaboración con distintas entidades públicas y privadas para proyectos de desarrollo social.

Predominan los destinados al fomento de talleres de formación y concienciación medioambiental, contribución y participación con ONG y campañas solidarias en apoyo de distintos colectivos sociales.

Las campañas y visitas formativas promovidas desde Aena se imparten a todo tipo de personas y ámbitos formativos, desde visitas culturales de escuelas infantiles, a estudiantes universitarios, con formación especializada, y jubilados. A lo largo de 2015, más de 29.000 personas asistieron a visitas y programas formativos en aeropuertos.

Las formaciones que se imparten son principalmente las orientadas a la cultura medioambiental y sostenible, y explican la aportación de los aeropuertos al desarrollo de un modelo sostenible de gestión al mismo tiempo que respetuoso con el entorno natural que rodea a sus actividades.

Otro de los ámbitos promovidos en las campañas formativas son las relativas a la divulgación de la cultura local, y la promoción de concursos de fotografía, exposiciones artísticas y exposiciones temáticas sobre tradiciones y culturales de cada región.

Un alto porcentaje de las iniciativas de acción social promovidas por Aena son por medio de colaboraciones con entidades públicas, privadas y especialmente, ONG.



### Carnavales sostenibles

El Aeropuerto de Lanzarote disfruta y apoya las tradiciones insulares, en Carnavales se invita a los visitantes y pasajeros a participar de las fiestas locales, y concienciar a todos los visitantes que hay "disfraces anti crisis" o low-cost que se pueden hacer con poco dinero, utilizando materiales reciclados de los que pueden salir unos "disfraces sostenibles", divertidos y sin coste alguno.



## PREMIOS

### Cruz Roja Bizkaia reconoce al Aeropuerto de Bilbao entre las empresas y entidades colaboradoras de la institución en la labor solidaria realizada en 2014



Durante 2015, Aena ha colaborado con casi 60 Organizaciones No Gubernamentales dedicadas a distintos colectivos sociales que luchan por la igualdad de oportunidades en colectivos de personas con distintas capacidades, con riesgo de exclusión social o por la lucha contra la discriminación de género.

En otro ámbito de actuación, destacar aquellas medidas impulsadas desde algunos aeropuertos para fomentar la integración laboral de personas en búsqueda activa de trabajo a través de formaciones técnicas específicas o cursos de orientación hacia oportunidades laborales en el entorno de la actividad aeroportuaria.

Como ejemplo destacar las acciones realizadas en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat a personas con perfil técnico en Medio Ambiente en situación de desempleo, para los que se realizaron presentaciones del departamento de Medio Ambiente y del Sistema Integrado de Gestión (SGI).

El aeropuerto también colabora con la Fundación Trinijove, con quien ha suscrito unas prácticas de formación sobre "Gestión de Residuos" en las instalaciones del aeropuerto para que durante 15 días se forme a jóvenes en riesgo de exclusión social.

### X Aniversario del Museo Aeronáutico del Aeropuerto de Lanzarote

El año 2015 ha supuesto el X Aniversario de la Apertura del Museo Aeronáutico y V del aula ambiental del aeropuerto de Lanzarote. Algunos de los eventos organizados para conmemorarlo fue la exposición: "Conoce tu pasado, protege tu futuro" y para el que se desplazó parte del archivo histórico, gráfico y documental para conocer la historia de la aviación en Canarias y cómo su progreso favoreció el desarrollo turístico y empresarial de la Isla.

El Museo Aeronáutico también se sumó a los actos por el día de Canarias compartiendo el folclore de la comunidad en las instalaciones, con proyecciones de vídeos de la isla, fotos de esta fiesta de otros años, música canaria y con guías de la exposición ataviados con el traje típico de Lanzarote.





## PREMIOS

Los aeropuertos de Jerez, La Palma y Melilla reciben distintos reconocimientos por parte del **Cuerpo Nacional de Policía** por la colaboración y apoyo entre sendas instituciones



[Convenios suscritos por Aena](#)



## Preguntas parlamentarias

2015: **896**

2014: **1.305**

## Quejas del Defensor del Pueblo

2015: **15**

2014: **12**



## Vacaciones en paz

El Desde el Aeropuerto de Barcelona – El Prat se colabora con seis entidades sin ánimo de lucro en la organización de las campañas de acogida de niños en los periodos de Navidad y verano para facilitar las labores de recepción y despedida. La logística se habilitó para la llegada de 827 niños en 2015.

## Alianzas estratégicas

Aena establece sus alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales con el objetivo de diseñar nuevas formas de colaboración que antepongan en bien común a cualquier otro interés.

La organización sabe que para lograr una gestión responsable es necesario enfrentarse a los retos sociales que hoy se plantean desde diferentes puntos de vista y para ello diseña una estrategia basada en el diálogo y la transparencia, siempre de la mano de sus socios estratégicos.

