

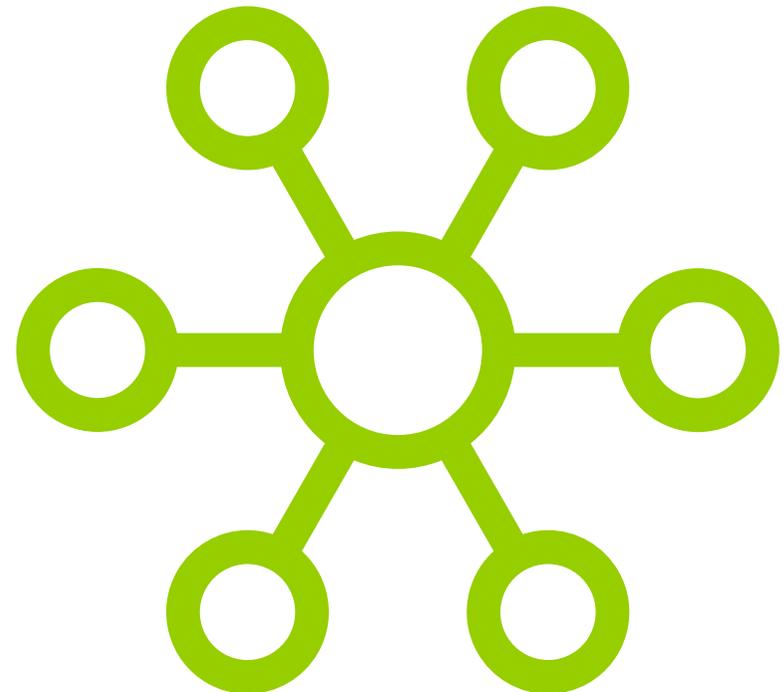


# Informe de **Gestión Consolidado**

---

2021

Extracto correspondiente al Estado de  
Información no Financiera (EINF)



<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1. Enfoque del documento</b>	<b>1</b>
1.1. Estructura del Informe de Gestión Consolidado 2021	3
1.2. Nivel de revisión por los auditores externos	4
<b>2. Materialidad</b>	<b>5</b>
<b>3. Relación y diálogo con grupos de interés</b>	<b>8</b>
<b>4. Comunicación y transparencia</b>	<b>13</b>
<hr/>	
<b>2021: UN AÑO PARA LA RECUPERACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>1. El papel crucial de la aviación en el turismo</b>	<b>17</b>
1.1 Evolución e impacto de la pandemia provocada por la COVID-19 en Aena	18
1.2 El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)	19
1.3 Hacia la recuperación del transporte aéreo	21
<b>2. Contexto del sector</b>	<b>21</b>
<b>3. Los riesgos y su gestión</b>	<b>24</b>
3.1 Estructura, control y gestión de riesgos	24
3.2 Riesgos en 2021	25

## Bloque A

### Información Económica y Financiera

<b>1. ASPECTOS CLAVE</b>	<b>1</b>
<b>2. ACTIVIDAD DEL GRUPO</b>	<b>5</b>
2.1 Tráfico de la red de aeropuertos en España	5
2.2 Tráfico en las participaciones internacionales	9

<b>3. ÁREAS DE NEGOCIO</b>	<b>12</b>
3.1 Segmento Aeropuertos	12
3.2 Segmento Servicios Inmobiliarios	22
3.3 Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM)	24
3.4 Segmento Internacional	25
<b>4. CUENTA DE RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>5. INVERSIONES</b>	<b>33</b>
<b>6. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>	<b>35</b>
6.1 Principales variaciones	35
6.2 Evolución de la deuda financiera neta	38
6.3 Periodo medio de pago	39
<b>7. FLUJO DE CAJA</b>	<b>40</b>
<b>8. RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS</b>	<b>42</b>
<b>9. PRINCIPALES LITIGIOS</b>	<b>45</b>
<b>10. EVOLUCIÓN BURSÁTIL</b>	<b>47</b>
<b>11. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE</b>	<b>48</b>
<b>12. MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO</b>	<b>49</b>

## Bloque B

### Estado de la Información No Financiera (EINF)

<b>1. MODELO DE GOBIERNO SOSTENIBLE</b>	<b>1</b>
1.1 Estructura de capital y organización	2
1.2 Cultura y ética corporativa	15
1.3 Transparencia fiscal	34
1.4 Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena	35
1.5 Financiación sostenible. Taxonomía	42

<b>2. COMPROMISO CON EL ENTORNO</b>	<b>50</b>
2.1 Modelo de gestión ambiental sostenible	51
2.2 Aena frente a la emergencia climática	60
2.3 Contaminación	77
2.4 Uso sostenible de los recursos: agua	85
2.5 Protección de la biodiversidad	90
2.6 Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias	92
<b>3. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>96</b>
3.1 Compromiso con el desarrollo sostenible y con la sociedad	97
3.2 Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno	100
3.3 Derechos Humanos	103
<b>4. GESTIÓN SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR</b>	<b>107</b>
4.1 Criterios aplicables a la contratación en Aena	109
4.2. Gestión sostenible de la cadena de valor	113
<b>5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>	<b>124</b>
5.1 Empleo estable y de calidad	127
5.2 Diversidad e inclusión	138
5.3. Promoción y desarrollo de talento, habilidades y conocimientos	146
5.4. Relaciones laborales	153
5.5. Salud y seguridad en el empleo	156
<b>6. SERVICIOS SEGUROS Y DE CALIDAD</b>	<b>171</b>
6.1. Seguridad Operacional	173
6.2 Seguridad aeroportuaria	179
6.3 Ciberseguridad o seguridad de la información	183

6.4. Seguridad sanitaria	186
6.5 Vocación de servicio	187
6.6 Gestión de calidad	188
6.7 Comunicación y evaluación de la satisfacción del cliente	194
<b>7. INNOVACIÓN</b>	<b>199</b>
<b>SOBRE ESTE INFORME</b>	<b>204</b>
Índice de contenidos Ley 11/2018	
Índice de contenidos GRI	
Informe de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	
Enlaces de interés	
<b>INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA</b>	<b>233</b>

## Resúmenes Ejecutivos del IAGC e IARC

Resumen del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC)	
Resumen del Informe Anual de Remuneraciones (IARC)	

## ANEXOS

<b>ANEXO I</b>	Estados Financieros Consolidados
<b>ANEXO II</b>	Resumen de Comunicaciones Remitidas a la CNMV
<b>ANEXO III</b>	Informe Anual de Gobierno Corporativo
<b>ANEXO IV</b>	Informe Anual de Remuneraciones

## INTRODUCCIÓN

### 1. Enfoque del documento

El Informe de Gestión Consolidado relativo a la actividad del Grupo Aena (en adelante “Aena” o “la Compañía”) durante el ejercicio 2021 debe ser entendido en el contexto del ejercicio fiscal, atendiendo a las características del mismo y como respuesta a las expectativas de información relevante para los grupos de interés.

La situación sanitaria provocada en 2020 por la pandemia de covid-19 y su evolución durante 2021 siguen constituyendo un hecho de extraordinaria relevancia, caracterizado por la incertidumbre existente ante la evolución de la pandemia y la recuperación, que hace necesario un análisis detallado sobre sus efectos en la actividad de la Compañía.

A pesar de la situación actual, con este Informe Aena trata de mostrar cómo la Compañía crea valor a corto, medio y largo plazo. Para presentar esa información de manera veraz, relevante y precisa, de acuerdo con las prácticas de reporte más reconocidas, se complementa la información económica y financiera con el Estado de Información no Financiera y el Informe de gobierno corporativo correspondientes al ejercicio 2021. Como novedad respecto a ejercicios precedentes, se incluye el Informe Anual de Remuneraciones dando así respuesta a los requerimientos de la normativa aplicable.

La página web de la Compañía<sup>1</sup> ofrece a su vez información detallada adicional sobre los diferentes aspectos relevantes para las distintas partes interesadas.

Según se detalla en la Nota 5 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2021, el Grupo desarrolla sus actividades basándose en la siguiente clasificación de segmentos: Aeropuertos, Servicios inmobiliarios, Internacional y SCAIRM.

El segmento de Aeropuertos recoge sustancialmente las operaciones del Grupo como gestor de los aeropuertos que se detallan en la nota 1 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2021 se identifican en la actividad denominada aeronáutica. Asimismo, el segmento de Aeropuertos incluye la actividad de gestión de los espacios comerciales en las terminales aeroportuarias y la red de aparcamientos, que se identifican en la actividad denominada Comercial.

El segmento de Servicios inmobiliarios incluye sustancialmente la explotación por el Grupo de los activos de naturaleza industrial e inmobiliaria que no están incluidos en dichas terminales.

Las operaciones de la subsidiaria Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A., A. se corresponden con la actividad de desarrollo internacional del Grupo que consiste en inversiones en otros gestores aeroportuarios, principalmente en Reino Unido, Brasil, México y Colombia.

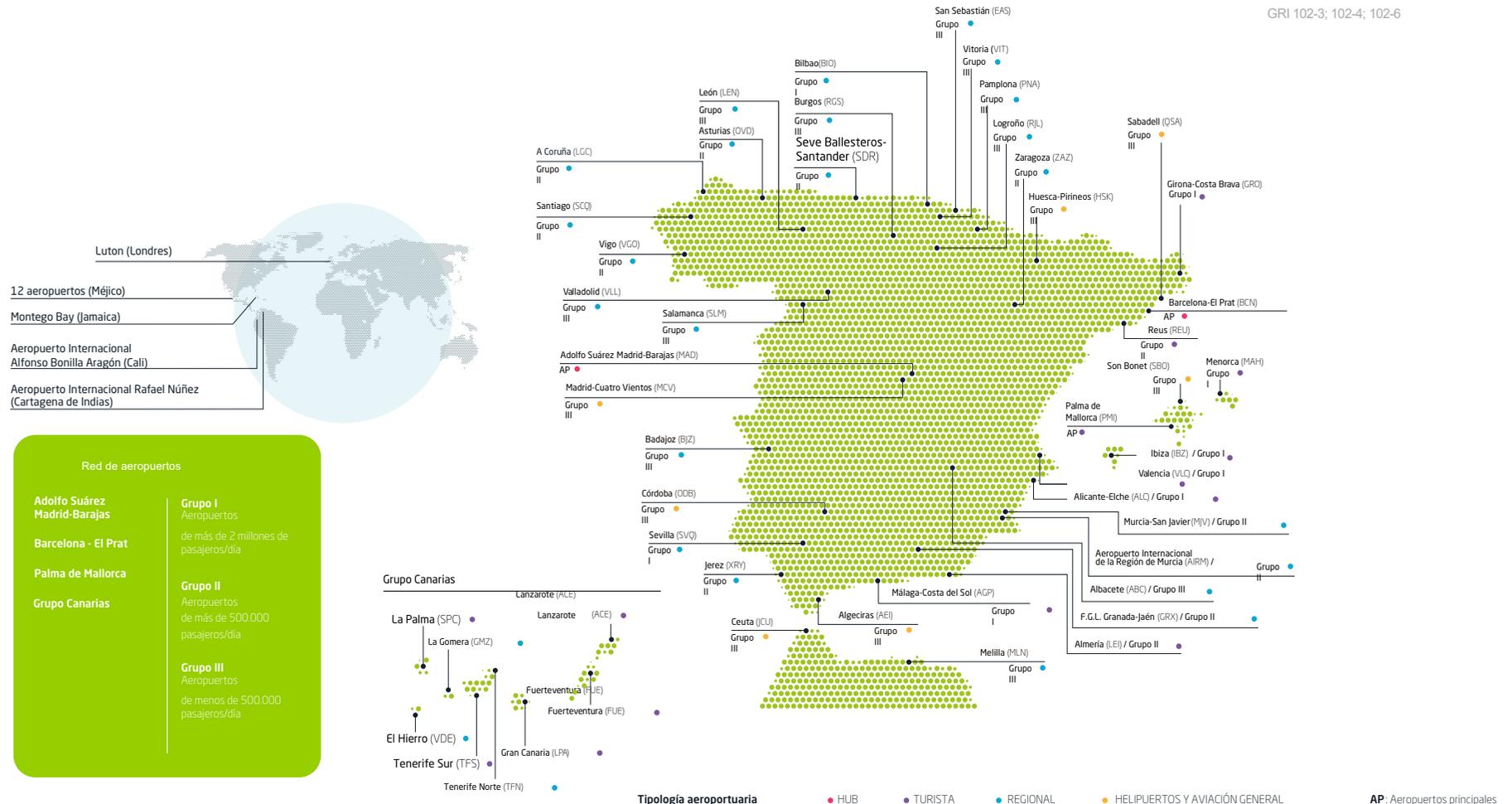
El segmento SCAIRM se corresponde con la actividad de la Sociedad “Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A.” que se considera, asimismo, una única unidad generadora de efectivo en sí misma. A efectos analíticos y con el objetivo de ofrecer una mejor comprensión del resultado de la gestión de los aeropuertos que el Grupo opera en España, los datos operativos, así como la información económica de la Sociedad “Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A.” se integran con los de la red al exponer la evolución de la actividad aeronáutica, comercial y de servicios inmobiliarios en el Bloque A del presente Informe de Gestión Consolidado.



<sup>1</sup> Ver apartado “Sobre este informe - Enlaces de interés”.

## Red de aeropuertos de Aena (GRI 102-3, 102-4; 102-6)

El grupo Aena está conformado por Aena, la Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (“SCAIRM”), Aena Internacional, las empresas del Grupo London Luton Airport, así como la Sociedad Concesionaria Aeroportos do Nordeste do Brasil, S.A. (“Aena Brasil”).



La evolución de los negocios del Grupo se explica en el Bloque A del presente Informe de gestión consolidado, cuya exposición analiza en detalle los datos operativos de la actividad aeronáutica, así como los resultados de las áreas de negocio que desarrolla el Grupo.

En cuanto a los datos de las operaciones aeronáuticas, en el Bloque A: Capítulo “Datos de actividad” apartado 2.1 se incluye una exposición exhaustiva de la evolución del tráfico en los aeropuertos de la red en España, y en el apartado 2.2 la evolución de la operativa correspondiente a los aeropuertos en los que el Grupo tiene presencia internacional. Por su parte, los resultados económicos de las áreas de negocio se analizan por segmento en el Capítulo 3 del citado Bloque A. A estos efectos analíticos y con el objetivo de ofrecer una mejor comprensión del resultado de la gestión de los aeropuertos que el Grupo opera en España, los datos de tráfico, así como la información económica de “Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E., S.A.” se integran con los de la red al exponer la evolución de la actividad aeronáutica, comercial y de servicios inmobiliarios en el informe de gestión consolidado.



## 1.1. Estructura del Informe de Gestión Consolidado 2021

Con el fin de evitar duplicidades y responder a algunas de las cuestiones incluidas dentro del alcance del EINF, en la tabla de correspondencias (ver sección Índices de contenidos Ley 11/2018), se incluye una breve mención a dichas cuestiones, así como referencia al capítulo en el que se desarrollan.

### • Resúmenes Ejecutivos de IAGC e IARC:

- Resumen Ejecutivo del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC): que ofrece una visión general del contenido que se detalla en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (documento con formato de la CNMV).
- Resumen Ejecutivo del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC): que ofrece una visión general del contenido que se detalla en el Informe Anual de Remuneraciones (documento con formato de la CNMV).

### Anexos

- Estados Financieros consolidados.
- Informe Anual de Gobierno Corporativo (documento con formato de la CNMV).
- Informe Anual de Remuneraciones (documento con formato de la CNMV).

## 1.2. Nivel de revisión por los auditores externos

El contenido del Informe de Gestión Consolidado 2021 ha sido sometido, tal y como exige la legislación vigente, a diferentes niveles de revisión por parte de auditores y verificadores externos, con sus correspondientes grados de aseguramiento:

- KPMG, Auditores, S.L.<sup>2</sup>. ha comprobado que se ha facilitado el estado de la información no financiera consolidada y determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, a la que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas. Asimismo, ha evaluado e informado sobre la concordancia del resto de la información incluida en el Informe de gestión consolidado con las Cuentas Anuales consolidadas, así como de si el contenido y presentación de esta parte del Informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación.
- KPMG, Auditores, S.L. ha emitido un informe de Seguridad Razonable Independiente sobre el Sistema de Control Interno sobre la información financiera de Aena S.M.E, S.A y sociedades dependientes a 31 de diciembre de 2021<sup>3</sup>.
- Deloitte, S.L. ha emitido un informe de verificación con un ámbito de revisión limitado sobre los contenidos en materia de información no financiera y diversidad requeridos por la Ley 11/2018 e incluidos en este informe de gestión consolidado<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Otra información: Informe de gestión consolidado en el 'Informe de auditoría', dentro de 'Informe de auditoría y Cuentas Anuales consolidadas'.

<sup>3</sup> Anexo del apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Aena S.M.E, S.A. de 31 de diciembre de 2021.

<sup>4</sup> 'Informe de verificación independiente' de la sección 'B. Estado de la información no financiera'.

## 2. Materialidad (GRI 102-15; 102-46; 102-47; 103-1)

En 2021 la Compañía ha actualizado el proceso a seguir para la realización del análisis de materialidad. Como principal novedad, esta nueva metodología incorpora el concepto de doble materialidad, lo que permite a la Organización identificar:

- Cómo afectan las cuestiones no financieras en la situación y resultados de la Compañía (significatividad financiera o impactos hacia dentro).
- Cómo la empresa impacta en el medio ambiente y en la sociedad (significatividad medioambiental y social o impactos hacia afuera).

Todo ello de acuerdo al siguiente proceso:



- A. Identificación de asuntos potencialmente materiales, a lo largo de la cadena de valor, para lo que se han utilizado las siguientes fuentes<sup>5</sup>:
- Información interna de referencia (Estrategia de Sostenibilidad, Sistema de Gestión y Control de riesgos<sup>6</sup>, estudio reputación de Aena<sup>7</sup>, etc).
  - Tendencias y principales aspectos evaluados por los inversores y agencias de calificación ESG en

materia financiera y extra-financiera (Sustainalytics, DJSI, Vigeo Eiris, MSCI, ISS Oekom, etc), incluyendo la legislación aplicable (Ley 11/2018), los estándares de presentación de informes más reconocidos (principalmente GRI, SASB, Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas).

- Informes de presencia de la Compañía en redes sociales, quejas aparecidas en Twitter y Facebook 2021.
- Otra información relevante percibida de accionistas e inversores, proxy advisors, información publicada por organismos públicos, organizaciones de referencia (Glass Lewis, J.P. Morgan, Barclays, etc).

<sup>5</sup> El análisis de algunas de estas fuentes permite incorporar un enfoque sectorial en la evaluación de la materialidad.

<sup>6</sup> Ver capítulo "2021: un año hacia la recuperación".

<sup>7</sup> Estudio "La reputación de Aena entre stakeholders clave", basado en el Modelo *RepTrak.a* cuyas dimensiones racionales y atributos se les aplica una correlación con los asuntos materiales identificados por Aena, reflejo de la información relevante para las distintas fuentes utilizadas.

A partir de esas fuentes se revisan los asuntos identificados en 2020, procediendo a la modificación y actualización de los que se considera que deben aparecer como relevantes en el análisis y conformar la matriz de materialidad.

Como resultado de este análisis, en 2021 se han identificado 32 asuntos materiales, agrupados en 16 temas.

B. Evaluación y priorización de los temas materiales desde una perspectiva de doble materialidad, incluyendo aquellos aspectos con capacidad de impactar en el crecimiento de la Organización (de fuera hacia dentro/significatividad financiera) y, a su vez, relevantes para los grupos de interés, que se puedan ver afectados por el impacto de la actividad de la empresa (de dentro hacia fuera/ significatividad medioambiental y social).

- Análisis de la significatividad financiera (eje Y) y su priorización: cada aspecto material ha sido evaluado y valorado internamente por su capacidad de impactar en la Organización, integrando la perspectiva de económica y de riesgos.
- Para el análisis de la significatividad medioambiental y social (eje X), y priorización correspondiente se ha tenido en cuenta los resultados obtenidos del citado estudio reputacional realizado por Aena durante 2020 y 2021. En el marco de dicho estudio, la Compañía ha realizado entrevistas a los principales stakeholders (proveedores, clientes, reguladores, etc) obteniendo información tanto de la percepción como de la importancia que para cada uno de ellos tienen los diferentes asuntos materiales identificados.

Una vez obtenidos valores de la variable percepción se le aplica un factor corrector en función de la importancia otorgada a cada asunto material, de forma que se obtiene la valoración que cada grupo

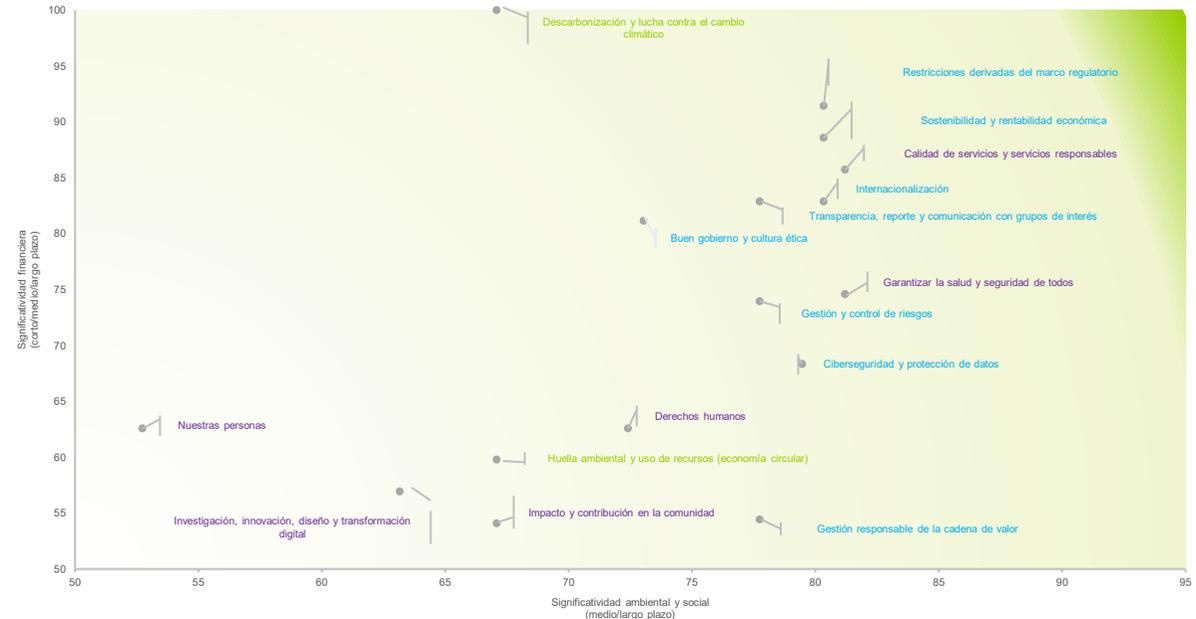
de interés realiza a cada asunto material. Finalmente, para calcular el valor global de cada uno de esos asuntos materiales, se calcula la media de las puntuaciones dadas a cada asunto material por cada grupo de interés.

- C. Elaboración de la matriz de materialidad: en base a las valoraciones obtenidas en el punto anterior.
- D. Validación por las direcciones en el marco del proceso de elaboración del estado de información no financiera y su difusión.

Tras este proceso, se han identificado una serie de asuntos críticos, alineados con las principales megatendencias ESG, que ponen el foco en la protección del entorno y la mitigación de la huella y los impactos ambientales negativos (incluyendo los relacionados con la emisión de GEI, el

uso de recursos, la contaminación atmosférica, el ruido, etc) y la promoción de los impactos positivos, especialmente relacionados con los aspectos sociales (protección de la salud y seguridad, respeto de los derechos humanos, creación de valor en la comunidad, ofrecer servicios, potenciar un diálogo activo, fomento de la innovación, etc). Todo ello bajo la supervisión de unos Órganos de Gobierno responsables del buen desempeño de la Organización, que ha de incorporar todos estos asuntos al más alto nivel garantizando así un modelo de negocio sostenible.