Entre sus principales aliados figuran universidades, administraciones públicas y locales así como otras empresas y organismos del sector aeronáutico.

En el año 2015 se firmaron un total de 55 Convenios, ascendiendo a la cifra

acumulada de los convenios vigentes a un total de 328; De todos ellos, aproximadamente el 80% no conllevan ningún coste económico, lo que pone de relieve especial importancia de la colaboración y el apoyo mutuo para lograr objetivos tanto comunes como particulares. La mayor parte del apoyo económico de Aena en sus alianzas es destinado al desarrollo socioeconómico, a la protección del medio ambiente, a la educación o a la integración social.

En el ámbito de la Coordinación Institucional, Asuntos Parlamentarios y Defensor del Pueblo se canalizan las cuestiones de los grupos de interés parlamentarios (a través del Ministerio de Fomento). Entre los temas más recurrentes de las iniciativas parlamentarias planteadas destaca la planificación y ejecución de actuaciones inversoras,

## COOPERACIÓN INTERNACIONAL



2015: **258**  
beneficiarios

(232 en 2014)

Nivel de satisfacción de los beneficiarios de las Becas- Módulos Formativos (sobre 10)

2015  
**9,8**

2014  
**9,8**

la prestación de servicios, el proceso de privatización, eficiencia, recursos materiales y humanos, etc.

Asimismo, se atienden directamente las peticiones de información requeridas por Quejas de la ciudadanía en la Oficina del Defensor del Pueblo relativas a Aena, referidas a cuestiones como la contaminación acústica de poblaciones cercanas a aeropuertos, restricciones operativas, expropiaciones, reclamaciones de responsabilidad patrimonial, cuestiones relativas a embarque y facturación de pasajeros o aspectos laborales, etc.

### Compartimos conocimiento, experiencias y buenas prácticas

Las actividades de cooperación internacional son un referente, y ofrecen un punto de encuentro de la comunidad aeronáutica en Iberoamérica donde compartir experiencias y buenas prácticas.

El Programa de Cooperación internacional de Aena consta de actividades formativas dirigidas a profesionales aeronáuticos, generalmente del sector público, procedentes principalmente

de Iberoamérica y tiene como objetivo contribuir a la mejora de la capacitación en materia aeronáutica de los participantes y favorecer el desarrollo de los países de regiones menos desarrolladas, además de difundir una imagen de excelencia y buenas prácticas de Aena y de la industria española en el exterior.

Las distintas actividades se realizan en colaboración con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales, como son la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), la Dirección de Cooperación Técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Fundación CEDDET (Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico), la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid, entre otras.

Durante los últimos cuatro años se han beneficiado en torno a 860 profesionales aeronáuticos procedentes de 23 países, que se han convertido un ejemplo de la responsabilidad social y corporativa de Aena y de su compromiso con la sociedad.

Inversión 2015

**194.000 €**  
(181.000 € en 2014)



**610.000 €**  
en las actividades conjuntas con la OACI (\*)

**278.000 €**  
para la formación en el marco de otros convenios con instituciones nacionales de Latinoamérica (\*)

**85.000 €**  
en las actividades para la formación on-line (\*)

(\*) Datos correspondientes al periodo 2012-2015

# Preocupación por el entorno que nos rodea



## CONTEXTO INTERNO

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

Cumplimiento de la normativa ambiental.

Eficiencia energética y lucha contra el cambio climático.



## CONTEXTO EXTERNO

Las Administraciones Públicas buscan el cumplimiento de la normativa ambiental y apoyos en la lucha global contra el cambio climático.



## RETOS

Minimización del número de quejas ambientales por afección del ruido.

Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

Maximizar la eficiencia energética de nuestra actividad.



## PRINCIPALES RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La necesidad de compatibilizar la gestión de los aeropuertos con el entorno donde se asientan requiere de un modelo de actuación que nos permita una convivencia sostenible, tanto en lo que respecta a las comunidades locales como al entorno natural que nos rodea. Todo ello, mediante la aplicación de iniciativas que nos permitan una integración en armonía con el territorio, bajo el cumplimiento de la legislación vigente y respondiendo a una mayor conciencia ambiental de la sociedad.



## MEDIDAS

Continuar desarrollando medidas para la minimización de la afección acústica derivada de nuestra actividad y de eficiencia energética en los aeropuertos.

Trabajar con nuestros grupos de interés, orientando esfuerzos a promover una gestión cada vez más responsable, transparente, e inclusiva.



## RESULTADOS

1,7% Reducción del consumo de energético en el período 2013-2015

1.061 Toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas a la atmósfera gracias a las instalaciones de energías renovables

Desde el año 2000, Aena ha financiado de forma integral el aislamiento acústico de 19.639 inmuebles.

Reducción de las quejas ambientales



## A FUTURO

Con el objetivo de formalizar el compromiso de Aena con el medio ambiente, se avanzará en la identificación de indicadores clave para la elaboración de un cuadro de mando que permita monitorizar la información ambiental para la toma de decisiones de la compañía, así como afianzar el seguimiento de los objetivos permitiendo medir el desempeño en materia ambiental.



[Sistema de Gestión Integrado \(SGI\) de Calidad y Medio Ambiente](#)



[Política Medioambiental y Energética](#)



Aena fomenta en sus aeropuertos un modelo de negocio sostenible y de conciliación con las comunidades y el entorno natural donde se ubican. La Política Medioambiental y Energética de la compañía desarrolla como aspectos clave la minimización del impacto acústico, el impulso de las medidas de eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Este modelo pretende integrar su actividad dentro del territorio, bajo el cumplimiento de la legislación vigente y dando respuesta en su gestión a las preocupaciones ambientales de todos los actores involucrados.

## Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente

La actual estructura organizativa de la compañía permite el aprovechamiento de sinergias en el uso e implementación de sistemas comunes de gestión. Ejemplo de ello es la implantación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente (SGI) que es extensivo a los 46 aeropuertos y un helipuerto, bajo la gestión de Aena.

El alcance del sistema en la totalidad de la compañía hace más eficiente la gestión de la información y facilita la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección en la definición de los programas y estrategias globales en Calidad y Medio Ambiente.

El SGI está certificado bajo la norma ISO 14001 en todos ellos, lo que representa que el 100% de pasajeros y operaciones aéreas se gestionan en nuestros aeropuertos, bajo las mejores condiciones ambientales posibles.

## Gestión del impacto acústico

El impacto acústico es uno de los efectos ambientales más significativos asociados a la actividad aeroportuaria, siendo el aumento del tráfico aéreo y el crecimiento de la población en el entorno de los aeropuertos los dos factores que más han contribuido a incrementar la problemática social asociada al ruido.

Aena es consciente de los efectos asociados a este impacto, en especial sobre las poblaciones próximas a los mismos, y por ello procura especial atención a la promoción de acciones que mitiguen los efectos del ruido y den respuesta a las preocupaciones de las partes interesadas.

Una de las herramientas con la que cuenta la compañía para medir y gestionar el impacto del ruido en su entorno de actividad es la definición de las servidumbres acústicas. Esta herramienta permite definir el grado de incidencia del ruido en el territorio, de forma que permita

compatibilizar el funcionamiento de los aeropuertos junto con el resto de usos del suelo, actividades y edificaciones actuales y futuras.

Asimismo, Aena ha elaborado los Mapas Estratégicos de Ruido (MER) de aquellos aeropuertos que disponen de más de 50.000 operaciones, que permiten hacer un diagnóstico y seguimiento de la exposición acústica global y que van a facilitar la definición y priorización de planes de acción dirigidos a minimizar sus efectos.

El seguimiento de los MER y sus planes de acción asociados se revisan por requerimiento normativo cada cinco años y sus resultados han permitido comprobar la eficacia de las medidas llevadas a cabo. En el último lustro se ha podido observar una disminución de la población expuesta al ruido dentro de las zonas de servidumbre según se muestra en el siguiente gráfico.

### MAPAS INTERACTIVOS DE RUIDO (WEBTRAK)

Webtrak es una aplicación Web que facilita a los habitantes de las poblaciones vecinas a los aeropuertos una información fiable y transparente de las operaciones aeronáuticas y de los niveles acústicos que éstas generan. Además, permite observar, casi en tiempo real, la trayectoria de los aviones que despegan o aterrizan en los aeropuertos.

Esta información está disponible en la página web de Aena desde 2010, cuando se implementó para los aeropuertos de Madrid y Barcelona. En la actualidad está implantada en 6 aeropuertos y en 2015 esta aplicación ha experimentado mejoras en la navegación y calidad de los contenidos.

#### Evolución del número de personas expuestas al ruido

INDICADOR	MER FASE I	MER FASE II	Variación en el nº de personas que residen en áreas afectadas por ruido	PORCENTAJE DE VARIACIÓN
<b>Lden 55 dB(A)</b>	173.037	121.390	- 51.647	↓ 30%
<b>Ldía 65 dB(A)</b>	3.816	2.823	- 993	↓ 26%
<b>Ltarde 65 dB(A)</b>	3.400	1.293	- 2.107	↓ 62%
<b>Lnoche 55 dB(A)</b>	2.655	1.419	- 1.236	↓ 47%

NOTA: se informa que no existe variación alguna sobre los datos recogidos en la tabla anterior, ya que la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, recoge que la elaboración y revisión de estos MER se realizará cada 5 años.

Los datos correspondientes a la Fase III quedarán disponibles para su comparación durante el año 2017.