La matriz de materialidad resultante incorpora asuntos considerados por la Organización para mejorar el desempeño y minimizar el impacto de los principales los riesgos ESG identificados, y garantizar su sostenibilidad económica, medioambiental y social:



Asunto material	¿Por qué es material?	Impacto (Interno/Externo)	Estrategia/medidas implementadas y métricas (Bloque B: Estado de información no financiera)
Descarbonización y lucha contra el cambio climático	Para cumplir con los objetivos más ambiciosos del Acuerdo de París y limitar el aumento de temperatura a 1,5°C, es prioritario que el sector empresarial contribuya a la descarbonización mediante la propuesta y desarrollo de medidas de adaptación y mitigación al cambio climático, que promuevan la reducción efectiva de las emisiones de CO <sub>2</sub> .	I & E	Apdo. "Aena frente a la emergencia climática", Capítulo 2. Apdo. "Estrategia de Sostenibilidad", Capítulo 1.
Buen gobierno y cultura ética	Los Órganos de Gobierno son responsables del buen desempeño de las Organizaciones, de la implementación de una cultura ética aplicable y extensible a todos sus miembros, y de la plena integración de los aspectos ESG en la actividad. Por ello, resulta fundamental disponer de las herramientas necesarias para regular aspectos como la composición del Consejo, el perfil de los Consejeros, las Comisiones, la remuneración o su evaluación, y garantizar el establecimiento de una sólida cultura de cumplimiento y sostenibilidad.	I & E	Apdo. "El Consejo de Administración" y "Cultura y ética corporativa", Capítulo 1.
Huella ambiental y uso de recursos (economía circular)	Resulta prioritario reducir los impactos y afectaciones que toda actividad genera sobre el entorno natural (contaminación atmosférica, uso de recursos –agua-, generación de residuos, ruido, etc.) readaptando los modelos y la gestión empresarial para garantizar la convivencia sostenible de su actividad con el cuidado del entorno.	I & E	Apdos. "Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables", "2.3. Contaminación", "2.4. Uso sostenible de recursos", "2.6. Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias", Capítulo 3. Apdo. "Estrategia de Sostenibilidad", Capítulo 1.
Garantizar la salud y seguridad de todos	Como infraestructuras básicas para el transporte de personas y bienes, transitadas por miles de personas diariamente, es primordial garantizar la salud y seguridad de todos sus usuarios.  Es importante adoptar una actitud preventiva ante posibles situaciones de riesgo, y evaluar de manera continua posibles contingencias que puedan afectar al normal desarrollo de las actividades disponiendo de mecanismos, medidas y recursos humanos y materiales suficientes que garanticen la seguridad tanto de empleados, como de pasajeros, y en general, todos los usuarios de los aeropuertos.	I & E	Apdo. "Seguridad Operacional", "Seguridad aeroportuaria", "Seguridad sanitaria", Capítulo 6 y Apdo. "Salud y seguridad en el empleo", Capítulo 5.
Derechos humanos	Las Compañías deben velar por el respeto de los derechos humanos en el desarrollo de sus actividades, estableciendo los mecanismos adecuados para garantizar su protección en todas las comunidades en las que operan. Por ello, es prioritario avanzar en la implantación de un procedimiento de diligencia debida que garantice la detección y mitigación de riesgos en la materia, así como en el diseño de mecanismos de control y reparación de posibles vulneraciones.	I & E	Apdo. "Derechos Humanos", Capítulo 3. Apdo. "Estrategia de Sostenibilidad", Capítulo 2.
Nuestras personas	Las Organizaciones deben adaptarse a una fuerza laboral cada vez más cambiante y exigente, y ajustar sus modelos de gestión de las personas para fomentar la captación y retención del mejor talento, la promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades, la implementación de medidas suficientes y efectivas de bienestar y conciliación, o el fomento de una cultura empresarial basada en valores corporativos.	I & E	Apdo. "Empleo estable y de calidad"; "Modelo retributivo y brecha salarial", "Organización del tiempo de trabajo y desconexión", "Diversidad e inclusión", "Promoción y desarrollo de talento, habilidades y conocimientos", "Relaciones laborales", Capítulo 5.
Investigación, innovación, diseño y transformación digital	Para garantizar la mejora continua de la actividad empresarial y hacer frente a retos presentes y futuros, resulta imprescindible integrar la innovación en el seno de las organizaciones, co-crear tejidos de innovación interna y externa, y avanzar en la implantación de nuevas tecnologías que garanticen la mejora de los servicios.	I & E	Capítulo 7. Innovación.
Impacto y contribución en la comunidad: creación de valor compartido, contribución al	Las empresas están llamadas a ser agentes partícipes y directos del desarrollo socio-económico de las sociedades en las que operan, atendiendo a sus demandas y a las expectativas de los grupos de interés. Así, más	I & E	Apdo. "Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad" e "Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno", Capítulo 3.

Asunto material	¿Por qué es material?	Impacto (Interno/Externo)	Estrategia/medidas implementadas y métricas (Bloque B: Estado de información no financiera)
desarrollo social y económico y medición del impacto	allá de garantizar una correcta prestación de los servicios, generar un valor añadido a la sociedad basado en la corresponsabilidad.		
Transparencia, reporte y comunicación con grupos de interés	Se debe medir y comunicar de forma clara el valor que la actividad aporta a la sociedad y disponer de canales de comunicación necesarios para construir relaciones basadas en la transparencia y caracterizadas por el diálogo abierto y el máximo rigor capaces de generar confianza.	I & E	Apdo. "Relación y diálogo con grupos de interés", Capítulo "Enfoque del documento".
Sostenibilidad y rentabilidad económica	Garantizar un modelo de negocio sostenible, capaz de hacer frente al entorno cambiante actual y a nuevos desafíos que permitan obtener, al mismo tiempo, umbrales de rentabilidad suficientes y garantizar el mejor desempeño ESG, fundamental para satisfacer los intereses de los inversores y del resto de grupos de interés.	I & E	Apdos. "El papel crucial de la aviación en el turismo" y "Evolución e impacto de la pandemia provocada por el COVID-19 en Aena", Capítulo "2021: Un año para la recuperación". Apdos. "Finanzas sostenibles", Taxonomía, Capítulo 1.
Ciberseguridad y protección de datos	La transformación digital y la exposición ante ciberataques pueden poner en peligro la seguridad de los sistemas informáticos, las bases de datos con información sensible, o provocar alguna vulneración en materia de protección de datos. Fortalecer los mecanismos y protocolos de seguridad informática es imprescindible para una empresa como Aena, para la que prima la protección integral de todos (empleados, empresas externas, usuarios en general, etc).	I & E	Apdos. "Protección de datos" del Capítulo 1 y "Ciberseguridad", Capítulo 6.
Calidad de servicios y servicios responsables	Responder a las demandas de los consumidores y cumplir con sus expectativas resulta especialmente necesario en este contexto de creciente empoderamiento de los clientes. Para garantizar la excelencia y la prestación de todos los servicios con la máxima calidad, excelencia e innovación se han de realizar esfuerzos especiales que permitan detectar y adelantarse a las nuevas necesidades, cumpliendo, a la par, con los máximos requerimientos de calidad y seguridad.	I & E	Apdo. "Calidad de los servicios", Capítulo 6.
Gestión responsable de la cadena de valor	La calidad de los servicios ofrecidos depende en gran medida de la relación y el comportamiento de la cadena de valor de las organizaciones. Así, una inadecuada gestión de la misma puede traer importantes repercusiones a todos los niveles. Para alcanzar la consecución de objetivos comunes resulta clave extender los valores ESG, y su compromiso ético en sus cadenas de suministros.	I & E	Capítulo 3 Contratación.
Gestión y control de riesgos	Disponer de sistemas robustos y definidos, y de mecanismos suficientes para hacer frente a nuevos riesgos adquiere relevancia en un contexto tan cambiante como el actual. En este contexto, adelantarse a los riesgos emergentes y aquellos relacionados con aspectos ESG cobra especial importancia para garantizar el buen desempeño de las organizaciones.	I & E	Apdo. "Los riesgos y su gestión", Capítulo "Un año para la recuperación".
Restricciones derivadas del marco regulatorio	El estatus jurídico de Aena puede conllevar ciertas limitaciones (por ejemplo, en la contratación de personal, en los procesos de licitación, o el desarrollo organizativo), pudiendo dar lugar a una desventaja competitiva frente a otras sociedades cotizadas privadas, o a la hora de encarar nuevos retos y oportunidades. En este contexto, es fundamental mantener un estricto y puntual cumplimiento de la normativa que resulta de aplicación, y cumplir de forma óptima con los mandatos recibidos de sus grupos de interés.	I & E	Apdo. "Cultura y ética corporativa", Capítulo 1.
Internacionalización	Aena aprovecha y comparte su capacidad de gestión expandiendo su modelo de excelencia operacional en aeropuertos situados fuera de España, diversificando así el riesgo y tratando de aprovechar las oportunidades, y asumiendo sus responsabilidades como miembro activo y relevante de las diferentes comunidades.	I & E	Capítulo "2021 Un año para la recuperación".

### 3. Relación y diálogo con grupos de interés

Aena reconoce la importancia de la gestión de los grupos de interés como elemento clave para alcanzar el interés social y desarrollar un modelo de negocio responsable y sostenible, establecer sus objetivos, crear valor a largo plazo y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**Aena impulsa un marco de relaciones con sus grupos de interés sobre los pilares de la transparencia, el diálogo, la generación de confianza y la creación de valor compartido.**

En 2021, el Consejo de Administración de Aena aprueba una política específica de relación con grupos de interés, que establece los principios y directrices sobre los que proyectar los valores de la Sociedad, e impulsar un marco de relaciones basado en la transparencia, el diálogo, la generación de confianza y la creación de valor compartido. A tal fin, esta relación se sustenta sobre principios:

- Relaciones basadas en la ética, la integridad, el desarrollo sostenible, el respeto a los derechos humanos y a las comunidades afectadas por las distintas actividades de la Sociedad.
- Cumplimiento de la legalidad vigente en las relaciones con terceros, respetando los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y comportamiento ético y

pleno sometimiento a la Política contra la corrupción y el fraude de Aena.

- La protección de los derechos e intereses de los Grupos de Interés, a través de cauces de comunicación claros, directos y efectivos para recibir la información adecuada, garantizando la igualdad de trato en lo que se refiere a información, participación y ejercicio de sus derechos.
- La cooperación y transparencia en las relaciones con autoridades, organismos reguladores y administraciones competentes.
- Orientación hacia el consenso, especialmente con las comunidades locales y pueblos indígenas de los países donde opera la compañía, tomando en consideración sus necesidades, puntos de vista y expectativas.
- La mejora continua, asegurando que da la respuesta más eficiente posible a las necesidades de cada momento.

A tal fin, Aena dispone de un conjunto de herramientas dirigidas a establecer las pautas necesarias para segmentar, identificar y priorizar los colectivos, además de unos mecanismos de comunicación efectivos, que faciliten una correcta comunicación y un diálogo fluido con los colectivos identificados, sus necesidades y expectativas.

Para realizar esta segmentación, identificar los grupos de interés y garantizar la comunicación, seguimiento y revisión de las relaciones con ellos, en el marco del Sistema

de Gestión Integrado (SGI) las distintas unidades y centros de la compañía identifican y analizan las características las partes interesadas con las que interactúan, lo que permite adaptar los distintos procesos, infraestructuras y servicios a las circunstancias concretas.

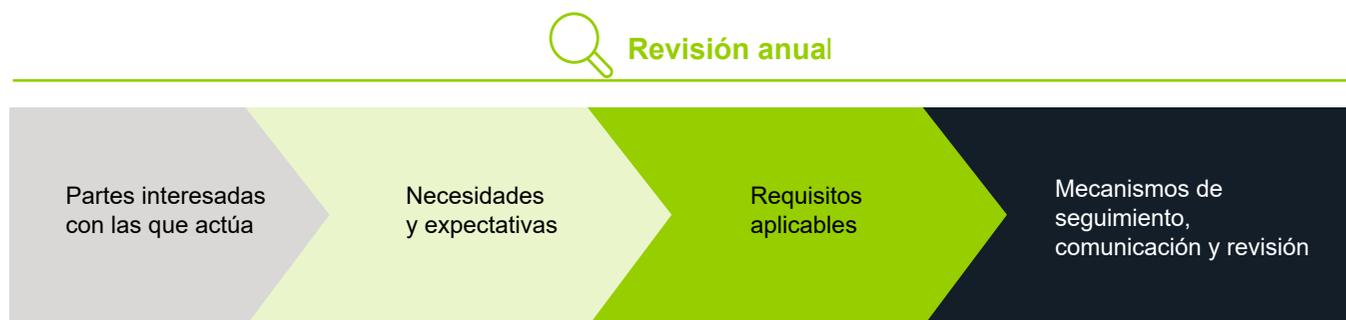
El sistema se refuerza con acciones de formación y sensibilización de comunicación dirigidas a los empleados —especialmente entre las áreas directamente implicadas.

**El compromiso de la Compañía con sus grupos de interés se formaliza a través de la Política de Relaciones con Grupos de Interés, el Código de Conducta y la Política de Sostenibilidad.**

Uno de los ejemplos más relevantes en 2021 de cómo la relación con grupos de interés constituye un elemento clave de la gestión de Aena se encuentra en el Documento de Regulación Aeroportuaria DORA 2022- 2026 (en adelante, DORA II), aprobado en septiembre de 2021. Su procedimiento de elaboración se inicia con una propuesta de documento por parte de Aena, que se somete a consulta con las asociaciones representativas de usuarios, tal como establece la Ley 18/2014. Este procedimiento de transparencia y consultas se completa entre los meses de diciembre de 2020 a marzo de 2021. El proceso de aprobación ha tenido en cuenta los resultados de estas consultas, de manera que se han respetado todos aquellos aspectos en los que no se observó controversia en dichas consultas, teniendo en cuenta que ello no pudiera afectar al interés de los usuarios o al interés general.

El proceso de participación de los grupos de interés en la Compañía se compone de una serie de herramientas y mecanismos de comunicación activos y bidireccionales, que facilitan el diálogo, la colaboración y la rendición de cuentas de forma continua, al tiempo que ayudan a evaluar y reforzar permanentemente el compromiso de Aena.

**Cada Unidad/ aeropuerto, a nivel local, analiza la siguiente información:**



De todos los grupos de interés con los que interactúa Aena, los principales clientes de los servicios prestados son los pasajeros y compañías aéreas. En ambos casos, la Compañía realiza periódicamente un análisis particularizado de sus necesidades y expectativas a través de la Matriz de partes interesadas, a partir de la cual se procede a una segmentación específica por cada uno de los clientes.

- En el caso de los pasajeros, como punto de partida para conocer la tipología de clientes que acuden a los aeropuertos de Aena, se realizan las encuestas EMMA (Encuesta de las Características y Motivos de la Movilidad en el Modo Aéreo) que permiten, entre otros aspectos, conocer los motivos del viaje, medios de transporte utilizados para llegar al aeropuerto, así

como otros datos de caracterización del pasajero. Estos estudios se complementan con el programa de encuestas *Airport Service Quality (ASQ)* de *Airports Council International (ACI)*, para medir el grado de satisfacción de sus clientes. Estas encuestas miden la retroalimentación de los pasajeros respecto a una amplia gama de parámetros de servicio, y monitorean la experiencia del cliente dentro del aeropuerto desde el momento de su llegada hasta el momento en que pasa a la puerta de embarque.

A través de un análisis comparativo con otros aeropuertos, ASQ permite a los aeropuertos entender su posición relativa a sus competidores. El programa también facilita a los aeropuertos la toma de decisiones para priorizar las inversiones relativas a la mejora de los servicios e infraestructuras aeroportuarias. La

encuesta ASQ es el programa líder en satisfacción del cliente en el sector aeroportuario con más de 200 aeropuertos en más de 50 países de estudio de sus pasajeros todos los meses del año. Todos los aeropuertos utilizan el mismo cuestionario y siguen la misma metodología. El detallado plan de muestreo de ASQ, adaptado al tráfico de cada aeropuerto, posibilita la comparación de resultados. En Aena Aeropuertos, 33 centros utilizan este tipo de encuestas.

Mensualmente los aeropuertos analizan los resultados obtenidos; y con carácter trimestral ACI emite los informes de resultados y comparativas con otros aeropuertos de similares características.

Estas herramientas se complementan con otras dirigidas a conocer de manera específica la opinión del pa-

sajero sobre los servicios prestados, por ejemplo, mediante los dispositivos *Happy or not* o encuestas específicas realizadas por el colectivo de Agentes de Atención al Pasajero, Usuarios y Clientes (AAPUC).

Los aeropuertos que cuentan con estos dispositivos *Happy or not* pueden disponer de resultados sobre la opinión de los usuarios en tiempo real, lo que permite

una toma de decisiones más ágil y la adaptación de los servicios según las prioridades de los pasajeros.

- Para las aerolíneas, Aena ha diseñado una metodología propia a través de la realización de Encuestas a compañías aéreas (ECA's) anuales que permite conocer su grado de satisfacción, en relación a los principales elementos relacionados con la prestación del

servicio relacionados con las operaciones, seguridad, servicios, comercial, sistemas de comunicación, medio ambiente, infraestructuras, etc.

Los resultados obtenidos se analizan tanto a nivel general como particular por cada centro, planteando buenas prácticas/ acciones de mejora relevantes que se comparten entre los aeropuertos que conforman la red de Aena.



Comunicación de Aena con sus grupos de interés  
(GRI 102-43; 413-1; 413-2)



Principales grupos de interés	Herramientas para comunicarnos		Expectativas	
<b>PASAJEROS</b> (low cost, seniors, business, en familia, ocio, etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y gestión de RQS</li> <li>Análisis periódico encuestas ASQ</li> <li>Encuestas EMMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de indicadores de procesos</li> <li>Indicadores DORA</li> <li>Dispositivos "HappyorNot"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de costes sobrevenidos</li> <li>Buena relación calidad/precio</li> <li>Excelencia en el servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta comercial y de restauración</li> <li>Eficiencia, atención y amabilidad del personal</li> </ul>
<b>COMPAÑÍAS AÉREAS</b> (bajo coste y tradicionales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas a compañías</li> <li>Contacto directo/ reuniones</li> <li>Indicadores asociados a procesos con compañías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia a foros y conferencias especializadas</li> <li>Comité de usuarios</li> <li>Grupos de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de trabajo eficientes y coordinados</li> <li>Calidad del servicio</li> <li>Colaboración activa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información operativa y de análisis de mercados potenciales</li> </ul>
<b>EMPLEADOS Y OTRAS UNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de sugerencias/ Intranet</li> <li>Encuestas de Formación</li> <li>Indicadores de los procesos de Gestión de RRHH</li> <li>Sistema de Gestión del Desempeño</li> <li>Sistema de Cumplimiento Normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con representación sindical</li> <li>Encuestas de satisfacción internas</li> <li>Reuniones internas</li> <li>Auditorías internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento</li> <li>Desarrollo profesional</li> <li>Transparencia y ética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad para aportar ideas</li> </ul>
<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ENTES REGULADORES Y OTROS ORGANISMOS (ENAIRE, AEMET)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas e información pública ruido</li> <li>Sistema de Cumplimiento Normativo</li> <li>Comités especializados</li> <li>Auditorías internas y externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de cumplimiento de requisitos legales</li> <li>Reuniones/ contactos</li> <li>Grupos de trabajo</li> <li>Inspecciones</li> <li>Ponencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Interministerial entre Defensa y Fomento</li> <li>Reuniones/ Comités específicos por centro</li> </ul>	
<b>MINISTERIO DE DEFENSA, FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y OTROS SERVICIOS DE EMERGENCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité especializados (emergencia; Nacional de Seguridad; Simulacros; etc)</li> <li>Reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Auditorías de AESA e internas</li> <li>Comisión Interministerial entre Defensa y Fomento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Interministerial entre Defensa y Fomento</li> <li>Reuniones/ Comités específicos por centro</li> </ul>	



Objetivos comunes

Comunicación de Aena con sus grupos de interés  
(GRI 102-43; 413-1; 413-2)

Principales grupos de interés	Herramientas para comunicarnos		Expectativas	
 <b>SOCIEDAD, COMUNIDADES LOCALES/EMPRESAS COLINDANTES/ ONG/ ASOCIACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisiones y comités</li> <li>Información pública</li> <li>Seguimiento y gestión de RQS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Grupos de trabajo</li> <li>Comités intersectoriales</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisiones y comités</li> <li>Información pública</li> <li>Seguimiento y gestión de RQS</li> <li>Reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo</li> <li>Comités intersectoriales</li> </ul>
 <b>INVERSORES Y ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Junta general</li> <li>Información pública</li> <li>Comunicaciones a la CNMV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canales de contacto de relación con Inversores</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en reuniones y conferencias</li> <li>Información pública regulatoria</li> <li>Publicación de resultados y datos de actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento del Plan de Acción Climática</li> <li>Consultas del modelo de negocio</li> <li>Consultas sobre aspectos sociales y de gobierno corporativo</li> </ul>
 <b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Seguimiento y gestión de RQS</li> <li>Seguimiento de noticias en los medios</li> </ul>		 <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones del Consejo de Administración</li> <li>Junta General de accionistas</li> <li>Publicación de resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Control Interno de la Información Financiera</li> <li>Sistema de Gestión de Riesgos</li> <li>Auditorías internas y externas</li> </ul>
 <b>PROVEEDORES SOCIOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y OTROS ARRENDATARIOS EMPRESAS DE CARGA TOUOPERADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactos directos y reuniones con contratistas, arrendatarios, agentes handling, Comités de usuarios, gestión de RQS</li> <li>Indicadores</li> <li>Seguimientos y Análisis</li> <li>Grupos de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de resultados del servicio prestado</li> <li>Encuestas Salas VIP, parking y servicios comerciales, compañías</li> <li>Foros y conferencias especializadas</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con contratistas, Comités de usuarios</li> <li>Seguimientos contratistas/servicio prestado</li> <li>Grupos de trabajo</li> <li>Seguimiento y gestión de RQS</li> <li>Indicadores DORA, PPT, asociados a procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas a compañías y operadores</li> <li>Contacto directo/ reuniones</li> <li>Asistencia a foros y conferencias especializadas</li> <li>Contacto directo/ reuniones</li> <li>Comités de facilitación de carga</li> </ul>
 <b>AVIACIÓN GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de usuarios</li> <li>Contacto directo/ reuniones</li> <li>Grupos de trabajo</li> </ul>		 <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de usuarios</li> <li>Contacto directo/ reuniones</li> <li>Grupos de trabajo</li> </ul>	



Objetivos comunes

## 4. Comunicación y transparencia

En la prestación de sus servicios, Aena pone a disposición de todos sus grupos de interés una serie de canales de comunicación, entre los que destacan la página web y las redes sociales enfocados a garantizar una comunicación efectiva y bidireccional con ellos.

Los servicios comerciales que se prestan a los distintos usuarios (pasajeros, acompañantes y empleados), se adaptan a los perfiles de los mismos. Esta oferta comercial presenta una variada y atractiva tipología de conceptos, tanto locales como internacionales.

En 2021, la web pública de Aena ha renovado tres de sus sitios webs (pasajeros, accionistas e inversores y aerolíneas) con un doble objetivo:

- Dar respuesta al usuario digital.
- Avanzar en uno de los pilares de su Plan Estratégico, la transformación digital.

Los nuevos portales tienen un diseño *responsive*, es decir, accesible y adaptable en todos los dispositivos (tabletas, smartphones, ordenadores, etc.).

Con el nuevo *site* de pasajeros se ofrece al usuario la posibilidad de conocer y reservar todo lo que necesita en su viaje de una forma ágil y sencilla: reserva de parking, información sobre todos los servicios del aeropuerto (tiendas, restaurantes, compañías, facturación, etc.), reserva de servicios vip (salas, *fast lane* y *meet& assist*), trámites en el aeropuerto (facturación, aduanas, controles, etc.) y por supuesto, toda la información de vuelos de forma más visual e intuitiva.

Además, y como punto fuerte, los contenidos se han estructurado y optimizado para integrar todos los servicios comerciales en una nueva sección: *market place*, desde donde el usuario puede acceder a *Aena Maps*, *Aena Travel* y *Food&Fly*.

La web de accionistas e inversores, que es el principal canal de comunicación oficial de la Sociedad, ofrece una información clara, transparente y permanentemente actualizada a todos los accionistas de Aena, a los inversores y a los mercados en general. El nuevo portal facilita el acceso al contenido sobre: (i) la evolución de la acción de Aena (incluyendo información relativa a la cotización, dividendos y el capital social); (ii) la información económico-financiera (en particular se encuentran disponibles las publicaciones financieras y operativa, la calificación crediticia, el período medio de pago de

proveedores, así como otra información financiera relevante); (iii) otra información general y (iv) la información de gobierno corporativo.

La web de aerolíneas presenta las rutas potenciales, incentivos, tarifas y aspectos operativos y comerciales que pueden interesar a las compañías aéreas a la hora de ampliar o consolidar su modelo de negocio

Respecto a la accesibilidad, Aena trabaja para que los contenidos de su web sean validados con la certificación Doble A, según las recomendaciones indicadas por la WAI (*Web Accessibility Initiative*), grupo de trabajo internacional perteneciente al W3C (*World Wide Web Consortium*) que vela por que ningún colectivo sufra discriminaciones de algún tipo que puedan ser causa de fracturas sociales en el mundo virtual. En este sentido, las técnicas empleadas en el portal de Aena encajan con lo que la WAI indica, tanto para el marcado XHTML como para el CSS, con las excepciones de los documentos PDF, el subtítulo y la audiodescripción de todos los vídeos y el reproductor multimedia utilizado.

En 2021 Aena se ha posicionado entre las diez primeras empresas del Ibex-35 con mayor impacto en redes sociales en 2020, según el Panel *Epsilon Icarus Analytics* del Ibex-35.



## Web corporativa e intranet

A través del portal del Servicio telemático, disponible en la web de la Compañía, los grupos de interés pueden realizar de forma online sugerencias de mejoras o informar de cualquier motivo de insatisfacción. Esta información es fundamental para la mejora continua del desempeño de la Compañía.

Principal reflejo del compromiso de la Compañía con la información, el diálogo y la transparencia.