[Mapas Interactivos de Ruido \(Webtrak\)](#)



De forma adicional a las medidas preventivas y mitigación que recogen los Mapas Estratégicos del Ruido, Aena impulsa acciones concretas para la mejora de la calidad acústica de las áreas residenciales a través de sus Planes de Aislamiento Acústico. Prueba de ello son los 19.639 inmuebles donde la compañía ha sufragado de forma íntegra las mejoras destinadas a la insonorización de viviendas. A cierre de 2015, el importe destinado a estas acciones ascendió a 292,5 millones de euros.

En términos generales, y hasta la fecha, Aena ha ejecutado un total de 18 Planes de Aislamiento Acústico, localizados en el entorno de los aeropuertos de A Coruña, Alicante-Elche, Barcelona- El Prat, Bilbao, Gran Canaria, Ibiza, La Palma, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Málaga-Costa del Sol, Menorca, Melilla, Palma de Mallorca,

Pamplona, Sabadell, Santiago de Compostela, Tenerife Norte, Valencia y Vigo.

Es relevante mencionar que la gran mayoría de las viviendas incluidas en las Servidumbres Acústicas de Madrid y Barcelona ya se han aislado acústicamente, mientras que la insonorización de los inmuebles localizados en la Servidumbre Acústica del Aeropuerto de Palma de Mallorca se encuentran en un avanzado grado de ejecución.

La intención de Aena es seguir aplicando este tipo de medidas, con el objetivo de reducir al máximo el impacto acústico de la actividad del aeropuerto en su área de influencia



	AEROPUERTOS	Viviendas inventariadas dentro de la Servidumbre Acústica	Viviendas que estando dentro de la Servidumbre Acústica, ya están incluidas en el PAA
	Adolfo Suárez Madrid-Barajas	8.726	8.160
	Barcelona-El Prat	13	12
	Palma de Mallorca	2.166	819

**1,7%** Reducción del consumo energético en el período 2013-2015

**1.061** Toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas a la atmósfera gracias a las instalaciones de energías renovables

Principales cifras:



## Energía y Cambio Climático

El cambio climático y la reducción del consumo energético se han convertido en el mayor reto ambiental a nivel global, y parte de este desafío debe ser afrontado por el sector del transporte de pasajeros y mercancías por vías aéreas.

Esta preocupación también ha sido identificada en los grupos de interés de Aena, siendo la eficiencia energética y la reducción de gases de efecto invernadero uno de los principales asuntos de impacto en el análisis de materialidad.

A pesar de que los aeropuertos sólo contribuyen de forma aproximada al 5% de las emisiones de CO<sub>2</sub> procedentes del transporte aéreo (lo cual implica un 0,1 % de las emisiones globales de CO<sub>2</sub>), Aena desde su ámbito de actuación, impulsa de forma proactiva la adopción de medidas que fomenten una mayor eficiencia energética y una menor contribución a los gases de efecto invernadero. Dentro de nuestra cadena de valor, el impacto de los consumo energéticos y por tanto, de nuestras emisiones se concentra en la línea de negocio aeronáutico.

Desde 2012, todas las acciones adoptadas por la compañía quedan enmarcadas dentro del Plan de Ahorro y Eficiencia

Energética, que coordina todos los programas y actuaciones en materia de sostenibilidad ambiental y eficiencia energética integrada en la red de aeropuertos.

Las medidas identificadas abarcan un amplio espectro, desde mejoras en gestión y concienciación del personal hasta avances de carácter tecnológico.

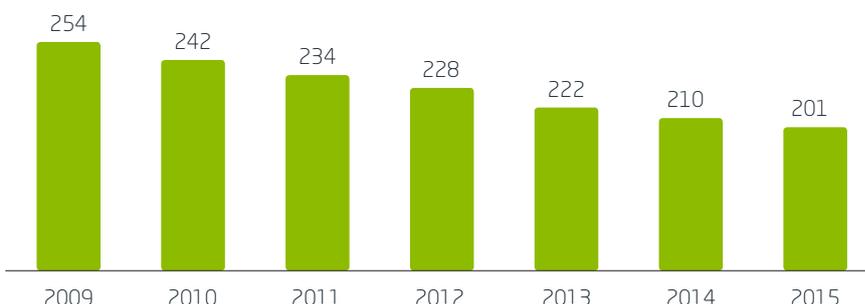
En 2015, gracias a la aplicación de estas medidas se ha conseguido un ahorro de 148,71 MWh en el SATE de AS Madrid-Barajas, 650 MWh de ahorro en alumbrado en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat y de un 2% en consumo de alumbrado también en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.

### Consumo energético

Pese que el consumo eléctrico ha aumentado ligeramente en 2015 respecto a 2014 debido a la climatología adversa de este año, la suma de todas las medidas implantadas han conseguido que durante el período 2013-2015 hubiese un descenso del consumo eléctrico de 1,7%.