En la web se dispone de toda la información para usuarios en general, así como los detalles del negocio y su evolución. Asimismo, se da respuesta a los diferentes grupos de interés, contiene secciones específicas en las que se puede encontrar información más detallada de acuerdo a las necesidades planteadas. Entre otros:

### Algunas secciones específicas\*

- Portal de accionistas e inversores, con el detalle sobre la evolución financiera y el gobierno corporativo sostenible en la empresa.
- Información corporativa.
- Sección de responsabilidad Corporativa y de medioambiente, precisando principales datos y mecanismos de gestión en lo que respecta el desempeño ESG de Aena.
- Contratación y empresas, con información básica y enlaces para redirigir a los portales de contratación.
- Información para usuarios y aerolíneas en general.
- Portal de empleo, con el detalle de los procesos de reclutamiento.
- Portal de servicio telemático para la tramitación telemática de cualquier sugerencia de mejora, queja o reclamación por parte de los grupos de interés.

### Covid-19: comunicación y transparencia

Con motivo de la covid-19, la Compañía ha realizado un **importante esfuerzo en materia de comunicación y transparencia**, adaptando su página web para aportar en todo momento información de utilidad a los usuarios de los aeropuertos, incluyendo pasajeros, compañías aéreas, operadores comerciales, arrendatarios, empleados, etc.

#### Externa

Aena ha puesto a disposición de los usuarios la web Infocovid en la que se informa sobre todas las medidas establecidas en los aeropuertos para garantizar la seguridad de todos los pasajeros. También se recogen los requisitos y las recomendaciones de las autoridades para poder volar.

#### Interna

Se han organizado campañas específicas entre la plantilla para celebrar el 30 aniversario de la compañía, iniciativas internas de innovación, difusión del plan de sostenibilidad de la empresa o promoción de la formación siempre en coordinación con el área de recursos humanos.

\* Consultar enlaces a estas secciones en el "Anexo - Enlaces y links de interés" incluido en este documento.

**40M**

de visitas a  
**www.aena.es**

**54**

publicaciones  
(52 semanales y dos especiales, un año de covid y 30 aniversario)

Más de

**200**

páginas publicadas

Casi

**800.000**

visitas al portal de infocovid

Encuentro de la plantilla con el presidente de Aena y sus dos directores generales abierto para todos los integrantes de la plantilla.

Casi

**1.000**

personas de todos los centros y aeropuertos de la red, incluido Aena Brasil.

Cerca de

**100**

las preguntas recibidas con dudas, inquietudes y reflexiones de empleados.



## Redes sociales\*

Permiten a la Compañía tener un feedback continuo con sus grupos de interés e impulsa aquellos aspectos que suscitan mayor interés a los usuarios.

La Compañía realiza un esfuerzo creciente por impulsar su presencia en los medios digitales y las redes sociales ofreciendo tanto información puntual de la actividad como compartiendo con todos los grupos de interés aquellas actuaciones, propuestas e iniciativas en materia de innovación y desarrollo sostenible.

Aena tiene cuentas corporativas en Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn y YouTube. A través de ellas, se transmite información en tiempo real sobre el estado de los aeropuertos y los servicios que ofrecen; asimismo, se responde a las cuestiones, quejas, reclamaciones y sugerencias planteadas por los usuarios.

Además, las cuentas de Enjoy Aena en Instagram, Facebook y LinkedIn publican información sobre los servicios comerciales de Aena, y las de Aena Ventures en Twitter y LinkedIn difunden contenidos sobre la aceleradora de startups de la Compañía.

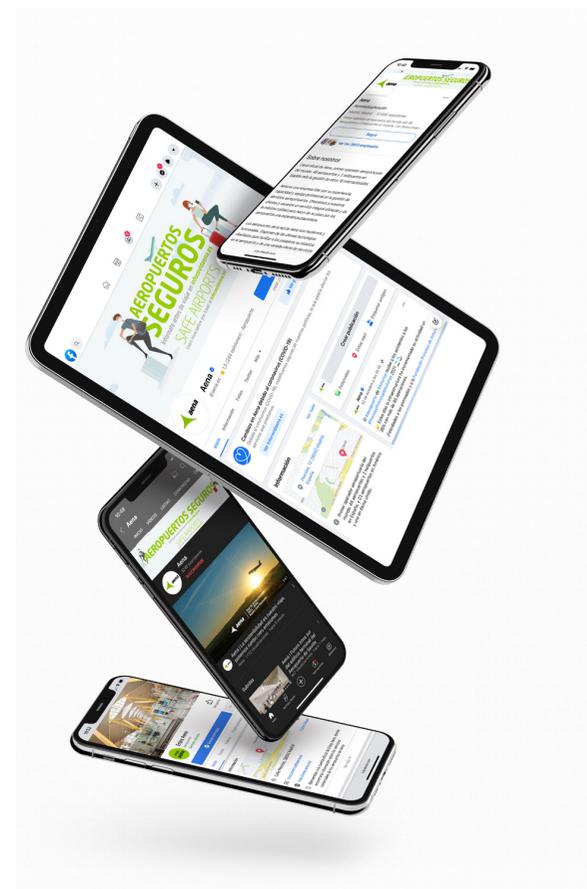
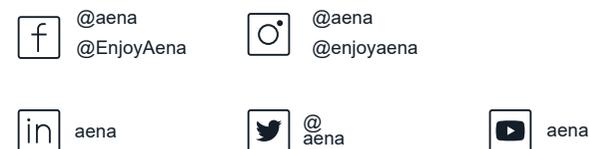
Más de  
**535k**  
interacciones  
con los usuarios  
en redes

Casi  
**223k**  
seguidores en  
redes sociales

**5,9 M**  
reproducciones  
en Youtube

Durante la erupción del volcán Cumbre Vieja en La Palma (19 de septiembre-15 de diciembre), en Twitter, que fue el principal canal de comunicación de Aena, se alcanzaron más de 3,7 millones de impresiones y fueron registrados más 3.000 clics en los enlaces, más de 4.000 retuits y más de 10.000 me gusta.

\* Consultar enlaces a estas secciones en el "Anexo - Enlaces y links de interés" incluido en este documento.



# 2021: un año para la recuperación

## ENERO

- **Temporal Filomena.** Los trabajadores de los aeropuertos afectados por la borrasca realizan una gran labor para recuperar la normalidad después del paso del temporal.
- **Aeropuertos seguros.** El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibe la certificación del programa de Acreditación de Salud Aeroportuaria del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). En los siguientes meses del año, el resto de aeropuertos de la red se unen a esta certificación.

## FEBRERO

- Aena se adhiere a la **Alianza país por la Pobreza Infantil Cero** del Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil para alinear esfuerzos y conseguir que todos los niños, niñas y adolescentes en España tengan las mismas oportunidades de futuro.
- **Hacia el autoabastecimiento.** El Aeropuerto de Tenerife Sur pone en marcha su primera planta solar fotovoltaica en autoconsumo: Aena tiene como objetivo para el año 2026 alcanzar el 100% de autoabastecimiento energético en los aeropuertos a partir de fuentes renovables.

## MARZO

- **Resultados económicos de 2020.** Aena registra pérdidas por primera vez desde 2012 tras una caída de ingresos de 2.262,9 millones de euros por la covid-19.
- **Aena Ventures** selecciona los proyectos que formarán parte de su primer programa de aceleración, orientado a resolver los cinco retos planteados: agilidad en trámites y desplazamiento al aeropuerto, experiencia del pasajero, comunicación con el pasajero, sostenibilidad, y equipaje en conjunto.
- **Máxima calificación para Aena del Carbon Disclosure Project.** Aena consigue, por segunda vez consecutiva, la máxima calificación otorgada por Carbon Disclosure Project (CDP) en materia de cambio climático.
- **Aeropuertos entre los mejores de Europa.** El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) distingue a los aeropuertos de San Sebastián y Federico García Lorca Granada-Jaén con el "Premio al Mejor Aeropuerto de Europa, en la categoría de aeródromos de hasta 2 millones de pasajeros al año", y a los aeropuertos de Alicante-Elche, FGL Granada-Jaén, Menorca, Seve Ballesteros-Santander, Internacional Región de Murcia y Pamplona el premio a las "Mejores Medidas de Higiene".
- **Entran en vigor las tarifas aeroportuarias 2021**, basadas en la congelación del Ingreso Máximo Anual Ajustado por pasajero (IMAAJ) de 2021 respecto al IMAAJ de 2020, quedando establecido en 10,27 euros por pasajero, lo que supone una variación tarifaria de un 0%.
- **Arranca la primera fase de implantación del plan estratégico de Sistemas de la Información** que tiene como objetivo transformar el modelo operativo de TIC y modernizar la tecnología de Aena, para ofrecer así un mejor servicio a todas las áreas de negocio.

## ABRIL

- **Aena, mejor empresa en su sector para Merco Talento.** Sitúa a Aena en el puesto 57 de la clasificación general (mejorando 3 posiciones respecto a 2019), y en el primer puesto del ranking sectorial (infraestructuras, servicios y construcción).
- **Arranca Aena Ventures.** En la Welcome Week, se da la bienvenida a los cinco proyectos participantes que desarrollarán tecnologías de un modo innovador, sostenible y eficiente para dar soluciones a los desafíos del transporte aéreo.
- Aena presenta el **Plan de Acción Climática** a votación consultiva en la Junta de Accionistas, convirtiéndose así en la primera empresa española, y una de las primeras del mundo, en rendir cuentas ante sus accionistas sobre su plan climático.

## MAYO

- **Aena licita su suministro de energía eléctrica con origen 100% de fuentes renovables.**
- **Aena renueva su web**, con el objetivo de dar respuesta al usuario digital y avanzar en unos de los pilares de su Plan Estratégico: la transformación digital.

## JUNIO

- **Comienza la elaboración del Plan de Igualdad**, que dé respuesta a los nuevos requerimientos legales introducidos por la normativa actualmente vigente.
- **Se aprueban las políticas de teletrabajo y desconexión digital**, para lograr el necesario equilibrio entre la adecuada planificación y organización del trabajo, y la conciliación y el bienestar de las personas trabajadoras.

## JULIO

- **Apuesta por la innovación y el talento interno.** Entrega de premios Innova 2020 y presentación de proyectos del programa Customer Centricity.
- **Aeropuertos seguros.** Todos los aeropuertos de la red reciben la certificación del programa de Acreditación de Salud Aeroportuaria del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI).
- Aena presenta, a potenciales inversores, la primera área de desarrollo logístico de la Airport City Adolfo Suárez Madrid-Barajas.
- **Resultados primer semestre 2021.** Aena cierra los primeros seis meses del ejercicio 2021 con unas pérdidas de 346,4 millones de euros.

## AGOSTO

- **Adjudicado el suministro de energía eléctrica 100% procedente de energías renovables.**
- **Tres aeropuertos de Aena se encuentran entre los 14 premiados por Skytrax.** Los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Alicante- Elche Miguel Hernández han sido reconocidos por la consultora Skytrax con los premios "COVID-19 Airport Excellence Awards".

## SEPTIEMBRE

- **El gobierno aprueba el DORA 2022-2026**, que establece las condiciones que deberán cumplirse en los aeropuertos de la red de Aena en materia de calidad y medioambiente, capacidad e inversiones, así como la senda tarifaria para los próximos 5 años.
- **Rentas mínimas anuales garantizadas (RMGA).** Ley 13/2021, en su Disposición final séptima modifica los contratos de arrendamiento o cesión de local de negocio para actividades de restauración o de comercio minorista que estuvieran en vigor el 14 de marzo de 2020 o licitados con anterioridad.
- **El Volcán de La Palma entra en erupción.** Los trabajadores del Aeropuerto de La Palma, ayudados por personal de otros aeropuertos canarios y de empleados de varios ayuntamientos de la isla, coordinados por el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES) 1-1-2 del Gobierno de Canarias, realizan tareas de limpieza para retirar la ceniza del volcán. El aeropuerto gestiona la operativa de esta situación especial.

## OCTUBRE

- **Encuentro digital con empleados.** Maurici Lucena, Presidente y Consejero Delegado de Aena, Javier Marín, Consejero Ejecutivo y Director General de Aeropuertos y M<sup>a</sup> José Cuenda, Directora General Comercial e Inmobiliaria, responden a las preguntas de los empleados en un encuentro digital.
- **Aena licita la primera área de desarrollo logístico de la Airport City AS Madrid-Barajas**, lo que supone el inicio del proceso de selección de un socio inversor, cuya adjudicación se estima llevar a cabo a lo largo del primer trimestre de 2022.

## NOVIEMBRE

- **30 aniversario de Aena.** Aena celebra su 30 aniversario con diversas acciones con sus empleados.
- **Resultados económicos del segundo semestre.** Aena registra, entre enero y septiembre de 2021, unas pérdidas de 123,7 millones de euros, una cifra que sigue reflejando el impacto de la crisis de la covid-19.
- **Aena y ALA lanzan la campaña Revolución Sostenible de la Aviación**, una iniciativa para impulsar la descarbonización del transporte aéreo.

## DICEMBRE

- **Nómina solidaria:** Aena y sus empleados donan 50.000 euros a World Central Kitchen para las personas afectadas por la erupción del volcán Cumbre Vieja, en la isla de La Palma, y para el personal de emergencia que trabaja en el terreno desde que estalló esta crisis natural.
- **Aena Ventures llega a su etapa final.** Las start-ups participantes en esta iniciativa presentan sus proyectos.

## 1. El papel crucial de la aviación en el turismo

El turismo hace una importante contribución a la economía mundial. Sustenta 319 millones de empleos y contribuye con 8,8 billones de dólares al PIB mundial (10,4% de la economía mundial). Para 2029, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo espera que el turismo proporcione 421 millones de empleos en todo el mundo.

La industria de la aviación aporta 87,7 millones de empleos en todo el mundo, ya sea directamente dentro de la industria o, con el apoyo a través de la cadena de suministro de la industria, el gasto de los empleados y en el sector turístico habilitado por la aviación.

El turismo se está convirtiendo rápidamente en la industria más grande del mundo, y el transporte aéreo juega un papel vital. La contribución al empleo turístico y al PIB es igualmente significativa. Se estima que a nivel mundial el turismo genera más de 44,8 millones de empleos directos, indirectos e inducidos, contribuyendo con alrededor de \$ 1 billón al año al PIB mundial<sup>1</sup>.

Los viajes aéreos proporcionan enlaces vitales para la floreciente industria turística mundial. Se estima que más de la mitad (58%) de todos los turistas internacionales viajan en avión, por lo que las industrias de la aviación y el turismo dependen unas de otras para un crecimiento sostenible.

En España, el transporte aéreo constituye un pilar básico de la economía, y contribuye de manera decisiva al desarrollo de uno de los principales motores de actividad, el turismo, sector que alcanzó en 2019, con anterioridad a la crisis sanitaria, un 12,4% del PIB<sup>2</sup> y generó 2,72 millones de empleos.

Pese al severo impacto que viene sufriendo el sector, como consecuencia de la crisis de movilidad sin precedentes ocasionada por la COVID-19, el modo aéreo seguirá siendo clave para afrontar una recuperación sólida de nuestra economía.

En el contexto de dicha recuperación, la red de aeropuertos de Aena se configura como un elemento esencial, que coadyuva decisivamente al desarrollo de la actividad aérea y es, además de la principal puerta de entrada de nuestro país al turismo y a la actividad internacional, un garante de la movilidad para nuestros ciudadanos, especialmente en los territorios no peninsulares.

A pesar de la difícil situación actual, la red de aeropuertos ha demostrado un alto grado de resiliencia en este periodo, y ello ha permitido el mantenimiento de unos servicios de calidad con la continuidad necesaria, a pesar de las notables dificultades ocasionadas por la pandemia, que ha afectado con intensidad al sector del transporte aéreo.



<sup>1</sup> Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"

<sup>2</sup> Fuente: INE

## 1.1 Evolución e impacto de la pandemia provocada por la COVID-19 en Aena (GRI 102-2; GRI 102-45)

Como ya ocurrió en 2020, la actividad del Grupo se ha visto drásticamente afectada en 2021 por las circunstancias extraordinarias, sobrevenidas, externas e imprevisibles que ha supuesto la pandemia de la COVID-19 y la aparición de nuevas variantes en todo el mundo. Especialmente en Europa, han implicado una reducción muy significativa de las operaciones y del tráfico de pasajeros en el sector aeronáutico, con un impacto muy negativo para las compañías del Grupo Aena.

El sector aéreo y las compañías del Grupo Aena continúan sufriendo una reducción de las operaciones y del tráfico de pasajeros desde el inicio de la pandemia. Los principales organismos aeronáuticos internacionales (OACI, IATA y ACI) confirman que el descenso del volumen de pasajeros global en el sector no tiene precedentes históricos. En el medio-largo plazo, estos organismos estiman que Europa no recuperará los niveles de actividad de 2019 hasta algún momento del amplio periodo comprendido entre 2024-2027.

Entre los últimos avances en la lucha contra esta pandemia, destaca la mayor eficacia de las medidas tomadas para controlar la expansión del virus basadas en un mejor conocimiento de las circunstancias en las que éste se transmite, la mejora en los tratamientos terapéuticos para combatir esta enfermedad y, especialmente, el avance de las campañas de vacunación en varios países. Todo ello ha contribuido a una mejora en el comportamiento de la demanda y en

la oferta de las compañías aéreas, que comenzó a experimentarse desde mediados de año.

La reactivación del turismo y el aumento de la demanda del tráfico aéreo han motivado la apertura en el mes de julio de las terminales que permanecían cerradas por la baja actividad aeroportuaria durante la pandemia.

La aparición de nuevas variantes del COVID, como Omicrón, ha empujado a muchos países a recuperar o intensificar las restricciones a la movilidad aérea o a retomar controles de entrada más severos mediante pruebas diagnósticas o cuarentenas desde finales del mes de noviembre.

A pesar de que la incertidumbre inherente a las actuales circunstancias no permite anticipar en qué momento se iniciará la recuperación, los mecanismos de gestión y las medidas que, desde el gobierno de la Compañía, se adoptaron en su momento para mitigar los riesgos más significativos a los que debía hacer frente el Grupo aseguran la capacidad, fortaleza y sostenibilidad de la Compañía.

### Medidas adoptadas en Aena

Con objeto de contener la propagación de infecciones causadas por la Covid-19 el Gobierno declaró el estado de alarma en España a mediados de marzo de 2020, lo que supuso el confinamiento domiciliario de todo el país y la prohibición de cualquier desplazamiento no esencial hasta el 21 de junio de 2020. Con posterioridad, se volvió a decretar un nuevo estado de alarma con fecha 25 de octubre de 2020 y se prolongaron algunas restricciones a la movilidad con cierres selectivos en determinadas zonas en función de

la evolución de la pandemia. El último estado de alarma se levantó el 9 de mayo de 2021.

Durante el primer semestre del año, los niveles de tráfico, principalmente de pasajeros, continuaron siendo reducidos debido a las restricciones a la movilidad tanto en España como en el resto del mundo provocadas por la COVID-19, bien el avance de las campañas de vacunación, la evolución de la situación epidemiológica y la relajación de las restricciones a la movilidad permitieron una mejora en el comportamiento de la demanda y en la oferta de vuelos de las compañías aéreas a partir del mes de mayo y durante los meses de verano.

La aparición de la variante *Omicrón* ha llevado a muchos países a recuperar o intensificar las restricciones y controles de entrada desde finales del mes de noviembre. Estas medidas siguen impactando en la movilidad aérea y ha supuesto una ralentización del ritmo de recuperación que estaba teniendo lugar durante los últimos meses

La posible aparición de nuevas variantes del virus, como *Ómicron*, y su propagación condicionan la flexibilización de las restricciones impuestas en los distintos países y dificultan precisar en qué momento y con qué intensidad se producirá la recuperación del tráfico.

A pesar de las circunstancias, y durante este tiempo, Aena ha actuado con rapidez para ajustar la capacidad de sus aeropuertos a las necesidades concretas de la operativa y a las medidas de movilidad adoptadas por los Gobiernos de distintos países en cada momento.

Con el fin de contribuir a la reactivación del tráfico aéreo en España, Aena ofrece incentivos que estimulan la programación de operaciones por parte de las aerolíneas, con independencia del número de pasajeros transportados. En la temporada de invierno 2020, entre noviembre de 2020 y marzo de 2021, se aplicó un descuento sobre la tarifa de aterrizaje si se recuperaba al menos un 20% de los movimientos operados en el mismo mes de la temporada de invierno anterior. En la temporada de verano 2021 se implementó un nuevo esquema para determinados umbrales de recuperación de operaciones. Para la temporada de invierno 2021, Aena ofrece un incentivo de recuperación de operaciones cuando mensualmente se supere el umbral de recuperación del 75% respecto a la temporada de invierno 2019.

Asimismo, cabe señalar que con fecha 1 de marzo de 2021 entraron en vigor las tarifas aeroportuarias de 2021, con una variación tarifaria del 0%.

Al cierre de 2021 se ha recuperado el 43,6% de la cifra de pasajeros de la red de aeropuertos en España en 2019, el 64,3% del número de operaciones de aeronaves y el 93,4% del volumen de carga.

El Aeropuerto London Luton ha recuperado el 25,5% de los pasajeros de 2019, el 43,5% de los movimientos de aeronaves y el 71,5% del volumen de carga.

La entidad concesionaria del Aeropuerto de Londres-Luton y el Luton Borough Council, titular del aeropuerto, han acordado un conjunto de medidas destinadas a la recuperación sostenible del aeropuerto tras el severo

impacto de la pandemia de la Covid-19 a través del mecanismo de Special Force Majeure (SFM) reconocido en el contrato de concesión. El acuerdo contempla una reducción del canon de concesión por valor de 45 millones de GBP (hasta el año 2023), una extensión de la concesión de 16,5 meses (del 31/03/2031 al 15/08/2032), así como un acuerdo sobre otras medidas de carácter medioambiental y económico-social con valor para ambas partes.

El tráfico de los seis aeropuertos de Aena Brasil se ha recuperado en un 85,2% del volumen de 2019 (la Sociedad concesionaria asumió las operaciones a lo largo del primer trimestre de 2020).

La *Agência Nacional de Aviação Aérea* ANAC aprobó el 14 de diciembre de 2021 la solicitud de reequilibrio económico-financiero del contrato de concesión correspondiente al ejercicio 2020. El importe del desequilibrio aprobado asciende a 69,7 millones de BRL, antes de impuestos.

En el ámbito financiero, cabe señalar que Aena ha continuado adoptando medidas necesarias para reforzar su liquidez por la situación creada por la Covid-19 en su actividad empresarial. Para ello, en 2021 ha firmado préstamos con diversas entidades financieras por un importe conjunto de 700 millones de euros. Además, con objeto de reducir el coste financiero, se ha contratado con Intesa Sanpaolo un préstamo ESG-linked de 500 millones de euros destinado a cancelar deuda por el mismo importe en enero de 2022.

Asimismo, como consecuencia de la situación excepcional provocada por la Covid-19 y su impacto en el EBITDA, Aena ha obtenido dispensas temporales de cumplimiento de las ratios financieras hasta el 30 de junio de 2023 de todas las entidades bancarias. El Aeropuerto de Londres-Luton ha obtenido de las entidades financieras dispensas temporales respecto al cumplimiento de las ratios hasta 31 de diciembre de 2021 y ha pactado una ratio modificada a 30 de junio de 2022.

## 1.2 El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA 2022-2026)<sup>3</sup>

(GRI 102-2; 102-14; 102-20; 102-26)

Desde que en 2017 se aprobase el primer Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA 2017-2021)<sup>4</sup>, la eficiencia y los avances en la gestión de la red de Aena en España, se han traducido en una mejora en los servicios que se prestan a los pasajeros y sus acompañantes, así como a las compañías aéreas.

En este contexto, el, segundo Documento de Regulación Aeroportuaria - DORA 2022-2026 (en adelante, DORA II) aprobado por el Consejo de Ministros y que emana de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, cobra una mayor importancia si cabe, al constituirse como una pieza indispensable para la recuperación de este

<sup>3</sup> Consultar enlace al documento en el Anexo Anexo – enlaces y links de interés".

<sup>4</sup> La Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia (en adelante, la Ley 18/2014) desarrolla, en diversos ámbitos, el marco legal aplicable a la red de aeropuertos de interés general de Aena. La Ley 18/2014 establece que el Documento de Regulación Aeroportuaria (en adelante, DORA) es el instrumento que debe determinar las condiciones de regulación quinquenal del conjunto de la red de aeropuertos de Aena, S.M.E., S.A. (en adelante, Aena), que se configura como servicio de interés económico general.

sector, objetivo que será clave durante el próximo quinquenio.

Complementariamente a este objetivo esencial, el de la recuperación, el DORA II, contempla como ejes estratégicos la excelencia en el servicio a los pasajeros y sus acompañantes, así como a las compañías aéreas; la sostenibilidad; la innovación y la gestión eficiente de la red.

Todo ello con el objetivo de continuar garantizando, por un lado, la movilidad de los ciudadanos en las mejores condiciones de servicio y calidad, y la cohesión económica y social en todo el territorio; y, por otro, asegurando la competitividad del sector del transporte aéreo, a través de unas tarifas que contribuyan a su recuperación.

**El DORA da estabilidad y el impulso necesario para garantizar una recuperación sostenible medioambientalmente y de calidad en el sector aéreo y en el turismo**

El DORA señala que en el momento de su aprobación, persiste la incertidumbre sobre cuándo y en qué grado se alcanzará la recuperación completa de los niveles de actividad del sector, pero se espera que ésta se consolide antes de la finalización de este quinquenio 2022-2026 regulado. Por ello, el desarrollo del DORA II estará marcado por la citada recuperación progresiva del tráfico.

De acuerdo con el marco normativo, y al igual que el DORA 2017-2021, la elaboración del Documento de Regulación ha sido fruto de un proceso de consultas con las compañías usuarias y de valiosas contribuciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la Dirección General de

Política Económica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Su redacción se ha nutrido, asimismo, de las aportaciones de los Comités de Coordinación Aeroportuaria y del resto de agentes que intervienen en el sector aéreo. En definitiva, el DORA 2022-2026 contribuirá a la recuperación del sector del transporte aéreo permitiendo que la red de aeropuertos disponga de los recursos necesarios para la prestación de un servicio seguro, de calidad, sostenible y con suficiente capacidad para cubrir la recuperación del tráfico cuando ésta se produzca, manteniendo además unas tarifas competitivas. Para lograr estos objetivos, serán clave, entre otros, la innovación y digitalización de los servicios, que contribuirán a la prestación de unos servicios de calidad excelente.

**Las condiciones establecidas en el DORA 2022-2026, por un lado, obligan al operador aeroportuario a ofrecer, entre otros, un servicio de calidad y con la capacidad suficiente para atender a la demanda durante el periodo regulatorio quinquenal y, por otro, le ofrecen la predictibilidad necesaria para desarrollar un servicio eficiente, competitivo y sostenible en el largo plazo.**

### Líneas estratégicas para el periodo 2022-2026 (GRI 102-14)

Durante los últimos años se han alcanzado dos objetivos relevantes en la red de aeropuertos de interés general de Aena. En primer lugar, una expansión y renovación de las principales infraestructuras que ha dotado a la red de la capacidad necesaria para atender a la demanda de tráfico en el medio plazo, manteniendo unos altos niveles de calidad. En segundo, la modernización del modelo de gestión de la red tras la

entrada de capital privado y la aplicación del nuevo modelo de regulación.

Hoy, España dispone de una red robusta de aeropuertos que aseguran la conectividad de los ciudadanos, la cohesión territorial y que cuenta con la fortaleza necesaria para afrontar un proceso de recuperación sólido. A pesar de las importantes dificultades que está suponiendo la crisis por la COVID-19 para todos los actores de la economía, la red de aeropuertos ha demostrado una alta resiliencia y capacidad para la prestación de los servicios aeroportuarios en términos de seguridad, calidad y continuidad.

No obstante, lo anterior, en el futuro inmediato se deberán afrontar desafíos importantes como la recuperación del tráfico aéreo, el reto medioambiental, la mejora continua de la calidad, todo ello bajo la premisa de la seguridad. Para dar la mejor respuesta posible a estos desafíos, el DORA 2022-2026 contempla los pilares estratégicos, en base a los cuales Aena desarrollará su actividad durante el próximo quinquenio:

- La recuperación del tráfico aéreo.
- La excelencia en el servicio y el compromiso con la seguridad.
- La sostenibilidad medioambiental.
- La potenciación de la competitividad a través de la innovación y la digitalización.
- La eficiencia en la gestión.

Además, y por su importancia para el interés general, la red de aeropuertos de Aena continuará asegurando la accesibilidad y movilidad de los ciudadanos, trabajadores y bienes y servicios; así como la cohesión territorial.

### 1.3 Hacia la recuperación del transporte aéreo (GRI 103-2)

Para la recuperación del tráfico aéreo, y situarlo en niveles similares a los alcanzados en 2019, y a pesar de que la recuperación depende en gran medida de factores exógenos, Aena potenciará el crecimiento del tráfico aéreo actuando a través de cuatro palancas:

- Recuperando la confianza del pasajero, ofreciendo la máxima seguridad sanitaria en los aeropuertos, a través de la coordinación de actuaciones y protocolos con actores relevantes como, entre otros, compañías aéreas, autoridades sanitarias y otros aeropuertos europeos. Asimismo, en este quinquenio, Aena deberá potenciar el despliegue de tecnologías para minimizar el contacto y agilizar los procesos, reduciendo así el riesgo de propagación de la COVID-19.
- Trabajando activamente con compañías aéreas para atraer la demanda a la red de aeropuertos.
- Potenciando el diseño y aplicación de incentivos comerciales que impulsen el desarrollo de nuevas rutas y el crecimiento en las ya existentes; y colaborando estrechamente con autoridades locales y autonómicas, agentes económicos y sociales, a través de los Comités de Coordinación Aeroportuaria, entre otros.
- Preparando la red de aeropuertos para satisfacer las necesidades del transporte aéreo a largo plazo,

equilibrando dichas necesidades con las de los territorios en los que prestan servicio, a través del consenso necesario.

Junto a las medidas previstas para recuperar el tráfico, el DORA 2022-26 incluye aspectos enfocados al mantenimiento de las tarifas respecto a los niveles de 2021 durante los cinco próximos años, entre los que destacan<sup>5</sup>:

- La inversión total reconocida para el periodo del DORA asciende a 2.250 millones de euros, siendo el nivel medio anual de inversión durante el periodo de 450 millones de euros. Aena considera que estas inversiones contribuirán a lograr el nivel de calidad adecuado en la prestación de los servicios aeroportuarios, especialmente, en materia de sostenibilidad y digitalización.
- El ámbito de la sostenibilidad se configura como un eje estratégico de la compañía. En este sentido, fija las condiciones para el desarrollo sostenible de la red de aeropuertos de Aena estableciendo unos estándares en materia medioambiental que se articulan a través de 6 indicadores referidos a:
  - emisiones absolutas de CO<sub>2</sub>,
  - eficiencia energética,
  - neutralidad en carbono,
  - agua consumida,
  - niveles de ruido,
  - residuos no peligrosos valorizados.

- Incentivos comerciales con criterios medioambientales: Como parte de su estrategia de sostenibilidad Aena podrá establecer incentivos comerciales orientados a la mejora de la sostenibilidad medioambiental en los aeropuertos de la red.

**El gran reto del sector para el próximo quinquenio será recuperar los niveles de tráfico aéreo previos a la pandemia y trabajar conjuntamente con las aerolíneas para alcanzar ese objetivo común**

## 2. Contexto del sector<sup>6</sup>

Aena está expuesto a una diversidad de factores de riesgo que afecta a su actividad a todos los niveles. Identificar, valorar y gestionar correctamente los posibles eventos potenciales, y sus impactos, es fundamental para garantizar la creación de valor de la Organización y la consecución de sus objetivos<sup>7</sup>.

**La gestión de riesgos**  
Pilar clave para la creación de valor y la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía

<sup>5</sup> Para más información, ver Boque A: Información Económico Financiera.

<sup>6</sup> Este apartado se ve completado con los Estados Financieros

<sup>7</sup> Los principales riesgos a los que Aena está expuesta en su actividad operativa y financiera desde 2020 se mantienen en 2021.

**Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena** (GRI 102-14; 102-15; 102-20, 102-26; 102-29; GRI 102-46; 102-47)

TENDENCIAS E IMPACTOS	ESCENARIOS
<b>IMPACTOS DE LA COVID-19 EN EL NEGOCIO Y LAS OPERACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operativo. Ver nota 3.a.1) de las Cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2021. <ul style="list-style-type: none"> <li>Los niveles del tráfico han continuado siendo afectados debido a las restricciones de movilidad. Si bien se ha producido cierta mejoría gracias a la vacunación, las nuevas variantes del virus hacen que se mantenga un nivel significativo de incertidumbre sobre la recuperación del tráfico a corto plazo, aún muy ligado a la evolución de la pandemia.</li> <li>En lo relativo al negocio comercial, durante el año 2021, las rentas establecidas en los contratos de arrendamiento comercial formalizados entre Aena y sus operadores comerciales se han visto modificadas como consecuencia de la entrada en vigor de la Disposición Final 7ª de la Ley 13/2021, de 1 de octubre y, en menor medida, por novaciones contractuales acordadas con los operadores comerciales. La entrada en vigor de dicha norma ha provocado una reducción de los ingresos comerciales hasta que se recupere el tráfico del año 2019.</li> </ul> </li> <li>Legal y regulatorio: Relacionado con la incertidumbre sobre la interpretación de la legislación en el contexto de crisis actual y adecuación a los nuevos requerimientos legales que han llevado a un incremento de la litigiosidad. Ver nota 3.a.4) de las Cuentas Anuales Consolidadas.</li> <li>Reducción de los flujos de caja, necesidad de reforzar la liquidez (ver nota 3.a.3) de las cuentas anuales consolidadas) y posibilidad de ruptura de las ratios financieras acordadas con las entidades financieras.</li> <li>Impacto en la valoración de los activos del Grupo. El Grupo actualiza las valoraciones de sus activos para determinar si se produce algún deterioro como consecuencia de la recuperación paulatina del tráfico aéreo, aún distante de los niveles previos a la pandemia para todas las empresas del Grupo Aena. Las correcciones valorativas que se ponen de manifiesto se reflejan en la cuenta de resultados.</li> <li>Riesgo sanitario: Como consecuencia de las medidas tomadas para el control, contención y previsión de la pandemia, Aena ha incurrido en gastos excepcionales, tanto en las instalaciones aeroportuarias, como en la protección personal y de salud. Ver nota 3.a.3) de las Cuentas Anuales Consolidadas.</li> </ul>
<b>CONTEXTO MACROECONÓMICO Y POLÍTICO</b>  <b>CONCENTRACIÓN Y COMPETENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BREXIT: La retirada de Reino Unido de la Unión Europea ha dado paso a un nuevo marco de relaciones.</li> <li>Crisis de mercados emisores y daños derivados de la situación financiera de las aerolíneas, que pudieran afectar al negocio aeronáutico fundamentalmente y a la concentración de compañías aéreas.</li> <li>Riesgo relativo a Negocio comercial e inmobiliario, afectado por menores ingresos derivados de la disposición final séptima de la Ley 13/2021 de Ordenación de los Transportes Terrestres, cambios de tendencia en el consumo, riesgo de impago y abandono de locales, así como mayor concentración de clientes</li> <li>Relacionados con la concentración de clientes en actividades, tanto aeronáuticas como comerciales, y sus ingresos son especialmente dependientes de sus dos principales aeropuertos (Adolfo Suárez Madrid Barajas y Barcelona El Prat).</li> <li>Además, la Compañía se enfrenta al auge de otros medios de transporte, como los trenes de alta velocidad (por ejemplo, el AVE con aeropuertos con gran volumen de pasajeros). Todo ello puede afectar a los ingresos aeronáuticos y comerciales.</li> </ul>
<b>SOSTENIBILIDAD Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La sostenibilidad es uno de los mayores retos de la sociedad en la actualidad. Existe un elevado consenso sobre la urgencia de limitar el impacto en el medio ambiente y la necesidad de trabajar de forma colaborativa para compensar los impactos de los últimos años. Se debe dar una respuesta contundente y común, que involucre a todos los actores de la sociedad instituciones públicas, empresas y ciudadanos.</li> <li>Potenciales consecuencias restrictivas de las "imposiciones de combustible de aviación sostenible (SAF)", en referencia a uno de los principales cambios regulatorios que pueden afectar a la actividad de Aena.</li> <li>El Grupo está expuesto a los efectos del cambio climático. Este riesgo conlleva impactos a nivel económico, operativo y reputacional derivados de los aspectos señalados en la nota 3.4 de las Cuentas anuales consolidadas <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios regulatorios que puedan suponer un aumento del precio de las emisiones de carbono, reducción de la demanda u otros aspectos relacionados con el uso de combustible sostenible en aviación (SAF).</li> <li>Grado de implantación de las medidas relacionadas con la acción climática y la sostenibilidad contempladas en el Plan de Acción Climático de la compañía, tendentes a establecer un modelo económico descarbonizado y sostenible en los aeropuertos de la Red, en un contexto de creciente presión por parte de inversores y de la sociedad en su conjunto.</li> <li>Resiliencia de las infraestructuras y operativa de los aeropuertos ante eventos asociados al cambio climático, desastres naturales y condiciones meteorológicas extremas y la necesidad de acometer actuaciones de adaptación en los aeropuertos en el medio-largo plazo.</li> <li>Limitaciones parciales o totales a la operativa, la capacidad y el desarrollo necesario de los aeropuertos originadas por motivos medioambientales o derivadas del cumplimiento de la normativa medioambiental existente o futura.</li> <li>Destinos que pierden atractivo para los visitantes, por cambios en las preferencias y comportamientos del consumidor, por la estigmatización del sector, por políticas de desincentivación y restricción de vuelos domésticos en las rutas donde exista una alternativa de tren de alta velocidad, por una posible imposición de una nueva ecotasa al precio de los billetes, entre otros.</li> <li>Un marco de políticas y regulaciones climáticas nacionales y regionales no coordinadas.</li> </ul> </li> </ul> <p>Al realizar las previsiones de tráfico, además del entorno macroeconómico previsto, el Grupo ha analizado los principales riesgos, incertidumbres y factores que afectan al tráfico aéreo, tanto a nivel global, como los propios del sector aéreo, destacando el posible impacto de medidas medioambientales.</p> <p>En los modelos planteados para elaborar las proyecciones de tráfico aéreo, se ha contemplado el impacto de las siguientes medidas que ya se están imponiendo en algunos países europeos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de nuevos impuestos a los billetes de avión</li> <li>- Restricción de vuelos domésticos en rutas servidas por AVE: cualquier restricción de vuelos de corto radio con alta proporción de pasajeros de conexión, limitaría significativamente la conectividad de medio y largo radio y limitaría el desarrollo hub de los principales aeropuertos.</li> </ul> <p>El impacto que podrían tener estas medidas en el tráfico aéreo dependerá de las condiciones en las que se vayan aplicando, si bien a día de hoy aún no hay concreción suficiente sobre el alcance y plazos de implantación de las mismas. Por ese motivo, y para acotar la incertidumbre asociada a la aplicación de estas medidas, en lugar del escenario teórico que arrojarían los modelos econométricos, el Escenario Base elegido se encuentra situado en la horquilla media-baja de dichos modelos econométricos (Nota 7.e de las Cuentas anuales consolidadas).</p> <p>Adicionalmente, en los últimos años están surgiendo diversas iniciativas medioambientales que, en caso de materializarse, podrían tener gran impacto en el sector aéreo. Destaca la iniciativa de la UE "Fit for 55", donde se incluyen, entre otras, las siguientes propuestas legislativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del régimen de comercio de derechos de emisión de la UE.</li> </ul>

**Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena** (GRI 102-14; 102-15; 102-20, 102-26; 102-29; GRI 102-46; 102-47)

TENDENCIAS E IMPACTOS	ESCENARIOS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de la Directiva sobre fiscalidad de la energía: eliminación de las exenciones en el transporte aéreo (impuestos al queroseno)</li> <li>- Iniciativa ReFuelEU Aviation para unos combustibles de aviación sostenibles: Obligar a los proveedores de combustible y aerolíneas a combinar un nivel cada vez más elevado de combustibles sostenibles (SAF) en los actuales combustibles</li> <li>- Reglamento para el despliegue de la infraestructura para el suministro de combustibles alternativos</li> </ul> <p>En la preparación de los Estados Financieros Consolidados del Grupo, la dirección ha tenido en cuenta el impacto del cambio climático, y la evaluación del cumplimiento de los objetivos del Plan de Acción Climática de la Sociedad matriz Aena S.M.E., S.A. Estas consideraciones no han tenido un impacto significativo en los juicios y estimaciones aplicados en la preparación de la información financiera del ejercicio.</p> <p>Ver nota 3.4 de las Cuentas anuales consolidadas.</p>
ORGANIZACIÓN Y REGULACIÓN PÚBLICO-PRIVADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitaciones originadas por la condición de Aena de empresa público estatal.</li> </ul>
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de políticas de innovación y desarrollo tecnológico adecuadas a las necesidad del negocio encaminadas a mejorar la experiencia de los pasajeros, fortalecer la seguridad del aeropuerto y mejorar la eficiencia operativa.</li> </ul>
CIBERSEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición e incremento de las amenazas y vulnerabilidades ante ciberataques.</li> <li>• La pandemia ha cambiado patrones de relación en la comunicación y los negocios, y ha supuesto un auge del teletrabajo.</li> </ul>
DEPENDENCIA DE TERCEROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallos en las operaciones relevantes que se ejecutan por terceros en el aeropuerto o en su coordinación y que puede comprometer la correcta ejecución de los servicios (controladores, compañías de handling, aerolíneas, seguridad, control sanitario...) incluyendo conflictos laborales de proveedores de servicios críticos o de la gestión del tráfico aéreo que repercutan negativamente en la capacidad de las infraestructuras.</li> </ul>
SEGURIDAD OPERACIONAL Y FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los riesgos de seguridad física u operacional derivados de atentados terroristas, guerras, o accidentes de aviación, cuyas probabilidades de ocurrencia no han disminuido y pueden evolucionar hacia nuevos escenarios, conviven desde 2020 con una situación de emergencia sanitaria sin precedentes que ha obligado a revisar todos los protocolos de seguridad en los aeropuertos.</li> </ul>
MARCO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la normativa e incertidumbre sobre la interpretación de la legislación surgida en distintas materias, como ESG y la necesidad de adecuación a los nuevos y continuos requerimientos legales que pueden conllevar un incremento de la litigiosidad derivada de los conflictos con operadores, proveedores y clientes, así como afectar a la gestión y reputación de la compañía.</li> <li>• Aena opera en un sector fuertemente regulado, lo que garantiza que la gestión de la red de aeropuertos se lleva a cabo con criterios de servicio público, establece un régimen de tarifas aeroportuarias, y obliga a asegurar diferentes medidas de seguridad aeroportuaria.</li> <li>• El 3 de octubre entró en vigor la Ley 13/2021 que en su Disposición final séptima modifica los contratos de arrendamiento o cesión de local de negocio para actividades de restauración o de comercio minorista que estuvieran en vigor el 14 de marzo de 2020 o licitados con anterioridad.</li> </ul>
CUMPLIMIENTO Y TRANSPARENCIA FISCAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un buen modelo de gobernanza permite generar valor en el corto, medio y largo plazo para accionistas, clientes, proveedores y otros grupos de interés y fortalece el entorno de control de la compañía, su reputación y credibilidad frente a terceros.</li> <li>• Aena opera en un sector fuertemente regulado, lo que garantiza que la gestión de la red de aeropuertos se lleva a cabo con criterios de servicio público, establece un régimen de tarifas aeroportuarias, y obliga a asegurar diferentes medidas de seguridad aeroportuaria. Junto a estas obligaciones, determinadas por su singular carácter de empresa privada de interés público, la Compañía cuenta con su propio Sistema de Cumplimiento Normativo, que incluye procedimientos y políticas contra la corrupción y el fraude, así como diferentes políticas corporativas que se revisan periódicamente.</li> </ul>
IMPLICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La forma en la que clientes, proveedores, administraciones, empleados, accionistas, etc. se involucran en la gestión de las compañías ha evolucionado hacia un perfil más digital, más sensibilizado con la protección ambiental y con la salud, más participativo y dispuesto a dejarse oír.</li> <li>• Las compañías han de ofrecer de forma transparente información suficiente sobre sus políticas de sostenibilidad su desarrollo, aplicación y resultados.</li> <li>• Necesidad de supervisar el proceso de elaboración e integridad de la información financiera y no financiera.</li> </ul>
PLANIFICACIONES Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrasos en la ejecución de inversiones comprometidas resultado de actuaciones de terceros u otros efectos externos (incremento precio de materias primas, fallos cadena suministro, etc.)</li> </ul>

### 3. Los riesgos y su gestión

(GRI 102-15; 102-29; 102-30; 103-1; 103-2)

#### 3.1 Estructura, control y gestión de riesgos<sup>8</sup>

(GRI 102-31; GRI 103-2)

Aena dispone de un modelo de gestión y control de riesgos orientado a garantizar la consecución de los objetivos de la Compañía de forma predecible en un entorno competitivo globalizado y un contexto complejo. A través de la Política y el Sistema de Control y Gestión de Riesgos, Aena<sup>9</sup> afronta con seguridad las amenazas e incertidumbres de cualquier naturaleza que puedan afectar a la Sociedad.

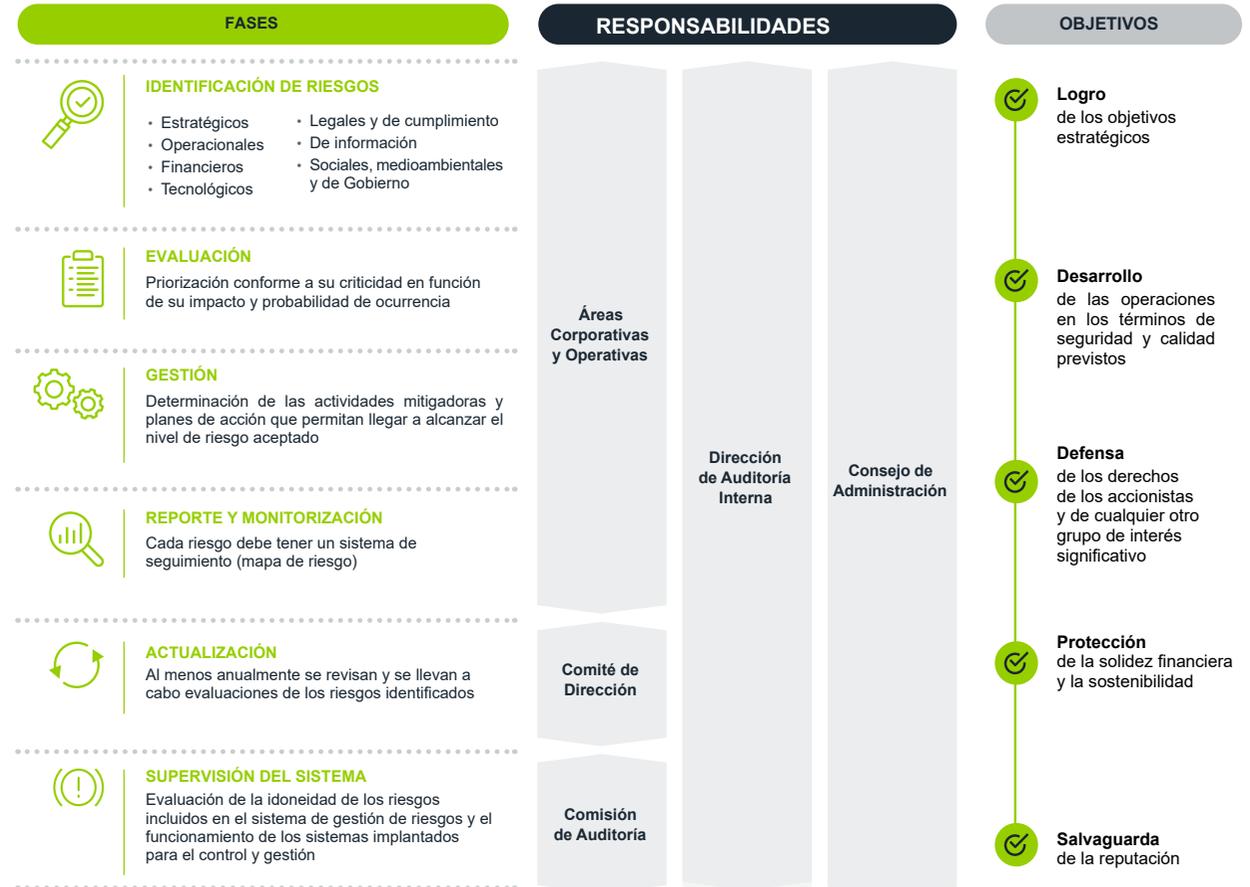
En 2021, se ha incluido una nueva categoría de riesgos, relativos a “riesgos sociales, medioambientales y de buen gobierno” en el Sistema de Gestión de riesgos.

La prioridad es disponer de un sistema de gestión de riesgos capaz de prevenir riesgos sociales, medioambientales y de buen gobierno y apoyar la gestión con un mayor control sobre los procesos para dar una respuesta eficaz a las expectativas de los grupos de interés, e impulsar el liderazgo de la Compañía en términos de sostenibilidad.

#### Sistema de Gestión de Riesgos

Desarrolla los principios definidos en la Política de Control y Gestión de Riesgos

Basados en el Marco Integrado de Gestión de Riesgos Corporativos COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)



<sup>8</sup> La descripción del Sistema Gestión de Riesgos de Aena junto con los principales riesgos que afectan a la Compañía a corto, medio y largo plazo, considerados en el mapa de riesgos corporativos, se detallan en el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

<sup>9</sup> Los riesgos inherentes al desarrollo internacional de Aena forman parte integral de su Sistema de Gestión de Riesgos. Los principios fundamentales de la gestión de riesgos aplicables en las filiales London Luton Airport Operations Ltd. (LLAOL) y Aena Brasil son consistentes con los contenidos en la Política de Control y Gestión de Riesgos de Aena, adaptando la gestión de riesgos empresariales a sus dimensiones y realidad económica.