Teniendo en cuenta el ratio por unidad de superficie, el consumo ha disminuido desde

Consumo energético por unidad de superficie (Ratio kWh/m<sup>2</sup>)



2009 un 17%. Respecto al consumo de combustible la disminución en el período 2013-2015 ha sido de un 11,7%. Esta reducción se debe, fundamentalmente, a las diversas medidas implementadas en los aeropuertos tales como: instalación de ventiladores, apagado selectivo de ciertas zonas de las terminales, instalación de detectores de presencia o sistemas de ahorro energético en escaleras mecánicas, todas ellas completadas con una labor de concienciación y sensibilización medioambiental.

## Iniciativas en Energías Renovables

Los aeropuertos, debido a las condiciones singulares e infraestructuras de las que disponen, tienen un potencial de implantación de energías renovables notable, y Aena impulsa la integración de las energías renovables cada vez en un mayor número de aplicaciones, haciendo sus aeropuertos cada vez más autónomos en la generación y consumo de energía.

Aena es pionera en la implantación de energías renovables en el sector aeroportuario. Prueba de ello son el Aeropuerto de La Palma, primero a nivel mundial en utilizar la energía eólica como fuente energética primaria; el uso de energía geotérmica en el Aeropuerto de Reus; o el Aeropuerto de Palma de Mallorca, capaz de suministrar agua caliente y calefacción a la terminal a través de los paneles solares térmicos instalados en sus cubiertas.

Consciente del potencial de este tipo de energía en sus centros, Aena ha impulsado varios proyectos de envergadura a lo largo de 2015:

- **Proyectos en energía eólica:**

Actualmente se están llevando a cabo estudios de viabilidad técnica y económica para llevar a cabo la implantación de instalaciones mini-eólicas en diversos aeropuertos, y actualmente se está llevando a cabo un proyecto piloto en el Aeropuerto de Valencia.

- **Proyectos en energía fotovoltaica**

Durante 2015 se han iniciado los trámites para el proyecto "Instalación y puesta en marcha de plantas solares fotovoltaicas en autoconsumo en los Aeropuertos Canarios". Este tiene como objetivo dotar a los aeropuertos de Gran Canaria, Lanzarote, Tenerife Sur y Fuerteventura de instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo, con unas potencias que oscilan entre los 600 kW y 1000 kW.

Asimismo, en línea con el Marco normativo europeo y la Estrategia de cambio climático, en 2015 se han realizado análisis de viabilidad técnico-económica de instalaciones fotovoltaicas en autoconsumo en los aeropuertos de Madrid Cuatro-Vientos, Murcia San Javier, Sevilla y Málaga-Costa del Sol.

## El Aeropuerto Málaga-Costa del Sol apuesta por el ahorro energético

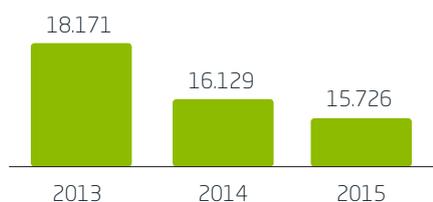
Durante los tres últimos años el Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha reducido el consumo eléctrico en 23 millones de kilovatios/hora, tras la implantación de diversas medidas de eficiencia energética entre las que destacan los paneles solares térmicos y fotovoltaicos.

La cantidad de energía ahorrada entre 2012 y 2014 equivale al gasto energético anual de 2.210 hogares tipo, según las estadísticas del Instituto de Diversificación Energética (IDAE). Esta reducción del consumo ha supuesto también el descenso del gasto en más de 2,5 millones de euros, evitando la emisión de 7.780 toneladas de CO<sub>2</sub>.

El Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol ha conseguido, sin menoscabo de la calidad del servicio, un aumento de la eficiencia energética mediante la concienciación del personal implicado y la implantación de nuevas tecnologías.

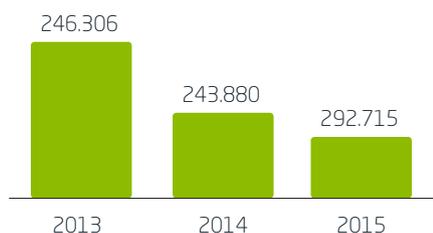


### Emisiones Directas de Alcance 1. CO<sub>2</sub>e (t)\*



Nota (\*): Emisiones directas asociadas al consumo de combustibles fósiles en fuentes de propiedad o bajo el control operativo de Aena.

### Emisiones Indirectas de Alcance 2. CO<sub>2</sub>e (t)\*\*



Nota (\*\*): Emisiones indirectas asociadas a la generación de electricidad (y calefacción o refrigeración) para actividades llevadas a cabo por Aena

## Emisiones

El consumo energético asociado a la actividad en aeropuertos tiene su reflejo directo en sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y a su vez es un indicador de la eficiencia en el consumo energético de las actividades realizadas.

Durante los últimos años, Aena ha reducido de forma progresiva la emisión de gases derivados del consumo directo de combustibles, siendo esta reducción de un 13,5% respecto las emisiones del año base establecido en 2013.

Las emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de energía eléctrica (y calefacción o refrigeración) se han mantenido en descenso aunque en 2015 han sufrido un ligero despunte debido al incremento de consumo energético con motivo de las condiciones climatológicas adversas.

Durante 2015 se ha evitado la emisión de 1.061 toneladas de CO<sub>2</sub> 389 toneladas más que en 2014 (un aumento del 39,61%), como consecuencia del incremento de la producción de energía a partir de instalaciones de energías renovables en aeropuertos.

## Calidad del aire

Aena lleva a cabo las actuaciones de control y vigilancia de los niveles de contaminación atmosférica en el entorno de los aeropuertos de su red, a través de sus estaciones de medición de la calidad del aire.

Aena dispone de estaciones de medición de la calidad del aire en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Alicante, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca y Málaga-Costa del Sol. Algunas de estas estaciones se encuentran integradas en

las redes de vigilancia de la calidad del aire de las comunidades autónomas.

Adicionalmente y bajo el compromiso del cumplimiento normativo en esta materia, Aena está adherida al Plan AIRE (2013-2016) impulsado por el MAGRAMA en relación a la mejora de la calidad del aire y seguimiento de la dispersión de contaminantes.

Algunas de las medidas que en la actualidad se llevan a cabo en Aena dentro de este ámbito son:

OBJETIVO ESPECÍFICO	MEDIDA	PRODUCTO	ESTADO DE EJECUCIÓN (Diciembre de 2015)
Mejora de la evaluación de la influencia en la calidad del aire de la operación de las instalaciones aeroportuarias	Mejora de la evaluación de la calidad del aire en las instalaciones aeroportuarias.	Directrices	50% 
	Inclusión de requisitos de control de las emisiones para los vehículos y equipos auxiliares de tierra que operan en plataforma.	Normativa	100% 
Reducción de las emisiones generadas por los servicios de apoyo en plataforma	Inclusión de requisitos relativos al empleo de vehículos y maquinaria menos contaminantes en los pliegos de concursos de agentes de handling.	Directrices	100% 
	Instalación de puntos de recarga eléctricos y de suministro de combustibles alternativos para vehículos y equipos de servicio en plataforma.	Conjunto de actuaciones	100% 
Reducción de las emisiones de las aeronaves	Optimización de los movimientos de rodaje.	Conjunto de actuaciones	67% 

## 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 CO<sub>2</sub>.

La certificación dispone de 4 niveles que indican el nivel de avance en este objetivo:

- > **Nivel 1:** Medida: Cálculo de la Huella de Carbono.
- > **Nivel 2:** Reducción: Gestión de las emisiones hacia la reducción de la huella
- > **Nivel 3:** Optimización: Incorporación del Alcance 3 de emisiones indirectas para su reducción.
- > **Nivel 4:** Neutralización de todas las emisiones derivadas de las operaciones bajo el control del aeropuerto.

Aena ha calculado para el ejercicio 2015 las huellas de carbono de sus principales aeropuertos, renovando la certificación **Airport Carbon Accreditation** de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat (ambos con Nivel 2), Palma de Mallorca, Málaga-Costa del Sol y Lanzarote (estos cuatro últimos, Nivel 1) y ha incorporado por primer año al Aeropuerto de Menorca (Nivel 1) dentro del programa.



### Residuos Peligrosos

2015: **904 t**  
2014: **383 t**

### Residuos No Peligrosos

2015: **42.954 t**  
2014: **48.193 t**

## Gestión de residuos

Aena lleva a cabo diversas actuaciones para la selección, reducción, y reutilización de todo tipo de residuos al objeto de minimizar su generación. 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 lodos de depuradora como abono para las zonas ajardinadas o el de generación de compost.

Durante el 2015 se ha obtenido un descenso en los volúmenes de residuos no peligrosos generados, y un incremento en el caso de los residuos peligrosos con respecto al año anterior, aunque gran parte de este aumento se debe a una mejora

en la compilación de los datos de reporte y al incremento producido en la cantidad gestionada de ciertos residuos que no son de generación habitual.

Sin menoscabo de lo anterior, las fracciones destinadas a valoración son significativas, de manera que durante el 2015 constituyen el 42% de los Residuos Peligrosos (RP) y el 43% de los Residuos No Peligrosos (RNP).