Este modelo, basado en el enfoque metodológico marco COSO III, se asienta en:

- La consideración de unas tipologías de riesgos estándar que los clasifica en estratégicos; operacionales; financieros; tecnológicos; legales y de cumplimiento; de información; y sociales, medioambientales y de buen gobierno. Además, a través de este Sistema, los riesgos financieros y no financieros se clasifican en función de su naturaleza y se establecen los mecanismos de control necesarios.
- La evaluación de la criticidad y la definición de los niveles de tolerancia al riesgo, mediante la determinación del impacto y la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo:
  - Probabilidad de ocurrencia de que el riesgo se concrete en un suceso cierto una vez considerados los controles para mitigar el riesgo.
  - Impacto: referido al daño que supondría para Aena que el riesgo se concretara en un suceso cierto a nivel:
    - Económico, por sus efectos en los resultados financieros.
    - Operativo, afectando a la prestación de servicios.
    - Reputacional, por sus consecuencias sobre la imagen y el prestigio de la Compañía.

A partir de la combinación de estas dos variables se determina automáticamente la criticidad de cada riesgo y, por tanto, su ubicación en el Mapa de riesgos.

- La asociación de controles e indicadores claves de seguimiento a todos los riesgos incluidos en el Mapa, para los que se determinan unos umbrales de tolerancia que, en caso de ser superados, suponen la evaluación de la necesidad de diseñar actividades mitigadoras y planes de acción, específicas para cada tipo de riesgo; lo que contribuye a minimizar sus efectos y maximizar las oportunidades.
- Gestión, reporte y monitorización, actualización y supervisión del sistema:
  - La Política de Control y Gestión de Riesgos establece el marco general de actuación y los principios y responsabilidades del sistema de gestión de riesgos, y define las directrices generales para el control y la gestión de los riesgos de cualquier naturaleza a los que está expuesto la Organización.
  - La actualización del sistema se realiza con una periodicidad mínima anual, y se presenta a la Comisión de Auditoría.
  - Las funciones de control y gestión de riesgos articulan a través de una serie de órganos de gobierno con responsabilidades específicas dentro del proceso de control y gestión de riesgos:

- Áreas corporativas y operativas: Identifican y evalúan los riesgos que se encuentran bajo su área de responsabilidad y ejecutan las actividades mitigadoras. Para su seguimiento, proponen y reportan los correspondientes indicadores, estableciendo planes de acción para mitigar los riesgos e informando sobre la eficacia de los mismos.
- Dirección de Auditoría Interna<sup>10</sup>: Asiste a la Comisión de Auditoría; en la supervisión del funcionamiento del Sistema; homogeneizando y consolidando la información sobre la identificación y evaluación de riesgos y sus correspondientes indicadores, las actividades mitigadoras y los planes de acción, así como su reporte al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría de forma independiente al resto de áreas/direcciones
- Comisión de Auditoría<sup>11</sup>: Tiene atribuida la competencia para la supervisión y evaluación del sistema de gestión de riesgos, asegurándose de que los principales riesgos se identifiquen, gestionen, comuniquen y se mantengan en los niveles planificados.
- Consejo de Administración<sup>12</sup>: Define, actualiza y aprueba la Política, y fija el riesgo aceptable en cada situación, siendo el responsable último de la existencia y funcionamiento de un sistema de gestión de riesgos adecuado y efectivo.

<sup>10</sup> A nivel operativo, el Director de Auditoría Interna ocupa la máxima responsabilidad en materia de gestión de riesgos.

<sup>11</sup> En relación con el auditor externo, la Comisión de Auditoría tiene entre sus funciones la de elevar al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General de Accionistas las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución de auditores de cuentas, asegurar y preservar la independencia del auditor externo en el ejercicio de sus funciones, supervisar su labor. Etc.

<sup>12</sup> Trece miembros del Consejo cuentan con aptitudes, conocimientos y experiencia en materia de auditoría y gestión de riesgos.

- La transparencia en la información proporcionada a terceros, garantizando su fiabilidad y rigor es uno de los principios sobre los que se sustenta el sistema.
- El desarrollo de medidas enfocadas a crear una cultura de riesgo en toda la organización:
  - El establecimiento de los objetivos de empresa está vinculado a los aspectos más críticos de la organización que, a su vez, forman parte del mapa de riesgos.
  - Formación en control y gestión de riesgos, a través de reuniones periódicas de trabajo con las distintas unidades, los delegados de riesgos, direcciones, y anualmente a nivel de Comité de Dirección, lo que supone materialización de un proceso efectivo de revisión actualización y mejora continua de los Riesgos.
  - Disponibilidad de la herramienta SAP GRC enfocada a facilitar a los empleados la identificación de riesgos, su seguimiento, reporte y monitorización.

## Objetivos estratégicos



- Defender los derechos de los accionistas y de cualquier otro grupo de interés significativo.



- Proteger la solidez financiera y la sostenibilidad.



- Facilitar el desarrollo de las operaciones en los términos de seguridad y calidad previstos.



- Proteger la reputación de Aena.

Como muestra del compromiso de Aena con la rotación regular de los auditores externos, y en cumplimiento con el Artículo 52 de sus Estatutos, los auditores de cuentas son nombrados por la Junta General de Accionistas antes de que finalice el ejercicio a auditar, y por un período de tiempo determinado inicial, que no podrá ser inferior a tres (3) años ni superior a nueve (9), a contar desde la fecha en que se inicie el primer ejercicio a auditar, pudiendo ser reelegidos una vez haya finalizado el período inicial en los términos previstos por la ley. Su contratación se realiza de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

### 3.2 Riesgos en 2021

(GRI 102-2; GRI 102-15; GRI 102-30; GRI 103-1; GRI102-46; GRI 102-47)

El sistema de riesgos incluye el análisis y la monitorización periódica del mapa de riesgo, garantizando un adecuado control y gestión de los riesgos identificados<sup>13</sup>.

La actualización del mapa de riesgos<sup>14</sup> realizada para 2021 se adapta a la situación del entorno en el que la Compañía ha desarrollado su actividad tanto en aquellos aspectos que han mantenido su relevancia (como el impacto de la emergencia sanitaria), como aquellos otros cuyo impacto se ha diluido respecto a ejercicios precedentes (como ha sido el caso del Brexit), lo que ha dado lugar a la actualización de controles, indicadores y planes de acción de las fichas de riesgos ya existentes.

Por su relevancia, para la gestión de impactos derivados de la pandemia covid-19, en 2021 se ha realizado un seguimiento periódico por parte de la Comisión de Auditoría.

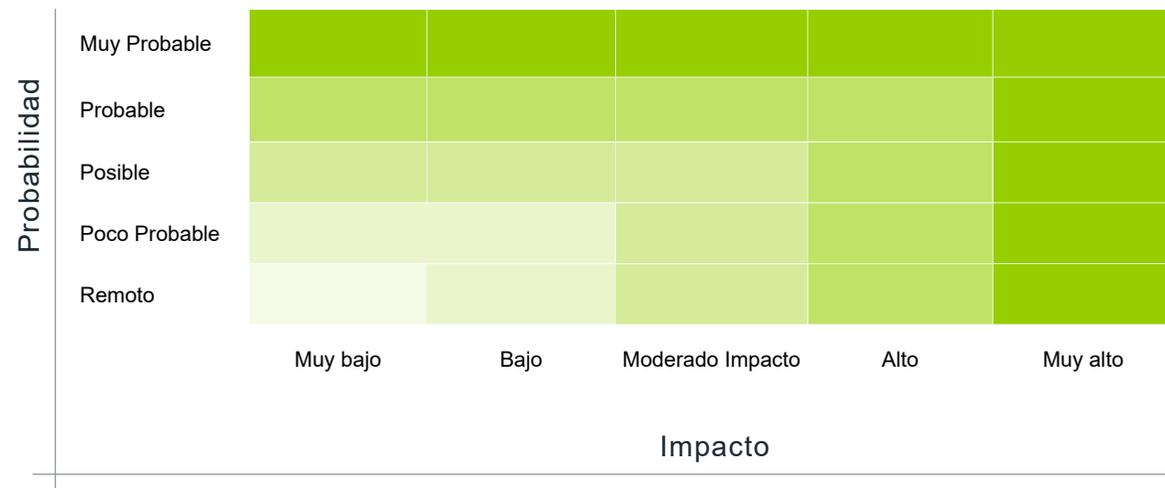
Siguiendo las directrices marcadas por la Comisión de Auditoría, se ha seguido trabajando en la concreción de los riesgos incluidos en el SGR de AENA, pasando de 18 riesgos en 2021 a 16 riesgos en 2022.

Con la revisión del Mapa de riesgos en 2021 se han identificado un total de 16 riesgos que se clasifican en: estratégicos; operacionales; financieros; tecnológicos; legales y de cumplimiento; de información; y sociales, medioambientales y de buen gobierno. Para esta revisión del Mapa de Riesgos se han tenido en cuenta tanto fuentes internas (ej. Plan Estratégico), como fuentes externas (mejores prácticas de competidores).

En el seno del Comité de Dirección se han desarrollado distintas sesiones /talleres enfocados a evaluar la criticidad de los riesgos en función de su impacto (económico, operativo y reputacional) y su probabilidad de ocurrencia, revisar la definición de los riesgos e

identificar posibles riesgos emergentes no detectados en la fase anterior.

*Para más información, ver Apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo incluido como Anexo al presente Informe.*



<sup>14</sup>Cumpliendo con lo indicado en la Política, y acorde con lo indicado en la Guía Técnica 3/2017 de Comisiones de Auditoría de la CNMV, la Compañía actualiza anualmente el mapa de riesgos.

## PRINCIPALES TIPOS DE RIESGOS

Para la monitorización de cada uno de los riesgos, actualmente el Sistema contempla la puesta en marcha y seguimiento de planes de acción, actividades mitigadoras e indicadores para controlar su evolución

TIPO DE RIESGOS	CONTENIDO	MECANISMOS DE CONTROL Y ACTIVIDADES MITIGADORAS
ESTRATÉGICOS	Son riesgos que pueden surgir como consecuencia de optar por una determinada estrategia empresarial, así como aquellos derivados de fuentes externas o internas que podrían influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos del Grupo y en la visión a largo plazo. Se incluyen en esta categoría de riesgos aquellos con origen en cambios en el entorno en el que opera el Grupo (político, económico y social), en el entorno competitivo (mercado aeronáutico y no aeronáutico), cambios que afecten a las tarifas y las operaciones, etc. Todos los riesgos relacionados con el modelo de Gobierno se enmarcan dentro de esta tipología.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes Directores.</li> <li>Seguimiento de actividades en relación al Brexit.</li> <li>Plan de captación de tráfico aéreo y fidelización de compañías aéreas.</li> <li>Plan Estratégico de Desarrollo Comercial.</li> <li>Seguimiento del Plan Estratégico 2018-2021.</li> <li>Seguimiento de medidas y controles desarrollados en el marco de la covid-19.</li> <li>Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética.</li> <li>Proceso de consulta anual de tarifas para el siguiente ejercicio.</li> <li>Programas de detección de potencial en personal y <i>Employer Branding</i>.</li> </ul>
OPERACIONALES	Son los riesgos de sufrir pérdidas o una reducción de la actividad debido a la adecuación o a fallos en los sistemas y controles internos o en los procesos. Son riesgos operacionales, entre otros, los derivados de fallos en la seguridad de las infraestructuras y los sistemas, ejecución de inversiones, coordinación de operaciones y control aéreo, así como otros relacionados con las relaciones laborales y los recursos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.</li> <li>Planes de autoprotección y procedimientos de contingencia, preparación y respuesta ante emergencias, contingencias invernales, etc.</li> <li>Auditorías externas e internas de seguridad aeroportuaria (safety &amp; security).</li> <li>Centro de Gestión de Red y Centros de Gestión Aeroportuaria para comunicación, identificación seguimiento y coordinación de incidencias.</li> <li>Estrategia de innovación corporativa y colaboración con empresas externas en materia de innovación</li> <li>Póliza de responsabilidad civil aviación operador de aeropuertos + responsabilidad civil guerra y terrorismo.</li> <li>Póliza de todo riesgo daño material, pérdida de beneficio y avería de maquinaria + cobertura franquicia del Consorcio de Compensación de Seguros por riesgos catastróficos de la naturaleza y terrorismo.</li> <li>Convenio de colaboración entre AENA y AEMET</li> <li>Medidas covid-19: comunicaciones, seguridad y sistemas.</li> <li>Plan de actuación en caso de aviso de explosivo.</li> <li>Gestión de la afección acústica y procedimientos de actuación para asegurar la correcta gestión de planes y proyectos con impacto medioambiental.</li> <li>Procedimiento de planificación, control y ejecución de inversiones.</li> <li>Póliza para protección de empleados (vida, seguridad y salud).</li> </ul>
FINANCIEROS	Se engloban dentro de esta categoría los riesgos de financiación, variaciones de tipos de interés y de tipo de cambio, riesgo de liquidez y riesgo de crédito, así como los relacionados con pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de planificación, control y ejecución de inversiones.</li> <li>Política fiscal corporativa.</li> <li>Instrumentos de cobertura de tipo de interés, avales y fianzas.</li> <li>Sistema de control de la información financiera (SCIIF).</li> <li>Solicitud al Auditor Externo de examen, con alcance de seguridad razonable independiente, el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) de Aena S.M.E., S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (el Grupo consolidado Aena o el Grupo) al 31 de diciembre de 2020, sobre la base de los criterios establecidos en COSO.</li> <li>Normativa interna y sistemas de control de la contratación.</li> </ul>
LEGALES Y CUMPLIMIENTO	DE Son riesgos relacionados con el carácter de obligatoriedad de las normas legales establecidas por los distintos organismos e instituciones de ámbito nacional e internacional relacionados con el cumplimiento de la legislación general (medioambiental, mercantil, penal, fiscal, laboral...), regulación sectorial y las normativas internas, así como los riesgos que puedan afectar a la reputación de la Sociedad y del Grupo, especialmente los riesgos relacionados con la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Cumplimiento normativo incluyendo procedimientos y políticas contra la corrupción y el fraude y política de gobierno corporativo.</li> <li>Seguimiento de acuerdos y litigiosidad con operadores comerciales.</li> <li>Gestión y monitorización de riesgos de cumplimiento a través de la aplicación SAP-RICUM y canal de denuncias.</li> <li>Política Fiscal Corporativa.</li> <li>DORA II</li> <li>Código de Conducta.</li> </ul>
DE INFORMACIÓN	Son riesgos relacionados con la fiabilidad en la elaboración, obtención y comunicación de información financiera y no financiera, tanto interna como externa, relevante para el Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Control Interno de la Información Financiera con certificación ISAE 3000.</li> <li>Supervisión de la información financiera y no financiera por parte de los órganos de gobierno.</li> <li>Política General de Comunicación de la Información Financiera, No Financiera y Corporativa</li> <li>Política de Comunicación y Contacto con los Accionistas.</li> <li>Procedimiento de Elaboración y Envío de Información a Mercados.</li> </ul>

TECNOLÓGICOS	Son riesgos relacionados con la seguridad de las infraestructuras y los sistemas del ámbito tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de ciberseguridad y Plan Director de Seguridad de la Información.</li> <li>• Implantación de la Oficina de Seguridad TIC.</li> <li>• Planes de recuperación de los sistemas ante desastres (DRPs).</li> <li>• Política de Seguridad de la Información y Procedimientos de gestión de incidencias y parches de seguridad.</li> <li>• Revisiones de seguridad TIC bajo norma ISO 27001.</li> <li>• Póliza de protección tecnológica (pérdida o daño a los sistemas informáticos y pérdida de datos almacenados).</li> </ul>
SOCIALES, MEDIOAMBIENTALES Y DE BUEN GOBIERNO	Son los riesgos relacionados con los derechos sociales de los empleados y resto de personas relacionadas con la actividad de la Sociedad; los relacionados con potenciales impactos medioambientales, incluyendo cambio climático y los relacionados con la posibilidad de incumplimiento de una adecuada dirección y gestión de las normas de Gobierno Corporativo y transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia ante el cambio climático (Plan de Acción Climática), análisis de escenarios climáticos y evaluación de necesidades de adaptación en los aeropuertos con seguimiento de indicadores.</li> <li>• Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medioambiente, certificado por una entidad externa acreditada bajo las normas UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001.</li> <li>• Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.</li> <li>• Procesos y programas de Recursos Humanos (planificación y organización, gestión de la formación, selección y desarrollo de personal).</li> <li>• Procedimientos de actuación para asegurar la correcta gestión de planes y proyectos con impacto medioambiental.</li> <li>• Gestión de la afección acústica sobre las poblaciones del entorno: elaboración de mapas estratégicos de ruido, sistemas de monitorizado de ruido y sendas de vuelo, planes de aislamiento acústico.</li> <li>• Póliza para protección de empleados (vida, seguridad y salud).</li> <li>• Póliza de Responsabilidad Civil de Administradores y Directivos.</li> <li>• Política de Sostenibilidad.</li> <li>• Plan Estratégico de Sostenibilidad.</li> <li>• Presencia en índices ESG, como <i>FTSE4good</i>, <i>Vigeo Eiris</i>, <i>Susatalytics</i>,</li> <li>• Participación en iniciativas internacionales (<i>ACA Program</i>, <i>Net Zero Carbon</i>), reporte a <i>Carbon Disclosure Project (CDP)</i>,</li> <li>• Colaboración con terceros.</li> </ul>

# Bloque B

---

Estado de la Información  
No Financiera (EINF)



# 1

## Modelo de gobierno sostenible

### Operador aeroportuario de referencia

**España:**

**46 aeropuertos de interés general**

**2 helipuertos**

Participa en la gestión de **23** aeropuertos internacionales:

- 1 en Europa (Reino Unido)
- 22 en América (6 en Brasil, 12 en México, 2 en Colombia y 2 en Jamaica)

**51%** Enaire accionista mayoritario

**Aena forma parte del Ibex 35**

**Aena ha entrado a formar parte del IBEX Gender Equality Index para promover la igualdad de género, que ha lanzado BME (Bolsas y Mercados Españoles).**

**Durante 2021, los asuntos ESG han estado presentes en la agenda del Consejo**

- Reporte de la Información No Financiera
- Aprobación del Plan de Acción Climática y de la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía
- Aprobación de la Política de Sostenibilidad
- Creación de la Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática
- Información sobre el Fit for 55

### Órganos de gobierno

- Junta General de accionistas
  - Consejo de Administración
  - Comisión de Auditoría
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo
- Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática
- Comisión ejecutiva

**15 Consejeros**  
(40% independientes)



**26,67% de mujeres en el Consejo de Administración**  
(Objetivo de alcanzar el 40% en 2022)

### Protección de datos

- Modelo de cumplimiento
- Mecanismos para informar a los interesados de la privacidad de sus datos
- Medidas para garantizar la privacidad
- Medidas para garantizar el cumplimiento de la normativa. Auditorías
- Cultura corporativa en materia de protección de datos personales



**0 brechas de seguridad de datos personales** detectadas en 2020

### Naturaleza jurídica singular

- Sociedad Mercantil Estatal
- Sociedad Anónima cotizada

**2021**

**73 denuncias recibidas a través del Canal de denuncias**

(98 en 2020)

En los últimos 3 años, casi el 100% de la plantilla han participado en actividades de formación relacionadas con el Sistema General de Cumplimiento, Política de Cumplimiento, Código de Conducta, Mapas de riesgos, etc

### Finanzas sostenibles

- Taxonomía de finanzas sostenibles de la UE
- Divulgación sobre el grado de elegibilidad de las actividades económicas de Aena



**Compromiso con los ODS**



**ODS 8**  
Trabajo decente y crecimiento económico



**ODS 9**  
Industria, Innovación e infraestructura



**ODS 10**  
Reducción de las desigualdades



**ODS 11**  
Ciudades y comunidades sostenibles



**ODS 16**  
Paz, justicia e instituciones sólidas

En 2021 Aena ha reforzado los aspectos ESG en su **sistema de gobernanza**, de acuerdo a las mejores prácticas y recomendaciones, consciente de su relevancia para garantizar la **creación de valor de forma sostenible** y el liderazgo en el desarrollo de todas sus actividades.

## 1.1.- Estructura de capital y organización (GRI 102-6)

### 1.1.1.- Estructura de la propiedad (GRI 102-5; 102-6)

Aena S.M.E., S.A. es una sociedad mercantil estatal configurada como una sociedad anónima. Su accionista mayoritario es ENAIRE (Entidad Pública Empresarial dependiente del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana<sup>1</sup>) con un 51 % de la participación, y el 49% restante, de cotización libre (free float), cotiza, desde el 11 de febrero de 2015, en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia (para detalle completo de participaciones a cierre de 2021, puede consultarse el Informe Anual de Gobierno Corporativo). Desde junio de 2015, Aena forma parte del Ibex 35.

El capital social de la sociedad está representado por ciento cincuenta millones (150.000.000) de acciones, de diez euros (10€) de valor nominal cada una de ellas, totalmente suscritas y desembolsadas. Las acciones de Aena están representadas mediante anotaciones en cuenta, no existiendo, por tanto, un registro de accionistas mantenido por la propia Compañía.

Para mayor información sobre el accionariado de la sociedad, consultar el apartado de Participaciones Significativas y Autocartera de la web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)<sup>2</sup>.



#### Accionistas significativos (31 de diciembre 2021)

DENOMINACIÓN	% DE DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES			% DE DERECHOS DE VOTO A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS	% DE DERECHOS DE VOTO TOTAL
	% TOTAL (A)	% DIRECTO	% INDIRECTO	% (B)	DE (A+B)
BLACKROCK INC.	3,016	0,000	3,016	0,055	3,071
ENAIRE	51,000	51,000	0,000	0,000	51,000
HOHN, CHRISTOPHER ANTHONY	2,968	0,000	2,968	3,607	6,575
THE CHILDREN'S INVESTMENT MASTER FUND	0,000	0,000	0,000	3,607	3,607

La totalidad de las acciones pertenecen a una única clase y serie y confieren a su titular los mismos derechos y obligaciones.

<sup>1</sup> Anterior Ministerio de Fomento nueva denominación desde 13 de enero de 2020.

<sup>2</sup> Ver apartado Sobre este Informe – Enlaces de interés.

### 1.1.2.- Órganos de gobierno (GRI 102-18; 102-19; 102-23; 102-24; 102-32)

El buen modelo de gobernanza permite a la Compañía generar valor en el corto, medio y largo plazo para todos sus grupos de interés.  
 La gestión y el control de Aena están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus comisiones.



**Desarrollan su actividad conforme a unas normas de gobierno corporativo, internas y externas\***

- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estatutos Sociales</li> <li>- Reglamento del Consejo de Administración</li> <li>- Reglamento de la Junta General de Accionistas</li> <li>- Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores</li> <li>- Política de cumplimiento normativo</li> <li>- Política de selección de candidatos a consejeros</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto</li> <li>- Política de Sostenibilidad</li> <li>- Política de control y gestión de riesgos</li> <li>- Política fiscal corporativa</li> <li>- Política de gobierno corporativo</li> <li>- Política general de comunicación de la información económico - financiera, no financiera y corporativa de Aena</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política contra la corrupción y el fraude</li> <li>- Política de seguridad de la información</li> <li>- Política de relaciones con los Grupos de Interés</li> <li>- Política de derechos humanos</li> <li>- Política de datos</li> <li>- Principios de la Red Internacional de Gobierno Corporativo ICGN</li> <li>- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Buen Gobierno de la CNMV</li> <li>- Ley de Sociedades de Capital, Ley del Mercado de Valores y demás legislación española aplicable</li> <li>- Guía Técnica 3/2017 sobre Comisiones de Auditoría de entidades de interés público de la CNMV</li> <li>- Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones de entidades de interés público de la CNMV</li> </ul> |
|--|---|---|---|

\* Los enlaces a las normas internas se encuentran disponibles en el "Anexo - Enlaces y links de interés" de este documento.

### Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) es el órgano societario debidamente convocado para deliberar y decidir, por las mayorías exigidas en cada caso, sobre los asuntos de su competencia o para ser informados de aquellos otros asuntos que considere oportuno el Consejo de Administración. Las reglas de organización y funcionamiento se rigen por lo dispuesto en la ley, los Estatutos Sociales de la Compañía (artículos 11 a 28, ambos inclusive) y en el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

En 2021 se ha procedido a la modificación de ambos documentos para regular la asistencia por medios telemáticos y la celebración por medios exclusivamente telemáticos de la Junta General de Accionistas. De esta manera, Aena facilita y garantiza la asistencia y participación de los accionistas en la JGA, así como la interacción con los miembros del Consejo y órganos de gestión.

Según el Reglamento de la Junta General de Accionistas, los accionistas tienen, entre otros, el derecho de completar el orden del día, de información con carácter previo a la celebración de la Junta General, de asistencia y representación, de delegación de la representación en las entidades intermediarias, de voto a distancia, de información durante la Junta General de Accionistas o de votación separada de los asuntos del día.

### JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2021 (JGA 2021) celebrada el 27 de abril de 2021<sup>3</sup>

Mínimo de acciones para la asistencia a la Junta: 1

Asistencia y participación: 87,236% del capital.