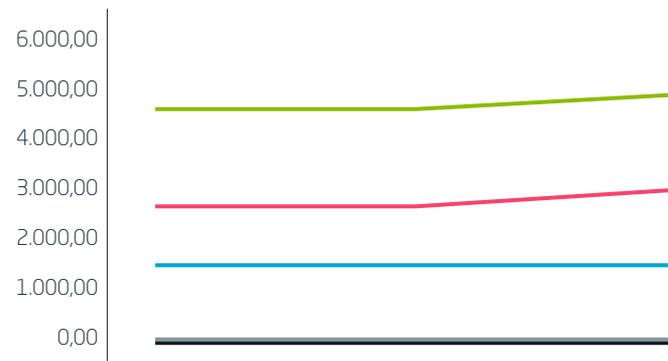
## Consumo de agua

La actividad de Aena en sus aeropuertos requiere suministrar agua a todos sus empleados en sus puestos de trabajo, pero especialmente a todos los usuarios que diariamente transitan las instalaciones. Esto requiere un riguroso control de los consumos que se encuentran ligados mayoritariamente al consumo humano, riego de zonas verdes, actividades de limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

El consumo total del año 2015 se ha visto incrementado ligeramente debido principalmente al mayor número de pasajeros que han utilizado las instalaciones aeroportuarias con respecto al año anterior.

Como medida de eficiencia en el consumo de recursos, después de la depuración de sus aguas Aena extrae el volumen necesario para la irrigación de sus zonas verdes. Durante 2015 esta cantidad alcanzó los 322.582 m<sup>3</sup>, lo que supone que aproximadamente un 7% de las aguas consumidas por Aena son reutilizadas en otros usos.

Consumo de agua por fuentes (miles m<sup>3</sup>)



	2013	2014	2015
— Agua de red	2.755,71	2.749,40	3.064,24
— Agua de pozos	1.624,66	1.613,87	1.600,57
— Agua desalada	151,55	141,78	147,55
— Agua regenerada suministrada por terceros	108,49	74,20	83,85
— Consumo total	4.640,41	4.579,25	4.896,21

## Protección de la biodiversidad

Con el objeto de compatibilizar la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria, la funcionalidad de sus instalaciones y las condiciones de seguridad en el tráfico aéreo, Aena lleva a cabo diversas medidas de protección y conservación de los espacios naturales existentes en el interior de los aeropuertos, así como iniciativas para conservar y promocionar espacios naturales en los que se ubican instalaciones de Aena.

A este respecto destaca la realización durante el 2015 de los trabajos de campo para la elaboración de diversos estudios de fauna y estudios de gestión de riesgos de impacto de fauna, los cuales han sido puestos en conocimiento de los diferentes

operadores y usuarios del aeropuerto, entidades locales y autonómicas así como la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. El objetivo de estas sesiones es analizar y evaluar los riesgos asociados a la posible interferencia entre la fauna y las operaciones aeroportuarias, así como, revisar las medidas de defensa ya implementadas y, en su caso, aprobar nuevas medidas mitigadoras.

El número total de impactos en fauna silvestre por cada 10.000 movimientos de aviones durante 2014 fue de 4,82, considerando el total de aeropuertos españoles de la red de Aena.



Servicio de control de fauna en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

## Fomento de la intermodalidad y el transporte público

Aena está llevando a cabo un conjunto de actuaciones para mejorar la conectividad del aeropuerto con el entorno mediante transporte público, fomentando la intermodalidad de transportes.

Estas actuaciones, desarrolladas en colaboración con diferentes Administraciones Públicas, buscan potenciar las redes europeas del Transporte mejorando los accesos viarios, y su combinación con la red ferroviaria y las planificaciones urbanísticas en el entorno aeroportuario.

A través de las encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo realizadas en los aeropuertos, Aena ha podido evaluar

la evolución del uso de modos de acceso existentes para llegar al aeropuerto en el periodo 2010-2015 siendo destacables los siguientes datos:

- El autobús público en el conjunto de Aena, se incrementa en 3,1 puntos porcentuales.
- La extensión del área de Influencia de los principales aeropuertos, Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, los convierte en puntos intermodales, en los que el autobús público ha aumentado en 7 puntos porcentuales entre 2010 y 2015, con el incremento de líneas de largo recorrido.



### Red transeuropea de transporte

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 la acción 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.



¿Cómo acceder al Aeropuerto de Alicante-Elche en transporte público?



Autobús que conecta la ciudad con el Parque de Servicios Aeronáuticos (Aeropuerto de Barcelona-El Prat)

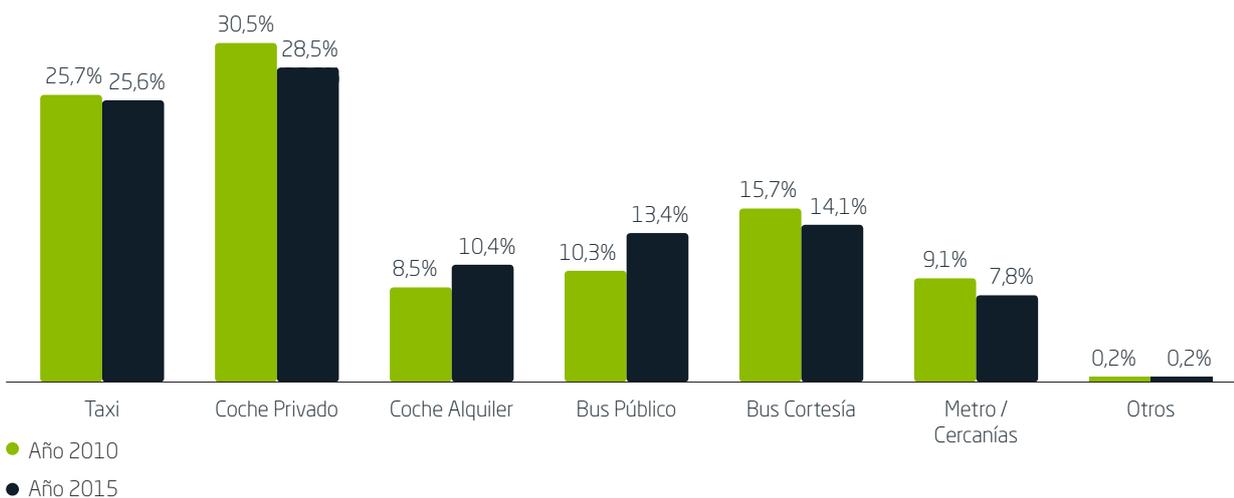
Basándose en los resultados de este tipo de encuestas, Aena recoge información relevante, entre otras cosas, para la planificación y explotación de las infraestructuras asociadas a la movilidad (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.) y para la definición de las medidas más adecuadas para mejorar la intermodalidad de los transportes. Algunas de ellas son:

- Promover la utilización de las nuevas tecnologías en nuestras infraestructuras e instalaciones, como por ejemplo la página Web de Aena que informa al detalle de los distintos modos de acceso a sus aeropuertos o la implantación de sistemas de reservas

online de aparcamientos de vehículos en diversos aeropuertos de la red.

- Potenciar del sector aéreo como instrumento para la vertebración territorial: aplicación de criterios de insularidad en la fijación de las tasas aeroportuarias.
- Contribuir a la competitividad de España fomentando la conectividad con las principales núcleos de comercio y económico mundial a través de bonificaciones que favorezcan la conectividad con estos países.
- Facilitar la negociación bilateral sobre transporte aéreo entre España y países no UE para el desarrollo de nuevos flujos de tráfico.

### Evolución de modos de acceso a los aeropuertos





[Consultas a la oficina de atención ambiental](#)



[Medias para mitigar la contaminación acústica](#)



## Quejas y reclamaciones ambientales

La opinión y preocupaciones de los grupos de interés de Aena son un factor de gran relevancia a la hora de establecer los planes y medidas para mejorar el desempeño en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Con el afán de recopilar y facilitar este proceso de comunicación bidireccional entre usuarios y Aena, en 2015 se llevó a cabo la creación de un canal de consulta en la web pública de Aena, con el objetivo de centralizar las solicitudes de información, quejas y sugerencias en materia de medio ambiente, de manera que de forma ágil y eficaz optimice la comunicación con Aena, permitiendo asimismo reducir el tiempo de contestación y homogeneiza los procedimientos de respuesta.

A este respecto durante 2015, el número de quejas ambientales recibidas tanto a través de la oficina de atención ambiental como del resto de canales habilitados, ha constituido un total de 3.279. Asimismo, del total de quejas recibidas, un 95% corresponden a los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, aunque un alto porcentaje de las mismas proceden del mismo reclamante.

Con diferencia, el asunto de mayor preocupación para los usuarios es el impacto acústico que supone más de un 80% de las quejas ambientales recogidas por Aena.

Este hecho, justifica el impulso de Aena de programas de medición, control y mitigación de los impactos acústicos.



## Proyectos tecnológicos

Una iniciativa desarrollada por Aena ha sido seleccionada para los **Proyectos Clima 2015** del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible. El proyecto prevé el aprovechamiento del excedente de agua sobrecalentada de la central de cogeneración (situada en el entorno de la Terminal T4, a la que abastece en exclusiva), para suministrar energía térmica a las Terminales T1, T2 y T3, sustituyendo las actuales calderas de gasoil instaladas en los edificios de las terminales. Esto supondrá una reducción del consumo de combustible y, por tanto, de emisiones a la atmósfera.

**Biocombustible a partir de Microalgas.** Proyecto de colaboración entre Aena, Iberia y Algaenergy, gracias al cual en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas se encuentra una plataforma tecnológica de experimentación cuyo principal objetivo es obtener biocombustible a partir de microalgas. Durante el año 2015 se ha optimizado el proceso productivo del bioestimulante y realizado producciones de volúmenes superiores a 200 litros por lote.



Centro de Investigación de AlgaEnergy