Porcentaje medio de votos a favor en la aprobación de acuerdos: 98,820 %

Principales características de la JGA 2021	Resumen de los acuerdos aprobados por la Junta General de Accionistas 2021 <sup>4</sup>	
<p>Para salvaguardar los intereses generales y la salud de los accionistas, empleados y demás intervinientes en la preparación y celebración de la Junta General, la reunión se celebró por medios telemáticos, siendo lo posible la participación a distancia, otorgando la representación o emitiendo el voto con anterioridad a la celebración de la Junta General, o asistiendo a ésta de forma telemática, a través de la plataforma electrónica habilitada a tal efecto.</p> <p>La JGA se ha retransmitido en directo en la página web de la Compañía, fomentando el diálogo abierto y la intervención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación, a ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020, de: Cuentas anuales individuales y consolidadas y del informe de gestión individual y consolidado de la Sociedad (incluyendo Estado de la Información No Financiera - EINF), así como propuesta de aplicación del resultado de la Sociedad o la gestión social realizada por los administradores de la Compañía.</li> <li>• Modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la JGA para regular su celebración y asistencia por medios exclusivamente telemáticos, así como incorporar la creación y regulación de la Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática.</li> <li>• Votación, con carácter consultivo, del Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2020 y del Plan de Acción Climática (2021- 2030).</li> <li>• Ratificación del nombramiento de D. Juan Río Cortés como Consejero Independiente.</li> <li>• Modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la Junta General de Accionistas.</li> <li>• Votación, con carácter consultivo, del Plan de Acción Climática (2021-2030).</li> </ul>	<p>Entre otros asuntos, en 2021 han sido aprobados el Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio 2020, el Plan de Acción Climática, o la modificación de los Estatutos para incorporar la creación y regulación de una Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática y regular la asistencia telemática a la JGA.</p>

#### DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

One share, one vote <sup>5</sup>	Derecho a convocar	Derecho a intervenir o solicitar información	Derecho a incluir uno o más puntos en el orden del día	
<p>Cada acción da derecho a un voto en la JGA, sin perjuicio de los supuestos de suspensión de los derechos de voto previstos en los Estatutos Sociales y de las restricciones derivadas de la ley.</p> <p>Todos los accionistas son tratados en igualdad de condiciones.</p>	<p>Los accionistas que posean o representen, al menos, el tres por ciento (3%) del capital social, tienen derecho a solicitar al Consejo de Administración la convocatoria de JGA, que deberá proceder a su emplazamiento.</p>	<p>Los accionistas tienen derecho a intervenir o solicitar información o aclaraciones remitiéndolas a la Sociedad, por escrito dentro de las 2 horas previas a la celebración de la JGA y hasta las 12:05 horas, tanto en primera, como en segunda convocatoria.</p>	<p>Los accionistas que posean o representen al menos un 3% del capital social pueden solicitar que se incluyan uno o más puntos en el orden del día de la JGA y presentar propuestas de acuerdo fundamentadas sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el orden del día de la convocatoria, dentro de los cinco días siguientes a su publicación.</p>	<p>En 2021 a aquellos accionistas que votaron electrónicamente en la Junta, Aena les confirmó, mediante correo electrónico, el correcto registro de su voto.</p>

<sup>3</sup> La convocatoria de la Junta General de accionistas de Aena, realizada a fecha de 23 de marzo de 2021, y la documentación correspondiente fue puesta a disposición de los diferentes grupos de interés con más de un mes de antelación, incluyendo toda la información relevante (fecha, formato, lugar de celebración, puntos de orden del día, documentación complementaria).

Además, en dicha convocatoria se incluyen las instrucciones a seguir para permitir la asistencia telemática a la JGA y garantizar el correcto ejercicio de los derechos en tiempo real, así como acreditar la identidad de los accionistas y representantes, estableciendo los procedimientos necesarios para asegurar la seguridad y eficiencia. Puede consultarse en la web de la Compañía, cuyo enlace se encuentra disponible en el "Anexo- Enlaces y links de interés" de este documento.

<sup>4</sup> Pueden consultarse los acuerdos adoptados y los resultados de las votaciones a los acuerdos incluidos en el orden del día de la JGA en la [web de Aena](#), cuyo enlace se encuentra disponible en el "Anexo- Enlaces y links de interés" de este documento.

<sup>5</sup> El derecho de voto por parte de los accionistas está expresamente recogido en los Estatutos Sociales y en el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

## Comunicación con accionistas

Aena mantiene una interrelación permanente con los accionistas, que se materializa en la realización de conferencias, roadshows y presentaciones de resultados a la Junta General de Accionistas. Los principales canales de relación son vía telefónica, a través del portal de relación con inversores de la web corporativa de la Compañía o el correo electrónico de la Oficina de Atención a Accionistas e Inversores (ir@aena).

Estas relaciones se articulan en torno a una serie de principios y compromisos que guían la actuación de la compañía que se recogen, principalmente, en:

- La Política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de Aena atribuye al Consejo de Administración la competencia para la gestión y supervisión, al más alto nivel, de la información suministrada a los accionistas, a los Inversores Institucionales y a los mercados en general, tutelando, protegiendo y facilitando el ejercicio de sus derechos e intereses en el marco de la defensa del interés social, y establece los principios y criterios que rigen estas relaciones, como el de asegurar la transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad, homogeneidad, coherencia, integridad y simetría en la difusión de la información, la igualdad de trato en el ejercicio y reconocimiento de los derechos de los accionistas

o la protección de sus derechos legítimos, entre otros.

- La Política general de comunicación de la información económico - financiera, no financiera y corporativa, aprobada en junio de 2021 con el objeto de:
  - Establecer los principios y directrices sobre los que proyectar los valores de la Sociedad e impulsar un marco de relaciones con sus grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo, la generación de confianza y la creación de valor compartido.
  - Asegurar que la calidad de la información económico-financiera, no financiera y corporativa difundida refleje todos los aspectos materiales de una forma razonable, equilibrada y en línea con lo establecido en la legislación aplicable y las prácticas de buen gobierno corporativo.

Durante 2021 hay que destacar la realización de 26 conferencias y 16 roadshows que dada la situación derivada por la Covid-19 se han desarrollado de manera telemática.



## El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, a excepción de algunos asuntos que se reservan a la Junta General de Accionistas. Desempeña sus funciones con unidad de propósito e independencia de la dirección, dispensando el mismo trato a todos sus accionistas, y guiado por el interés social para preservar y promover el valor sostenible a largo plazo de la Compañía, en consonancia con su propósito y estrategia a largo plazo.

A cierre de 2021, está compuesto por un total de 15 miembros, con diversidad de conocimientos, capacidades, edades, orígenes, experiencias, nacionalidades y género, cuyo objetivo es aportar valor real a la Compañía, trabajando cada día en su gestión desde la integridad y la transparencia.

Como órgano de supervisión y control de la actividad de la Compañía, es responsable, entre otros, de aprobar el plan estratégico de la Sociedad, las políticas de la sociedad (entre las que se encuentra la de sostenibilidad, la de control y gestión de riesgos, la de gobierno corporativo, la de selección de Consejeros, la de relación con grupos de interés o derechos humanos); la información financiera, no financiera y corporativa; la determinación de la estrategia fiscal de la Sociedad o la supervisión de los sistemas internos de información y control<sup>6</sup>.

- **Liderazgo e independencia**

En Aena, el Presidente y Consejero Delegado, Maurici Lucena, garantiza la eficacia del Consejo de Administración, al tiempo que vela por el compromiso de reforzar el propósito y la estrategia a largo plazo de la empresa. Sus funciones como responsable del eficaz funcionamiento del Consejo de Administración se encuentran recogidas en el Artículo 15 del Reglamento del Consejo.

El Consejero Coordinador, cargo ostentado por Jaime Terceiro, elegido entre los Consejeros Independientes, está facultado para coordinar y reunir

a los Consejeros no ejecutivos y mantener el contacto con inversores y accionistas. Asimismo, está especialmente facultado para solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos en el Orden del Día de un Consejo ya convocado, así como presidir el Consejo de Administración en ausencia del Presidente, y coordinar su plan de sucesión.

En lo que respecta a las comisiones del Consejo, a excepción de la Comisión Ejecutiva, están integradas por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes (60%).



<sup>6</sup> El Consejo de Administración desarrolla su actividad conforme a unas normas de gobierno corporativo recogidas, principalmente, en los Estatutos Sociales, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, en el Reglamento del Consejo de Administración y en las diferentes Políticas Corporativas. Los enlaces a dichas normas se encuentran disponibles en el "Anexo- Enlaces y links de interés" de este documento. Como establece su Reglamento, los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para la obtención de información sobre cualquier aspecto de la Sociedad. Específicamente, los Consejeros Externos pueden solicitar la contratación con cargo a la Sociedad de asesores y expertos, con el fin de ser auxiliados en el ejercicio de sus funciones

**Consejo de Administración diverso y equilibrado en competencias, orígenes, experiencias, edad y género (a 31 diciembre 2021).**

Promueve la participación constructiva de accionistas, así como de los diferentes grupos de interés, en materia de sostenibilidad y gobernanza; guiado por las mejores normas y prácticas éticas y de conducta; integra la sostenibilidad, en su vertiente social y ambiental, como base de las actuaciones de la Compañía; supervisa la evaluación y gestión de riesgos, así como la integridad de los sistemas de reporte, para garantizar la creación de valor sostenible, entre otros.

26.67% Mujeres (4 de 15 integrantes) Objetivo de alcanzar el 40% en 2022	4 años plazo medio de mandato		56 años: edad media del Consejo			1 Consejero Coordinador (Lead independent Director)			5 Consejeros con experiencia en el sector, 12 con experiencia financiera						
Nº reuniones del Consejo: 13 97.94% asistencia 4 reuniones del Consejero Coordinador con los Consejeros independientes		3 Consejeros Independientes y 2 Consejeros Dominicales de Aena son miembros de Consejos de Administración en otras entidades <sup>7</sup>			Autoevaluación anual del desempeño del Consejo de Administración Cada 3 años, evaluación externa			Elección individual de los miembros del Consejo <sup>8</sup>		6,575 % Total de derechos de voto		Duración del cargo: 4 años <sup>9</sup>			
	Presidente y Consejero Delegado	Consejero Ejecutivo	6 Consejeros independientes <sup>10</sup> 40% Consejeros independientes						7 Consejeros dominicales 47% dominicales						
	Maurici Lucena	Javier Marin	Irene Cano	Leticia Iglesias	Josep Antoni Duran i Lleida	Amancio López	Jaime Terceiro Consejero Coordinador	Juan Río	Angélica Martínez	Pilar Arranz	Manuel Delacampagne	Juan Ignacio Díaz	Raúl Míguez	Ángel Luis Arias	TCl - Christopher Anthony Hohn
															
Año de nombramiento	2018	2020	2020	2019	2019	2015	2015	2020	2018	2012	2021	2018	2021	2018	2015
Miembro de otras comisiones expertas	CE (P)		CN (M) CS (P)	CA (P) CS (M)	CN (M) CS (M)	CN (P)	CE (M) CA (M)	CA (M)	CE (M)	CS (M)	CA (M)		CE (M) CA (M)	CN (M)	CE (M) CN (M) CS (M)
Formación	E/F	AE, E/F	E/F	E/F, AUD	O	E/F	E/F, AE	E/F, CC/IN	E/F, O	O	E/F, O	E/F	CC/IN	AE, O	E/F, AUD
Experiencia	SF, AD, IT, AER, UN	IT, SF, AUD, AER, INFRA, AD, UN, T, ESG	SF, AUD, IT, ESG, AD	SF, AUD, ESG, AD	UN, AD, T, O	SF, T, AD, O	SF, AUD, AER, UN, AD	IT, AUD, SF, INFR, AD, ESG	SF, AUD, INFR, AD	AUD, CU, AER, AD, INFR, O	IT, AUD, SF, AD, O	SF, AUD, T, O, UN, AD	AUD, SF, INFR, UN, AD	AUD, AER, INFR, AD, ESG, IT, UN	SF, AUD, ESG
Consejeros en otras entidades cotizadas (nº)	1 entidad del Grupo Aena	2 entidades del Grupo Aena		2	1	1 <sup>11</sup>									9 empresas del Grupo TCl
% Asistencia a reuniones del Consejo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	92,30	100	100	84,61
% Asistencia a reuniones Comisiones <sup>12</sup>			CN:100 CS: 100	CA:100 CS: 66,7	CN:88,9 CS:100	CN:100	CA:100	CA:100		CS:100	CA:100		CA:100	CN: 100	CN:22.2 CS:66,7
Acciones (nº) o %		340			30										4452101

Miembro de otras comisiones expertas: CE: Comisión Ejecutiva; CA: Comisión de Auditoría; CN: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno; CS: Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática; (M): Miembro; (P): Presidente  
Formación: Económica/Financiera : E/F; Auditoría y riesgos: A/R; Asuntos ESG: ESG; Riesgos no financieros: RNF; Aeronáutica: AE; Otras Ciencias e

Ingenierías: CC/IN; Otros: O

Experiencia: Innovación/Nuevas tecnologías/Transformación digital: IT; Protección de datos: PD; Auditoría/Gestión de Riesgos: AUD; Cumplimiento: CU; Sector Académico/Universitario/Investigación: UN; Sector Financiero: SF; Aeronáutica: AER; Infraestructura y transporte: INFR; Alta dirección (otros sectores): AD; Sostenibilidad/Responsabilidad Corporativa: ESG; Turismo: T; Otros: O.

<sup>7</sup> De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo, los Consejeros no podrán formar parte de más de cinco (5) Consejos de Administración (Art. 29 (xii)) o a más de tres (3) Consejos de Administración de otras sociedades cuyas acciones se encuentren admitidas a negociación en bolsa de valores nacionales o extranjeras.

<sup>8</sup> Todos los consejeros fueron elegidos por la JGA a excepción de Juan Río Cortés, elegido por el Consejo de Administración por el procedimiento de cooptación, si bien su nombramiento fue ratificado en la JGA de 2021, y a excepción de D. Raúl Míguez Bailo y D. Manuel Delacampagne Crespo, que al haberse producido varias vacantes en el seno del Consejo por la dimisión de 2 Consejeros, también fueron elegidos por el procedimiento de cooptación, y serán propuestos para su ratificación en la próxima JGA de 2022.

<sup>9</sup> Tras los primeros 4 años, los Consejeros podrán ser reelegidos siguiendo el procedimiento indicado, por periodos iguales, mientras la JGA no acuerde su separación ni renuncien a su cargo. En el caso de los Consejeros Independientes, su cargo como miembros del Consejo de Administración de la Sociedad no podrá superar los doce años (Art. 11 Reglamento del Consejo).

<sup>10</sup> Puede consultarse la definición y los requisitos para ser Consejero Independiente del Consejo de Administración de Aena en el Artículo 8.- del Reglamento del Consejo de Administración.

<sup>11</sup> Presidente y Consejero Delegado de las Sociedades del Grupo de Hoteles Turísticos Unidos, S.A.

<sup>12</sup> No se han celebrado reuniones de la Comisión Ejecutiva en 2021.

- **Selección, nombramiento, reelección y plan de sucesión de Aena**

La Política de selección de consejeros asegura que las propuestas de nombramiento de Consejeros de la Sociedad se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración, teniendo como premisa garantizar el equilibrio, la diversidad y la riqueza en la composición y toma de decisiones.

- Para la selección de candidatos, el Consejo de Administración realiza un análisis de las necesidades con el asesoramiento e informe de la Comisión de Nombramiento, Retribuciones y Gobierno Corporativo (en adelante, CNRGC), que cuenta con la ayuda de asesores externos para la selección de Consejeros Independientes.
- En el caso de reelección de Consejeros, la CNRGC es el órgano encargado de elaborar las propuestas de nombramiento en el caso de los Consejeros Independientes y en el caso de los Consejeros Dominicales y ejecutivos, elabora un informe previo a la propuesta del Consejo de Administración.
- Por último, las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros se somete a la consideración de la Junta General de Accionistas<sup>13</sup>. Los Consejeros son elegidos de manera individual cuando se produce una vacante en el Consejo de Administración, bien por dimisión de alguno de sus

miembros, o bien por finalización del mandato de los mismos.

- Los Consejeros pueden ser reelegidos, en su caso, cuando vence su mandato, transcurridos los 4 años desde su nombramiento, según se establece en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

En 2021, fue ratificado por la JGA el nombramiento del consejero Juan Río Cortés que, siguiendo el procedimiento anteriormente indicado, fue primeramente elegido por cooptación por parte del Consejo.

En septiembre, el Consejo de Administración nombró como Consejero Dominical a D. Raúl Míguez Bailo por el procedimiento de cooptación, tras la dimisión de un Consejero; y en el mes de octubre, nombró como Consejero Dominical a D. Manuel Delacampagne Crespo por el procedimiento de cooptación, también tras la dimisión de un Consejero. Ambos nombramientos serán propuestos para ratificación por la Junta General de Accionistas que se celebrará en 2022.

La Política de Gobierno Corporativo recoge entre sus principios el de garantizar la sucesión ordenada y eficiente del primer ejecutivo de la Sociedad, de manera que no afecte al normal desarrollo de sus actividades. La CNRGC es la Comisión encargada de examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la

sociedad, y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada<sup>14</sup>. La facultad de coordinar el plan de sucesión del Presidente<sup>15</sup> corresponde al Consejero Coordinador.

**Siguiendo las mejores prácticas internacionales, los Consejeros independientes pueden ejercer su cargo durante un periodo máximo de 12 años. De esta manera, se garantiza que aporten una perspectiva imparcial a la discusión y toma de decisiones**



<sup>13</sup> En el caso de que la vacante se produzca tras la celebración de la JGA, el nombramiento lo realiza el Consejo por procedimiento de cooptación que, en cualquier caso, será ratificado por la JGA.

<sup>14</sup> Art. 24 Reglamento Consejo de Administración.

<sup>15</sup> Art. 15 Reglamento del Consejo de Administración.

### • **Diversidad en el Consejo de Administración**

La Política de Selección de Consejeros de Aena otorga el marco adecuado para:

- Contar con un adecuado equilibrio en la composición del Consejo que enriquezca la toma de decisiones y aporte puntos de vista plurales al debate de los asuntos de su competencia, considerando como factores diferenciadores a la hora de obtener diferentes visiones alcanzar la diversidad de género y edad;
- Promover la diversidad de género, edad y procedencia, formación, conocimientos y experiencias profesionales;
- Rechazar cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquiera otra condición personal, física o social de las personas.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de aprobar esta política y velar, entre otros, porque sea concreta y verificable; asegurar que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración, favoreciendo así la diversidad de conocimientos, experiencias y género en el Consejo de Administración<sup>16</sup>.

En lo que respecta a diversidad de género, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo tiene atribuida la competencia de establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración, elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo e informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género.

Anualmente, el Consejo de Administración evalúa la diversidad en su composición y competencias.

**Aena tiene como objetivo para 2022 que el número de Consejeras suponga, al menos, el cuarenta por ciento (40%) de los miembros del Consejo.**

### • **Formación**

En línea con las mejores prácticas de buen gobierno, en noviembre de 2020 la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo aprobó el Plan de Formación de los Consejeros para el año 2021, que fue comunicado al resto de los Consejeros. A lo largo del ejercicio 2021 se han impartido 8 sesiones formativas sobre asuntos de actualidad y de interés para los Consejeros, entre las que destaca, por su relevancia, la sesión relativa a sostenibilidad medioambiental y descarbonización. Estas sesiones se realizan de forma periódica, y se programan atendiendo a la disponibilidad y necesidades de los Consejeros.

### • **Evaluación del Consejo**

El Consejo de Administración evalúa cada año la calidad y eficiencia de sus trabajos, su funcionamiento y composición –y el de sus Comisiones–, la diversidad en la composición y competencias, y el desempeño y aportación tanto del Presidente del Consejo como de cada Consejero. Como resultado de esta evaluación, el Consejo adopta un plan de acción, para el año siguiente, para corregir las deficiencias detectadas.

Para la realización de la evaluación, cada tres años el Consejo de Administración es auxiliado por un consultor externo, cuya independencia verifica la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Como ya sucedió en 2018, en la evaluación llevada a cabo en el 2021 se ha contado con el apoyo de una consultora externa. El resumen de sus principales conclusiones puede consultarse en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Entre ellas, destacan:

- El 89% de las cuestiones planteadas a los Consejeros sobre el funcionamiento y la composición del Consejo de Administración han sido contestadas como “excelente” o “adecuada”.
- El 93% de las cuestiones planteadas a los Consejeros sobre el funcionamiento y la composición de las Comisiones del Consejo de Administración han sido contestadas como “excelente” o “adecuada”. Como resultado de dicha evaluación, los miembros del Consejo de

<sup>16</sup> Ver Art. 9 del Reglamento del Consejo de Administración.

Administración han valorado de forma positiva las propuestas de mejora previstas en el Plan de Acción 2021, considerando que se han llevado a cabo distintas actuaciones para su cumplimiento.

Asimismo, se ha elaborado un Plan de Acción para el ejercicio 2022 que plantea reforzar los siguientes aspectos, entre otros:

- Mejorar la eficiencia y la facilidad de uso de las herramientas tecnológicas en el seno del Consejo de Administración y sus Comisiones.
- Continuar dedicando reuniones monográficas a la reflexión sobre los aspectos de medio/largo plazo vinculados con la definición de la estrategia de la Sociedad.
- Fomentar la incorporación de consejeras en el caso de producirse nuevas vacantes.

Durante **2021**, los asuntos **ESG** han estado presentes en la agenda del Consejo.

(GRI 102-14; 102-20; 102-26)



**Ética empresarial**

- Revisión de la Política de derechos humanos en diciembre 2021

---



**Relación responsable con grupos de interés (clientes, empleados, etc)**

- Aprobación de la Política de relaciones con los Grupos de Interés en septiembre de 2021

---



**Información no financiera**

- Política general de comunicación de la información económico - financiera, no financiera y corporativa, aprobada en junio de 2021

---



**Cambio climático**

- Aprobación del Plan de Acción Climática y de la Estrategia y Política de Sostenibilidad

### Reuniones del Consejo

En 2021 se celebraron 13 reuniones con un porcentaje de asistencia del 97,94%. Entre los asuntos tratados, trimestralmente se evaluaron temas ESG, entre otros:

- Reporte de la Información No Financiera.
- Aprobación del Plan de Acción Climática y de la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía.
- Aprobación de la Política de Sostenibilidad, la Política de relaciones con los Grupos de Interés y la Política General de Comunicación de la Información económico-financiera, no financiera y Corporativa.
- Creación de la Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática.
- Información sobre el Fit for 55.
- Modificación de los Estatutos Sociales para regular la asistencia telemática a las Juntas Generales de Accionistas.
- Aprobación de un incentivo para fomentar la recuperación de la actividad en el Aeropuerto de La Palma con motivo de la erupción del Volcán Cumbre Vieja.

Todos los asuntos sometidos a aprobación del Consejo de Administración se aprobaron por unanimidad de los presentes.

## Comisiones de apoyo al Consejo

(GRI 102-2: 102-30)

En 2021, Aena, da un paso más en su compromiso ESG y crea la Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática, incorporando estos asuntos al más alto nivel. La Compañía fortalece su liderazgo en la consecución de un transporte aéreo más sostenible, priorizando el cuidado

del entorno medioambiental y social, y llevándolo a estar presente como un elemento de primer orden en la toma de decisiones de la Sociedad. De esta manera, el Consejo de Administración cuenta con cuatro comisiones delegadas: la Comisión Ejecutiva, la

Comisión de Auditoría, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo y la Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática<sup>17</sup>.

	<b>Comisión de Auditoría</b> 	<b>Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo</b> 	<b>Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática</b> 	<b>Comisión Ejecutiva</b> 																
<b>Algunas competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión y control del sistema de reporte de la información financiera y no financiera y en la evaluación de los riesgos, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.</li> <li>Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial las irregularidades de potencial trascendencia que se adviertan en el seno de la empresa; así como coordinar a los órganos encargados del cumplimiento y revisar la política de cumplimiento normativo y demás políticas y procedimientos para prevenir conductas inapropiadas y supervisión de la gestión del Canal de Denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer objetivos en materia de diversidad de género.</li> <li>Supervisar el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, y evaluar y revisar periódicamente el sistema de gobierno corporativo.</li> <li>Supervisar las políticas de comunicación.</li> <li>Supervisar y evaluar los procesos de relación con los distintos grupos de interés.</li> <li>Coordinar el proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad.</li> <li>Conocer, impulsar y supervisar las estrategias y prácticas de la Compañía en materia de innovación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer, impulsar, orientar y supervisar los objetivos, planes de actuación, prácticas y políticas de la Sociedad en materia medioambiental y social.</li> <li>Evaluar y verificar la actuación y el cumplimiento de la estrategia y prácticas en materia medioambiental y social.</li> <li>Supervisar que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y políticas fijadas.</li> <li>Apoyar y supervisar la contribución de Aena a la consecución de los ODS.</li> <li>Impulsar una estrategia coordinada para la acción social, el patrocinio y mecenazgo.</li> <li>Revisar y supervisar el cumplimiento del Plan de Acción Climática, así como el correspondiente informe anual de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto las que tengan la consideración de indelegables en virtud de la ley, la normativa aplicable en materia de gobierno corporativo, los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración.</li> </ul>																
<b>Presidencia</b>	Consejera independiente		Consejero Independiente		Consejera Independiente		Presidente y Consejero Delegado													
<b>Composición</b> I: Independiente; D: dominical; E: ejecutivo	I	I	I	D	D	I	I	I	D	D	I	I	I	D	D	D	D	D	I	E
<b>Consejeros independientes (%)</b>	60%					60%					60%					20%				
<b>Presencia de mujeres</b>	20%					20%					60%					20%				
<b>Reuniones<sup>18</sup></b>	10					9					3					0 <sup>19</sup>				
<b>% Asistencia</b>	97,8%					82,2%					86,7%					-				
<b>Otra información relevante</b>	Todos los miembros tienen experiencia en el sector financiero y/o auditoría y riesgos. 3 miembros con experiencia en el sector aeronáutico / infraestructuras y transporte. 2 miembros con experiencia en ESG.					4 miembros con experiencia en alta dirección. 3 miembros con experiencia en ESG. 2 miembros con experiencia en innovación, nuevas tecnologías/transformación digital.					3 miembros con experiencia en ESG. 1 miembro con experiencia en Cumplimiento. Aena ha creado la figura del Chief Green Officer, con el fin de convertir la sostenibilidad en un elemento fundamental en la toma de decisiones.					4 miembros con experiencia en el sector. aeronáutico / infraestructuras y transporte. 4 miembros con experiencia en Auditoría y Riesgos. 1 miembro con competencias ESG. 1 miembro con competencias en innovación, nuevas tecnologías/transformación digital.				

<sup>17</sup> Puede consultarse información detallada sobre el funcionamiento de dichos órganos en la web corporativa. En el Reglamento del Consejo de Administración se detallan sus competencias específicas, composición, proceso de evaluación del desempeño de sus integrantes y los derechos y deberes de los mismos. Los enlaces a dichas páginas webs se encuentran disponibles en el "Anexo – Enlaces y links de interés" de este documento.

<sup>18</sup> Para conocer con detalle los asuntos tratados por las diferentes Comisiones durante el ejercicio 2021, pueden consultarse las relativas Memorias de actividades, cuyo enlace se encuentra disponible en el "Anexo – Enlaces y links de interés" de este documento.

<sup>19</sup> Comisión que se reúne por razones de urgencia. En 2021 no se ha reunido ninguna vez.

## Comité de Dirección ejecutivo (GRI 102-18; 102-19; 102-23; 102-24; 102-32)

La gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad se encomienda al equipo de dirección y a los órganos ejecutivos correspondientes, siendo así el nexo de unión entre el Consejo de Administración y el resto de la Compañía.

De esta manera, en la figura del Consejero Delegado y del Comité de Dirección recae la gestión diaria, la implementación y el desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno.

El Comité de Dirección Ejecutivo, formado por el Presidente y Consejero Delegado y por 8 directores, tiene como principal misión velar por la implementación y consecución de los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración, maximizando el valor de la Compañía para sus accionistas y asegurando su viabilidad a largo plazo.

**El 50% de los directores que forman el Comité de Dirección Ejecutivo son mujeres**

La alta dirección cuenta con una dilatada y demostrada experiencia en el sector aeronáutico, financiero y de transportes, además de en el ámbito comercial e inmobiliario, y en sostenibilidad. En concreto, la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Experiencia Cliente trabaja para desplegar la cultura sostenible en la compañía y reforzar la sostenibilidad medioambiental de la actividad aeroportuaria.

El Comité de Dirección se reúne 2 veces a la semana para tomar acuerdos relativos a la implementación y consecución de los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración, maximizando el valor de la Compañía para sus accionistas y asegurando su viabilidad a largo plazo. Realiza el seguimiento del cumplimiento de los objetivos marcados, definiendo y desarrollando la cultura corporativa, así como los que afectan a los aspectos organizativos de la Sociedad.

Dentro de sus competencias, el Comité aprueba los criterios operativos y de gestión de la Sociedad, los procedimientos internos que afecten a más de una Dirección, y revisa las Políticas que se remitirán a las correspondiente Comisiones para, en su caso, su posterior aprobación por el Consejo de Administración.

El Comité de Dirección ejecutivo también conoce todas las operaciones vinculadas que realiza el Grupo Aena.

### COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN A 31/12/2021\*

[Acceder a los CV's](#)



Maurici Lucena Betriu  
Presidente | Consejero  
Consultivo



\* Consultar link a la página web en el "Anexo - Enlaces y links de interés" de este documento.

## Retribuciones del Consejo y de la Alta Dirección (GRI 102-35; 102-36; 405-2)

Aena está sometida tanto al derecho mercantil aplicable a las sociedades de capital como al marco regulatorio aplicable al modelo retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial, prevaleciendo este último. La aplicación de la normativa pública de carácter prevalente a las normas reguladoras de las sociedades de capital, implica que:

- Los contratos de los directivos que forman parte del Comité de Dirección Ejecutivo de Aena, y del Director de Auditoría Interna y de la Directora de Aena Internacional se encuentran sujetos al Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.
- La remuneración de los Consejeros está predeterminada por la normativa pública, entre ella, el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, el citado Real Decreto 451/2012; la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda, de 30 de marzo de 2012, por la que se aprueba la clasificación de las sociedades mercantiles estatales de conformidad con el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo; y la Orden comunicada del Ministerio de Hacienda, de 8 de enero de 2013, por las que se aprueban las cuan-

tías máximas de las compensaciones por asistencia a los consejos de administración de sociedades mercantiles estatales.

De esta forma, la Compañía no tiene discrecionalidad para fijar retribuciones en los términos indicados en el artículo 217.4 de la Ley de Sociedades de Capital, dado que los Consejeros reciben únicamente una compensación por la asistencia a las reuniones del Consejo, compensaciones éstas que se encuentran limitadas por unos importes máximos tal y como se detalla en la citada Orden comunicada del Ministerio de Hacienda, de 8 de enero de 2013 y en el Informe Anual sobre Remuneraciones<sup>20</sup>.

**El Informe Anual sobre Remuneraciones de los consejeros es aprobado por los accionistas. En 2021, la votación, con carácter consultivo, del Informe Anual de Remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2020, contó con el apoyo de la práctica totalidad de la JGA, con un porcentaje de voto a favor del 95,75%.**



<sup>20</sup> Consultar enlace al documento en el "Anexo – Enlaces y links de interés" de este documento.

**Retribuciones percibidas en 2021 por Consejeros y directivos<sup>21</sup>**

<b>Honorarios de los consejeros ejecutivos (Presidente-Consejero Delegado y Director General de Aeropuertos)</b> La retribución se clasifica en básica y complementarias (no podrá exceder del doble de la retribución básica):	<b>Presidente-Consejero Delegado</b>	<b>Director General de Aeropuertos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La retribución básica (fija)</li> </ul>	117.203,40 €	94.753,08 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las retribuciones complementarias que comprenden: <ul style="list-style-type: none"> <li>Complemento de puesto</li> </ul> </li> </ul>	46.881,36 €	22.508,52 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>Complemento variable (máximo el 60% de la retribución básica): depende del cumplimiento de los objetivos de empresa, entre los que se encuentran objetivos en materia de sostenibilidad (elaboración y propuesta del Plan de Acción Climático), que ponderan para el Presidente -Consejero Delegado en un 20% sobre el 100% de los objetivos de empresa, y para el Director General de Aeropuerto en un 10% sobre el 50% de los objetivos de empresa</li> </ul>	13.047,38 €	27.213,38 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>Otros conceptos</li> </ul>	1.333,10 €	4.982,39 €
<b>Total</b>	<b>178.465,24 €</b>	<b>149.457,37 €</b>

<b>Retribución de Consejeros<sup>22</sup></b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Perciben una cantidad máxima anual de 11.994 € euros como compensación por asistencia a las sesiones del Consejo, no pudiendo superarse en ningún caso dicho límite. La compensación por asistencia correspondiente a los Consejeros con la condición de Alto Cargo de la Administración General del Estado, se ingresa en el Tesoro Público <sup>23</sup> .	<b>11.994 €</b>	<b>11.994 €</b>

<b>Retribución de Alta Dirección</b>		
Para el cálculo de la retribución media equiparada, se han tenido en cuenta el salario base, retribución variable, dietas, indemnizaciones, sistemas de previsión a largo plazo y otros conceptos anualizados. Además, se ha aplicado la revisión salarial correspondiente al ejercicio 2021 (0,9%).	<b>133.127</b>	<b>127.472</b>
<b>Brecha salarial:</b>		<b>4,2%</b>

<sup>21</sup> La información sobre la remuneración del Consejo de Administración se detalla en el Informe Anual sobre Remuneraciones, que puede ser consultado en la web corporativa de la Compañía.

<sup>22</sup> Para el cálculo de la retribución media, se ha tenido en cuenta sólo aquellas retribuciones percibidas por los Consejeros y Consejeras que han desempeñado su cargo durante todo el presente ejercicio, excluyendo a aquellos que, por su condición de Alto Cargo, su retribución debe ser ingresada al Tesoro Público, como ha sido indicado.

<sup>23</sup> Durante el ejercicio 2021, se ingresaron las compensaciones percibidas por los Altos Cargos D. Maurici Lucena Betriu, Angélica Martínez, Juan Ignacio Díaz Bidart, Angel Luís Arias Serrano en el Tesoro Público.

## 1.2.- Cultura y ética corporativa (GRI102-25)

La naturaleza de Aena le confiere un régimen jurídico que debe conjugar la regulación pública y la privada a la que está sometida la Compañía.

Como Sociedad Mercantil Estatal y, por ende, como parte del Sector Público Institucional Estatal, le resulta de aplicación lo establecido en los artículos 166.1.c) de la Ley 33/2003 del Patrimonio de las Administraciones Públicas y 2.2.c) de la Ley 47/2003 General Presupuestaria, así como por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

A su vez, como Sociedad Anónima Cotizada, está sujeta al Real Decreto Legislativo 1/2010, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, así como al Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.

Entre los ámbitos que pueden verse afectados por esta naturaleza jurídica singular se encuentran la política de remuneraciones de consejeros o directivos, el régimen de responsabilidad de los consejeros, la adquisición de participaciones mayoritarias en otras sociedades, la

contratación de personal, de proveedores, el acceso a la información pública o la transparencia.

Adicionalmente, Aena está sujeta a lo establecido en otro tipo de disposiciones, como son:

- El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), -instrumento que establece las condiciones mínimas necesarias en la gestión aeroportuaria-, y a los requisitos establecidos en la normativa europea en materia de seguridad aeroportuaria y operacional.
- Las disposiciones procedentes de las Agencias Estatal y Europea de Seguridad Aérea (AESA y EASA respectivamente), la Dirección General de Aviación Civil (DGAC) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).
- Los requerimientos en materia de calidad y medio ambiente derivados de la aplicación de normas como la ISO 20906, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27002:2013, ISO 19600, el Reglamento UE nº139/2014 o Airport Carbon Accreditation, a los que voluntariamente se ha adherido.

**Para Aena es fundamental garantizar la legalidad de los actos que, en el ejercicio de sus actividades profesionales realicen los empleados, directivos y administradores de la Sociedad**

Tomando como base las directrices previstas en el marco normativo, Aena ha elaborado una estructura de normas internas básicas (de alto nivel) que configuran el modelo de cumplimiento de la Compañía y que contribuyen a articular con eficacia y eficiencia la gestión de la compañía con sus objetivos estratégicos<sup>24</sup>.

Este marco interno se revisa periódicamente al objeto de alinear e integrar buenas prácticas<sup>25</sup>. Como consecuencia de este proceso de revisión, en 2021, se han aprobado distintas políticas como la Política de Sostenibilidad, la Política de relación con grupos de interés, o la Política general de comunicación de la información económico financiera, no financiera y corporativa -a las que se hace referencia en apartados anteriores-, así como la Política de Datos<sup>26</sup>.

Asimismo, se han modificado la Política de Cumplimiento Normativo (fundamentada en el compromiso con los valores y principios recogidos en el Código de Conducta y el rechazo a cualquier conducta que suponga un acto ilícito, contrario a los principios, valores o políticas de la compañía), y la Política contra la Corrupción y el Fraude, que recoge el compromiso de la Compañía contra la corrupción y el soborno y desarrolla lo previsto, a su vez, en el Código de Conducta y en la Política de Cumplimiento Normativo.

<sup>24</sup> Las políticas de la Compañía son de aplicación a los consejeros, directivos y empleados de las filiales, con participación mayoritaria de Aena y no domiciliadas en España (Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil) según su normativa, y salvo en lo que establezcan sus propias políticas, ya que sus Órganos de Cumplimiento son los encargados de implementar sus Sistemas de Cumplimiento Normativo, en coordinación con el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento (OSCC) de Aena.

<sup>25</sup> Para garantizar la coherencia y homogeneidad en la aplicación de las políticas corporativas y de cumplimiento normativo en todo el Grupo, las nuevas políticas y las modificaciones de las ya vigentes aprobadas por la Compañía, son trasladadas para su constancia y adopción en las filiales internacionales.

<sup>26</sup> Su objetivo es impulsar el valor de los datos y facilitar la toma de decisiones basadas en la información que aportan los datos, así como establecer los criterios relacionados con su calidad, trazabilidad, interoperabilidad, seguridad, unicidad y ética.

Todas las personas que integran la Compañía asumen los principios establecidos en las normas y marcos de actuación en el desempeño de sus actividades profesionales

(GRI 103-2; 102-31)



#### Documentos que componen el Marco de actuación de Aena

- Código de Conducta
- Política de Cumplimiento normativo
- Política de selección de candidatos a consejeros
- Política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto
- Política de Sostenibilidad
- Política de control y gestión de riesgos
- Política de gestión integrada de calidad, medio ambiente y eficiencia energética
- Política general de comunicación de la información económico - financiera, no financiera y corporativa
- Política fiscal corporativa
- Política de gobierno corporativo
- Política contra la corrupción y el fraude
- Política de seguridad de la información
- Política de derechos humanos
- Política de relaciones con los Grupos de Interés
- Política de datos

## 1.2.1 Sistema de Cumplimiento normativo

Aena dispone de un Sistema de Cumplimiento Normativo de carácter transversal (en adelante, SCNG), alineado con las mejores prácticas, cuyo objetivo es prevenir o mitigar los riesgos de incumplimiento o malas prácticas y garantizar el respeto de las obligaciones establecidas y los compromisos asumidos, así como la legalidad de los actos que realicen los empleados, directivos y administradores de la Sociedad en el ejercicio de sus actividades profesionales<sup>27</sup>, y permite, además, garantizar que Aena ejerce el debido control de prevención que legalmente resulta exigible frente a terceros.

Este Sistema está compuesto, entre otros elementos, de la Política de Cumplimiento Normativo, el Código de Conducta o la Política contra la corrupción y el fraude y el Canal de denuncias, todos ellos aprobados por el Consejo de Administración, que vinculan y son de aplicación a los miembros de los Órganos de Administración, a la Alta Dirección y, en general todos los trabajadores de la Organización.

Para ordenar y coordinar su gestión, el Consejo de Administración ha designado una Dirección de Cumplimiento y un órgano interno colegiado, el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento (OSCC), entre cuyas competencias se encuentra la implantación, desarrollo y aplicación de dicho Sistema -adecuándose a las necesidades y circunstancias de la

Sociedad en cada momento-, y vigilar el funcionamiento, la eficacia y el cumplimiento de la Política de Cumplimiento Normativo. Asimismo, el OSCC vela, a través de los representantes correspondientes, por la correcta implantación de los Sistemas de Cumplimiento Normativo en las sociedades filiales y la promoción e impulso de las mejores prácticas en las sociedades participadas.

En el marco del Sistema de cumplimiento, la Compañía establece una serie de medidas de debida diligencia necesarias para una adecuada selección y seguimiento en materia de cumplimiento.

- Mapa de riesgos. Como parte del SCNG Aena ha elaborado un mapa de riesgos de cumplimiento normativo, en el que se han identificado, dentro del conjunto de actividades de las distintas unidades organizativas de la Compañía, los bloques normativos que tuvieran consecuencias más significativas en caso de incumplimiento, como son: Principios éticos y normativa penal, medioambiental, de transparencia del sector público, de seguridad de la información y tratamiento de datos, de gobierno corporativo, de seguridad operacional y física, de contratación, de defensa de la competencia y que, además, permite garantizar frente a terceros que Aena ejerce el debido control de prevención que legalmente

<sup>27</sup> El Sistema de Cumplimiento no está ligado a la remuneración de empleados ni al Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) de la plantilla en general, aunque sí que lo está para los trabajadores que desempeñan funciones en Cumplimiento.

resulta exigible<sup>28</sup>. Con la incidencia de la covid -19, se han analizado las actividades que pudieran estar más expuestas al riesgo.

Como resultado, se ha dispuesto de un mapa de riesgos actualizado sobre el que se establecen una serie de controles “de prevención”, como el desarrollo y aprobación de políticas internas; “de actuación”, por ejemplo, la puesta en marcha de un canal de denuncias; y “de revisión”, funciones desempeñadas por el OSCC.

- Desarrollo de actividades de formación sensibilización a los empleados, monitorización y reporte.
- Al tratarse de un Sistema que se encuentra en continua revisión, de forma permanente se llevan a cabo actuaciones de reparación y propuestas de mejora, en base a lecciones aprendidas.

Durante el año 2021 se han identificado los criterios para el establecimiento del indicador único de los riesgos de cumplimiento asociados a eventos o actividades de riesgo, y se han llevado a cabo, por parte de la Dirección de Cumplimiento, las actuaciones necesarias para la revisión y actualización de los mapas de riesgos de cumplimiento normativo de las tres sociedades españolas del Grupo (Aena, ADI y AIRM). Asimismo se ha procedido a trabajar en la extensión y mejora del SCNG en las filiales extranjeras (Grupo Luton y Aena Brasil), con la adhesión a políticas corporativas y de cumplimiento normativo y el

desarrollo del proceso de elaboración de mapa de riesgos y controles

El Consejo de Administración goza de los más altos niveles de ética e integridad empresarial en el ejercicio de sus funciones, base para guiar su actuación y con ello, alcanzar los propósitos y valores de la Organización. Además vela por el cumplimiento, por parte de los directivos de la Sociedad en el ejercicio de sus funciones, de las normas éticas



**“Tolerancia cero” hacia la corrupción en los negocios, en todas sus formas.**

Políticas y procedimientos, basados en una cultura preventiva para mitigar el riesgo de corrupción y soborno.



**Fomentar la conducta y el comportamiento ético.**

Actuar con integridad y promover una cultura ética a través de normas y formación, procedimientos de debida diligencia y monitorización.



**Prácticas anti-lobbying.**

Prohibición expresa en el Código de Conducta a hacer donaciones o aportaciones a un partido político, federación, coalición o agrupación de electores.



**Compromiso formal con los derechos humanos y rechazo absoluto a la esclavitud moderna.**

Y puesta en marcha de los mecanismos correspondientes para garantizar su cumplimiento.



**Política fiscal.**

Garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y gestionar los asuntos fiscales de una manera transparente, proactiva y responsable.



**Canal de denuncias.**

Confidencial e independiente, disponible para todos los grupos de interés.



**Garantizar la seguridad de todos como prioridad.**

Entendida desde el término más amplio (salud y seguridad; física; operacional; ciberseguridad; sanitaria).



**Gestión, control y comunicación transparente de la Información.**

A través de las políticas de comunicación aprobadas por la Compañía, la de relación con grupos de interés, y el Reglamento Interno de Conducta.



**Sistema de gestión de riesgos, entre los que se incluyen los riesgos no financieros.**

El Consejo de Administración es el responsable último de la existencia y funcionamiento de un sistema adecuado y efectivo.

<sup>28</sup> Las sociedades filiales cuentan con su propio mapa de riesgos, políticas adecuadas de cumplimiento normativo, procesos de seguimiento y control, así como con un órgano autónomo de supervisión y control, garantizándose en cualquier caso la debida coordinación en las actividades de cumplimiento normativo a nivel de todo el Grupo.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton ha aprobado su mapa de riesgo de cumplimiento normativo y se encuentra en proceso de implementación.

**CULTURA BASADA EN LA ÉTICA Y LA INTEGRIDAD**

**PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE BUEN GOBIERNO**

Legalidad	Integridad, honestidad y confianza	Independencia y transparencia	Excelencia y calidad en la satisfacción de las expectativas de nuestros grupos de interés	Respeto a la imagen y reputación de Aena
-----------	------------------------------------	-------------------------------	---	--

**SISTEMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO<sup>29</sup>**

**Tolerancia cero con cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga las políticas, valores y principios de la Sociedad**

Prevenir o mitigar los riesgos de incumplimiento o malas prácticas, a través de los principios, mecanismos y procedimientos adecuados	Garantizar el respeto de las obligaciones establecidas, los compromisos asumidos, y la legalidad de los actos
---	---

**GOBERNANZA, ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN: COMPROMISO A TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN**

<b>Consejo de Administración</b> Supervisa, a través de la Comisión de Auditoría, el funcionamiento del OSCC. Aprueba el marco normativo	<b>Comisión de Auditoría</b> Supervisa el funcionamiento y el cumplimiento del modelo de cumplimiento	<b>Dirección de Cumplimiento</b> Revisión anual de las políticas y actualización del mapa de riesgos de cumplimiento, plan de formación y comunicación, gestión del canal de denuncias y medidas etc	<b>Órgano de supervisión y control</b> Implantación, desarrollo y cumplimiento del Sistema de Cumplimiento Normativo General de Aena	<b>Definición de responsabilidades en los diferentes niveles jerárquicos</b>
--	--	---	---	--

**PROCEDIMIENTO DE DEBIDA DILIGENCIA Y DESARROLLO DE UNA CULTURA ÉTICA Y DE CUMPLIMIENTO**

Marco normativo y compromiso público	Diagnóstico de riesgos e impactos de incumplimiento	Implantación de medidas de control, prevención y mitigación <sup>30</sup>	Formación, comunicación y sensibilización	Monitorización y reporte	Investigación de incidentes, reparación y propuestas correctivas
<b>Política de cumplimiento normativo de Aena</b>	Identificar, analizar y evaluar de forma sistemática posibles riesgos, adoptando una cultura proactiva y preventiva.	Control de prevención: velar por cumplimiento de normativas, políticas y reglamentos internos. Formación.	Actuaciones de formación y sensibilización para promover una cultura corporativa basada en la ética y el cumplimiento. Aceptación expresa del Código de Conducta.	Canal de denuncias, correo electrónico, comunicación a través del superior jerárquico .	Las medidas disciplinarias a adoptar serán desarrolladas en el Manual para el tratamiento e investigación de hechos comunicados a través del Canal de Denuncias en el que se está trabajando para la adaptación del Canal de Denuncias a la Directiva UE 2019/1927.
<b>Código de Conducta</b>	Todas las Personas Sujetas, así como los profesionales que se incorporen o pasen a formar parte de Aena, están afectadas expresamente por el contenido íntegro del Código y, en especial, los principios éticos y normas de conducta establecidas en el mismo.	Control de actuación: obligación de informar ante cualquier posible acto ilícito o incumplimiento. Canal de denuncias.	Allianzas con otras empresas para estar a la vanguardia de las mejores prácticas del sector.	Auditorías internas y externas, <sup>31</sup>	Será considerado como un incumplimiento laboral susceptible de ser sancionado, siguiendo para ello el procedimiento previsto en el Convenio Colectivo de Aena, y demás normativa de aplicación. Las sanciones correspondientes a las faltas disciplinarias, serán calificadas por Aena como leves, graves o muy graves, dependiendo de las circunstancias concretas del caso, y de conformidad con lo establecido en el régimen disciplinario previsto en el Convenio Colectivo de Aena, y, en su caso, la demás normativa de aplicación.  A los incumplimientos imputables (i) a los miembros del Consejo de Administración, se les aplicará a estos efectos lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración y la normativa que les sea de aplicación, y (ii) a los trabajadores que estén vinculados a Aena mediante un contrato de alta dirección, se les aplicará a estos efectos lo dispuesto en los contratos que regulan su relación con Aena, así como en la normativa que les sea de aplicación. Aena prohíbe que se realice ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que puede existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas.
<b>Política contra la corrupción y el fraude</b>	Complementa y desarrolla lo previsto en el Código de Conducta y en la Política de Cumplimiento Normativo, y supone un firme rechazo y tolerancia cero ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga las políticas, normas, valores y principios de actuación de Aena.	Control de revisión, a través del OSCC.	Participación de forma activa en distintos foros empresariales especializados <sup>32</sup> .	Información y reporte a nivel interno y externo.	

<sup>29</sup> Los elementos que lo componen (políticas, Código de Conducta, canal de denuncias) vinculan y resultan de aplicación al Consejo de Administración, a los directivos y a todos los empleados, incluidos los de las filiales, en lo que les sea aplicable según su normativa y salvo lo que establezcan sus propias políticas, sin excepción, cualquiera que sea su cargo, responsabilidad o ubicación geográfica. En el resto de sociedades en las que Aena participa directa o indirectamente sin tener control, Aena promueve a través de su participación en sus órganos de gobierno, la adopción de las citadas políticas y el establecimiento de sistemas de supervisión y control de cumplimiento, en caso de que no se haya adherido a las mismas.

<sup>30</sup> Ver además información contenida en la imagen "Medidas para la prevención de la corrupción".

<sup>31</sup> En 2021 se ha culminado la ejecución del Plan de actuación propuesto por la Dirección de Auditoría Interna tras la revisión interna del sistema y de la función de cumplimiento. Este plan ha estado encaminado a la subsanación de las incidencias detectadas.

En lo que respecta a auditorías externas del sistema, durante el proceso de su diseño en 2016 fue auditado por terceros, Está previsto auditar el sistema en 2022.

<sup>32</sup> Por ejemplo, el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e integridad de Forética.

## 1.2.2.- Código de Conducta

(GRI 103-2; 102-16; 102-17)

El Código de Conducta constituye el principal instrumento con el que cuenta la Compañía para hacer frente a comportamientos que puedan vulnerar la normativa o la ética, formalizando el compromiso y respeto de Aena con los mejores valores y Principios Éticos y de Buen Gobierno.

Los principios y pautas de conducta se estructuran en cinco grandes bloques: personas; trabajo; entorno, grupos de interés e imagen; información; obligaciones legales.

Para reforzar el conocimiento sobre el Sistema de Cumplimiento Normativo, el Código de Conducta y contribuir a prevenir o mitigar el riesgo de comisión de actuaciones delictivas, en 2021 se ha dado continuidad a las actuaciones de formación y sensibilización englobadas en el Plan de Comunicación y Sensibilización diseñado por el OSCC<sup>33</sup>:

- Actividades dirigidas a empleados: publicaciones en la newsletter corporativa - accesibles a través de la intranet-, mensajes de sensibilización en los paneles de los centros de trabajo, sesiones de formación para distintos colectivos.

Más de 779 trabajadores han participado en el curso impartido sobre “La importancia actual del Compliance” en el que se ha dado formación sobre el Sistema General de Cumplimiento de Aena, que comprende sus Políticas de Cumplimiento, Código de Conducta<sup>34</sup>, Mapas de riesgos y Canal de Denuncias. El 97,05% de la plantilla activa de Aena, Aena desarrollo internacional y de Aeropuerto internacional Región de Murcia se ha formado en cumplimiento a lo largo de estos años. En el caso del Aena Brasil, 297 trabajadores han recibido formación en la materia durante 2021. En el Aeropuerto de Londres-Luton, durante 2020 y 2021 se han formado el 100% los empleados.

**En los últimos 3 años, casi el 100% de la plantilla ha participado en actividades de formación relacionadas.**

- Actividades dirigidas a terceros: difusión a través de la web corporativa, de mensajes relacionados con la importancia del Código de Conducta y sus principios rectores, etc.

El Código de Conducta incluye referencia expresa al deber de informar, denunciar y colaborar en la investigación de los posibles riesgos o incumplimientos del Código de Conducta, de cualquier otra normativa interna o protocolo de actuación establecido en Aena. El propio Código incluye sanciones por incumpli-

miento, que podrán ser calificadas como leves, graves o muy graves, dependiendo de las circunstancias concretas del caso.

El Código de Conducta se revisa anualmente, principalmente, en el marco del proceso de supervisión, control y evaluación del funcionamiento del Sistema de Cumplimiento Normativo General, a través del cual el OSCC propone al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, modificaciones a la Política de Cumplimiento y de la Política contra la Corrupción y el Fraude, y por ende la propio Código de Conducta.



<sup>33</sup> Entre sus competencias, se encuentra la de fomentar el conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, interpretarlo y orientar en la toma de decisiones en caso de duda, así como realizar las propuestas de mejora del mismo que considere convenientes.

<sup>34</sup> Todas las personas que han realizado el curso sobre Cumplimiento “La importancia actual del Compliance” durante el año 2020 y 2021 han reconocido haber leído el Código de Conducta y lo han aceptado expresamente. En Aena Brasil, 293 colaboradores – equivalente al 100% de los colaboradores activos- han reconocido por escrito haber leído el Código de Conducta. Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton todos los empleados reciben el Código de Conducta y se les proporciona una copia impresa del mismo (incluido en el “Manual”).

El Código de Conducta está disponible para la consulta de todos los empleados tanto en la intranet como en la web.

## Política de Cumplimiento Normativo

(GRI 102-31)

La Política de Cumplimiento Normativo de Aena contribuye a reforzar el compromiso de Aena con el buen gobierno corporativo, de conformidad con los valores y principios recogidos en el Código de Conducta, y a ejercer diligentemente el debido control para minimizar al máximo posible el riesgo de malas prácticas o incumplimientos normativos.

Todos aquellos a los que les resulta de aplicación tienen la obligación de informar sobre cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal, incumplimiento legal o irregularidad de los que tengan constancia a través del Canal de Denuncias, u otras herramientas, según proceda (ver apartado "Canal de denuncias"). Entre los aspectos que recoge la Política, cabe destacar:

- Los principios de actuación en los que se fundamenta la actuación de Aena, y que todas las personas que componen la organización han de respetar y velar por su cumplimiento.
- Los controles de prevención, actuación y de revisión a implementar en la Organización para alcanzar un nivel de seguridad razonable en la Sociedad.

### Política de cumplimiento normativo



Los Principios básicos que inspiran la actuación de Aena en materia de cumplimiento normativo, y que todas las personas de la organización han de respetar, velando por su cumplimiento son:

#### Legislación

Salvaguardia y cumplimiento de la Legislación vigente y de la normativa interna.

#### Divulgación

Facilitar el conocimiento y respeto de las obligaciones legales, el Código de Conducta y de las normas y procedimientos internos.

#### Responsabilidad

Aplicar de forma justa y proporcional sanciones para penalizar los incumplimientos, de acuerdo con lo establecido en los Convenios Colectivos, Reglamentos y Contratos que sean de aplicación.

#### Tolerancia cero

"Tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos o delictivos, impulsando una cultura preventiva.

#### Canales de denuncia

Promover canales que faciliten la denuncia de la comisión de ilícitos penales o incumplimientos normativos.

#### Transparencia y confianza

Aplicar principios de transparencia, confianza mutua, buena fe y lealtad en las relaciones con las Administraciones Públicas y sociedades u organismos de derecho público.

#### Autocontrol

Promoción de procesos de autocontrol en la toma de decisiones y actuaciones de directivos y empleados.

#### Investigación

Investigar toda denuncia de hechos presuntamente delictivos o que suponga un incumplimiento, garantizando la confidencialidad del denunciante y el derecho a la defensa de la persona investigada.

#### Cooperación

Prestar la asistencia y cooperación que puedan requerir los órganos judiciales, administrativos o cualquier órgano supervisor nacional o internacional.

### 1.2.3.- Prevención del fraude, la corrupción y el soborno

(GRI 102-16; 102-17; 102-25; 102-31; 103-2; 205-2)

El compromiso de la Compañía contra la corrupción y el soborno, en cualquiera de sus formas<sup>35</sup>, recogido específicamente en la Política Contra la Corrupción y el Fraude de Aena, complementa y desarrolla lo previsto en el Código de Conducta y en la Política de Cumplimiento Normativo, y refleja el firme rechazo y tolerancia cero por parte de Aena ante cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga las políticas, normas, valores y principios de actuación de la Organización.

Al igual que el resto de normativas que componen el Sistema, la Política contra la Corrupción y el Fraude es de aplicación a los miembros del Consejo de Administración, a los directivos y a todos los empleados independientemente del lugar donde residan o en donde ejerzan su actividad, así como a los consultores, socios y terceros representantes de Aena<sup>36</sup>

La Política incluye los principios de actuación en los que basa su compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que

propicien la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.

Además de lo previsto con carácter general en el Código de Conducta<sup>37</sup>, que resulta de aplicación a los Sujetos Obligados por el mismo, Aena ha adoptado una serie de medidas de diligencia debida en las transacciones comerciales, específicamente dirigidas a prevenir la corrupción, entre las que caben citar:

- Medidas de control en la contratación con proveedores, clientes comerciales, y representantes y agentes comerciales.
- Medidas de control en las relaciones con socios, en aras de determinar la identidad de la contraparte y de sus administradores de hecho o de derecho, y la identidad del titular real. A este respecto, los socios de Aena deberán contar con protocolos y controles anticorrupción.
- Medidas de control en operaciones societarias.

Las medidas de diligencia debida para prevenir la corrupción previstas en la Política serán objeto de revisión periódica con el fin de evaluar y aumentar su eficacia.

- **Formación**

En 2021, en España y en el Aeropuerto de Londres-Luton<sup>38</sup>, se han realizado acciones de formación específica en materia de corrupción y el fraude y buenas prácticas relacionadas dirigidas a personal con estructura, a través de los cursos anteriormente referenciados (ver apartado relativo al Código de Conducta)<sup>39</sup>. Así mismo se ha impartido formación al OSCC en aspectos relacionados con la responsabilidad del Órgano de Cumplimiento y sus miembros en el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, los Coordinadores de Cumplimiento han recibido formación sobre el conocimiento y manejo de la herramienta de gestión de riesgos y controles SAP GRC RICUM, sobre los mapas de riesgos, así como otras tareas funcionales de la citada herramienta.

Como complementos, a través de las newsletters internas y paneles informativos de los centros de trabajo se han realizado actividades de sensibilización dirigidas a la plantilla en general.

<sup>35</sup> Sobornos, regalos e invitaciones, extorsión, fraude, malversación de fondos, blanqueo de capital, conflictos de intereses, financiación ilegal de partidos políticos, prohibición/restricción de facilitación de pagos.

<sup>36</sup> En las filiales controladas directa o indirectamente por Aena se aplicará también esta Política adaptando, en su caso, aquellas cuestiones procedimentales o de otro tipo que resulten estrictamente imprescindibles para hacerlas compatibles y cumplir con los requerimientos normativos o regulatorios que les resulten de aplicación en cada caso, adaptando y/o desarrollando los principios recogidos en la mencionada Política a las particularidades de su propia naturaleza y jurisdicción. En el resto de sociedades en las que Aena participa directa o indirectamente sin tener control, Aena promueve a través de su participación en sus órganos de gobierno, la adopción de políticas contra la corrupción y el fraude, y el establecimiento de sistemas de supervisión y control de cumplimiento, en caso de que no se hubieran adherido ya a esta Política de Aena.

<sup>37</sup> En especial, en sus apartados: 4.12 (Corrupción y soborno de miembros de entidades públicas o privadas. Regalos, comisiones o facilidades de crédito), 4.13 (Actividades políticas o asociativas), y 4.16 (Proyectos de contenido social y patrocinios).

<sup>38</sup> En Aena Brasil, como fue previamente indicado, 297 trabajadores han recibido formación sobre el Sistema de Cumplimiento, el Código de Conducta, anticorrupción y fraude, etc. En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, los trabajadores, al iniciar su actividad, reciben formación específica en diferentes áreas, entre otras, en anticorrupción y soborno.

<sup>39</sup> Una parte del contenido de la formación se refiere a la Política anticorrupción y buenas prácticas.

**MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN**

El objetivo de Aena es garantizar que no se produce ningún caso de fraude, corrupción o soborno en ninguna de sus formas				
<p><b>Según el tipo de operación y/o grupo de interés (*)</b></p> <p>(*)El Comité de Dirección Ejecutivo de Aena podrá desarrollar criterios internos para considerar determinadas operaciones como de alto riesgo; en el caso de que una operación sea considerada de alto riesgo, se informará expresamente de esta circunstancia en los informes de propuesta de la operación a los órganos decisivos de la compañía, al objeto de que puedan tomar dicha circunstancia en consideración a la hora de autorizar la operación.</p> <p>Si la operación es autorizada, se dejará constancia expresa de ello y se informará de las medidas mitigadoras adoptadas, en su caso.</p>	<p><b>Regalos, comisiones, invitaciones, facilidades de crédito o cualquier tipo de soborno (miembros de entidades públicas/ privadas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prohibición expresa ante la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión o regalo a cualesquiera autoridades o funcionarios públicos o miembros de entidades privadas, siempre que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretados por un observador objetivo como realizados con la voluntad de afectar al criterio imparcial del receptor.</li> <li>Gastos de viaje y representación debidamente autorizados, congruentes y razonables.</li> <li>Obligación de rechazar y poner en conocimiento del OSCC cualquier situación ilícita.</li> <li>Prohibición de recibir de clientes, proveedores, intermediarios o contrapartes, préstamos o cualquier tipo de facilidad de crédito.</li> </ul>	<p><b>Actividades políticas o asociativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prohibición expresa de hacer donaciones o aportaciones a un partido político, federación, coalición o agrupación de electores con cargo a recursos de la Compañía.</li> <li>En su caso, previamente a la aceptación de cualquier cargo público, las Personas Sujetas al Código deben ponerlo en conocimiento de la Dirección de Organización y Recursos Humanos, con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones a su ejercicio.</li> </ul>	<p><b>Proyectos de contenido social y patrocinios<sup>40</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prohibición de realizar transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que puede existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas, de acuerdo con los criterios establecidos.</li> <li>Declaración expresa de la unidad proponente de Convenio /Acuerdo colaborativo que la celebración de dicho Convenio/ Acuerdo no tiene por finalidad o destino la financiación a algún partido político.</li> <li>Registro conveniente en los libros contables de Aena.</li> <li>Obligación de contar con autorizaciones internas y externas que, en su caso, resulten precisas.</li> <li>Seguimiento continuado al objeto de conocer la correcta utilización de los recursos.</li> </ul>	<p><b>Operaciones societarias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis del marco jurídico del sector y país en el que opera la entidad.</li> <li>Análisis anticorrupción de los accionistas y de la entidad.</li> <li>Verificación de la correcta constitución y funcionamiento de la entidad.</li> <li>Verificación de la correcta ilevanza de los registros contables y financieros.</li> <li>Verificación de la correcta ilevanza de los libros societarios,</li> <li>Análisis de cumplimiento normativo.</li> <li>Inclusión de cláusula anticorrupción.</li> </ul>
	<p><b>Otras medidas para hacerlo efectivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contemplar adecuadamente los riesgos asociados al fraude, a la corrupción y al soborno, en particular todos los relativos a relaciones con terceros, en los procedimientos internos de Aena y en los Sistemas de gestión de riesgos<sup>41</sup>.</li> <li>Fomentar su conocimiento y respeto a través de una difusión adecuada y de programas específicos de formación.</li> <li>Recepción de consultas de empleados. Gestión de consultas y reporte directo al OSCC.</li> <li>Presentación de la correspondiente denuncia en el Canal de denuncias.</li> <li>Análisis interno (OSCC) y externo (empresa externa, cuando se considera procedente por el OSCC) de las denuncias recibidas.</li> <li>Difusión interna y externa de la Política; las medidas de control en la contratación con proveedores, clientes comerciales y representantes, así como en las operaciones corporativas.</li> <li>Auditorías internas y externas<sup>42</sup>.</li> </ul>	<p><b>Proveedores, clientes comerciales, representantes y agentes comerciales – transacciones comerciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas para verificar la cualificación e integridad de cada proveedor y cliente antes de iniciar relaciones comerciales vinculantes, cuando se considere conveniente por la Unidad proponente de la relación comercial, siempre teniendo en cuenta la normativa de contratación que sea de aplicación en cada caso.</li> <li>Cláusula anticorrupción específica.</li> <li>Prohibición de ofrecer o conceder a funcionarios públicos, a terceros o a cualquier empleado de Aena, directa o indirectamente, regalos, obsequios u otras ventajas no autorizadas, con el objetivo de conseguir tratos de favor en la concesión o conservación de contratos o beneficios personales o para la empresa proveedora.</li> <li>En cualquier relación con terceros, ante una situación potencial de conflicto de interés, el Código de Conducta establece el deber de información y autorización por parte del Órgano antes de tomar una decisión o realizar la operación correspondiente.</li> </ul>	<p><b>Socios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acreditar una reputada actuación en el sector y una trayectoria de comportamiento ético reconocida.</li> <li>Evaluación por parte de Aena a través del procedimiento adecuado, atendiendo a cuestiones tales como el tipo de transacción a realizar, el tipo de acuerdo o contrato a suscribir, la identidad del tercero o sus accionistas, la jurisdicción, etc. con el objeto de asegurar que el tercero es digno de confianza y, en consecuencia, que no realiza actividades que puedan implicar riesgos, perjuicios económicos o comprometer la reputación y la buena imagen de Aena.</li> <li>Contar con protocolos y controles anticorrupción.</li> <li>Cláusula anticorrupción.</li> <li>Proceso de diligencia debida reforzada con el objeto de realizar averiguaciones de mayor profundidad y alcance y se establecerán las medidas adicionales, en el caso de que se aprecien riesgos adicionales,</li> </ul>	

<sup>40</sup> Solo podrán realizarse con organizaciones o instituciones no vinculadas a ningún partido político y cuya finalidad no sea política, que cuenten con la estructura organizativa apropiada para garantizar la correcta administración de los recursos aportados por Aena.

<sup>41</sup> Los riesgos "legales y de cumplimiento" (incluyendo el soborno y la corrupción) están expresamente identificado en el "Sistema de Gestión de Riesgos" de Aena. En consecuencia, se aplican planes de acción, actividades mitigadoras o indicadores para su control y seguimiento -como se indica en la Política de Control y Gestión de Riesgos-.

<sup>42</sup> Ver imagen "Cultura basada en la ética y la integridad".

### 1.2.4.- Procedimiento de Operaciones vinculadas (GRI 102-16; 102-17; 102-25; 205-2)

En 2021, con motivo del nuevo régimen en materia de operaciones vinculadas introducido por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas, el Consejo de Administración ha aprobado el un nuevo Procedimiento en materia de operaciones vinculadas del Grupo Aena, que detalla las reglas a seguir en aquellas transacciones que Aena, o cualquiera de las sociedades del grupo, realizan con Personas Vinculadas.

El Procedimiento define qué se entiende por persona vinculada, por operación vinculada, y el procedimiento a seguir para la aprobación de la operación vinculada en cuestión, distinguiendo en el caso de aquellas operaciones que sean competencia de la Junta General de Accionistas, del Consejo de Administración o del Comité de Dirección, como órgano delegado.

Asimismo, detalla cómo proceder al registro de las operaciones y a su control, tanto semestral como con ocasión de las Cuentas Anuales, y las reglas generales que resultan de aplicación (de procedimiento y

cálculo, de reporte y publicación<sup>43</sup>, etc.). Para garantizar su efectiva y adecuada aplicación, recoge el compromiso de organizar las sesiones formativas sobre la normativa aplicable en materia de Operaciones Vinculadas que se consideren necesarias.

Con este Procedimiento Aena garantiza que, en la adopción de sus decisiones prime, como único fin, la defensa del mejor interés para la Compañía y de sus accionistas, evitando que en las mismas puedan influir motivaciones o fines propios o adicionales de las personas implicadas.

### 1.2.5.-Conflictos de interés GRI 102-16; 102-17; 102-25; 205-2)

El Consejo de Administración garantiza la disponibilidad y aprobación de normativas internas y procedimientos en materia de conflicto de interés<sup>44</sup>, para su regulación interna y aplicación por parte de los diferentes colectivos (directores, órganos de gestión, trabajadores, terceros, etc.). A este respecto:

- El Reglamento del Consejo de Administración, en su Artículo 26, incluye el deber de diligencia, de acuerdo con el cual los Consejeros quedan obligados a expresar claramente su oposición cuando considere que alguna propuesta de decisión sometida al Consejo de Administración sea contraria a la ley, a los Estatutos Sociales, al mismo Reglamento o al interés social y solicitar la constancia en acta

de dicha oposición. De forma especial, los Consejeros Independientes y demás Consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de interés, deberán también expresar su oposición cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el Consejo de Administración.

- El Procedimiento de Conflictos de interés establece los procedimientos de actuación en la materia para Consejeros, accionistas de la Sociedad y su Grupo, miembros del equipo directivo y administradores, que tengan la consideración de Alto Cargo de la Administración del Estado, sujetos a la Ley 3/2015 de 30 de marzo, reguladora del ejercicio del Alto Cargo de la Administración General del Estado, así como sus respectivas personas vinculadas <sup>45</sup>.
- Aena dispone de una Política de Conflicto de Interés específica para Consejeros y administradores.
- La Política de Cumplimiento Normativo y su Reglamento de desarrollo refuerzan la regulación de los potenciales conflictos de interés.
- El OSCC ha aprobado unas Instrucciones Generales para gestión de los posibles conflictos de interés de los Directores de las Sociedades Aena, ADI y AIRM.

<sup>43</sup> De acuerdo a lo dispuesto en el Procedimiento en vigor y en la normativa aplicable, puede consultarse el detalle de las Operaciones Vinculadas de Aena tanto en la información financiera semestral, como en las cuentas anuales y en el informe anual de gobierno corporativo, así como en el apartado de Operaciones Vinculadas disponible en la web corporativa de Aena y en la web de la CNMV. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"

<sup>44</sup> El conflicto de interés se regula en la Ley de Sociedades de Capital donde se establece las posibles situaciones en las que se considera que puede haber un conflicto de interés, asimismo esta situación se prevé en el Código de Conducta de Aena.

<sup>45</sup> De conformidad con lo dispuesto en la normativa societaria y regulatoria vigente y en el sistema de Gobierno Corporativo de Aena.

- En el Manual de Funciones del Sistema de Cumplimiento Normativo General de Aena y en el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias se regula el posible conflicto de interés para el OSCC e integrantes de la Dirección de Cumplimiento.
- En el Código de Conducta se dedica un apartado a regular el conflicto de interés, que aplica a todas las personas sujetas al Código, disponible tanto en la intranet corporativa como en la web de la Compañía.

Durante 2021, dentro de las actuaciones de difusión y sensibilización desarrolladas, uno de los asuntos abordados ha sido cómo identificar y actuar ante posibles conflictos de interés, y los procedimientos disponibles a seguir para minimizarlos. A tal fin, se ha publicado píldoras divulgativas a través de la revista Aena 360º en materia de cumplimiento normativo, y en concreto para sensibilizar a la organización acerca de los conflictos de interés, como identificarlo y cómo actuar en su caso, poniendo ejemplos de situaciones posibles.

### 1.2.6. - Medidas específicas contra el blanqueo de capitales (GRI 102-16; 102-17)

La Política Contra la Corrupción y el Fraude establece el compromiso de Aena de mantener relaciones comerciales con terceros fiables e íntegros. Para las relaciones específicas con socios, agentes comerciales y representantes, señala la obligación de que a través del proceso de diligencia debida se determine:

- La identidad de la contraparte y de sus administradores de hecho o de derecho.
- La identidad del titular real, entendiéndose por tal al que lo es en virtud de lo dispuesto en el artículo 4.2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y la actividad económica en el seno de la cual se establece la correspondiente relación de negocio.

**Aena está comprometida y cumple estrictamente las leyes y normas contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo.**

Aena prohíbe la realización de ninguna transacción económica, contrato, convenio o acuerdo cuando existan razones suficientes para creer que pueda existir algún tipo de vinculación con actividades indebidas o corruptas. Las transacciones con socios sólo se efectuarán cuando se acredite una actuación reputada en su sector y una trayectoria de comportamiento ético reconocida. Los terceros (socios, agentes comerciales y representantes), son convenientemente evaluados a través de un procedimiento de diligencia debida, con el que se analiza, entre otros aspectos, el tipo de transacción a realizar.

A cierre de 2021, Aena no ha tenido conocimiento de denuncias por blanqueo de capitales.

NATURALEZA CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS	AENA S.M,E, AIRM, ADI	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil	Total
En los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto (nº)	0	0	0	0
En los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción (nº)	0	0	0	0
Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos (nº)	0	0	0	0
Multas o sanciones por casos de corrupción o soborno (nº)	0	0	0	0
Contribuciones a partidos y/o representantes políticos (€)	0	0	0	0
Pérdidas monetarias como resultado de procesos legales asociados a la integridad profesional (€)	0	0	0	0

### 1.2.7.- Canal de denuncias<sup>46</sup>

A través del canal de denuncias se reciben denuncias y otras comunicaciones de conductas irregulares que puedan implicar la comisión de algún acto contrario a la legalidad, a las políticas y procedimientos de la Compañía, o a las normas de actuación contempladas en el Código de Conducta. A este respecto, Aena dispone de<sup>47</sup>:

- Canal de denuncias interno: disponible para los grupos de interés interno<sup>48</sup>, y accesible a través de la intranet. Han de identificarse para realizar su denuncia, garantizándose en todo momento el derecho a la confidencialidad de la identidad de los denunciadores, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas<sup>49</sup>.
- Canal de denuncias externo: accesible a través de la web corporativa de Aena para que cualquier persona, incluidos los empleados, pueda realizar su denuncia, dando la posibilidad de mantener su anonimato, en caso de que así lo desee el denunciante.

Ambos canales son gestionados y supervisados por el OSCC a través de la Dirección de Cumplimiento, para lo que cuenta con el soporte de un despacho externo, que le reporta sobre las actuaciones realizadas en las denuncias recibidas, sin perjuicio de la conclusión final proceso de estudio de las denuncias, que

será realizada por el OSCC. De forma más específica, a este respecto, tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Asegurar que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente.
- En caso de que la denuncia no sea realizada de forma anónima, garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea, así como del denunciado o denunciados.
- Informar a las personas estrictamente involucradas en el proceso, así como dar seguimiento y concluir las denuncias presentadas.
- En caso de infracción, aplicar los procedimientos correspondientes:
  - A empleados resulta de aplicación las medidas disciplinarias previstas en el Convenio colectivo.
  - Para los altos directivos las medidas sancionadoras están previstas en los contratos que regulan su relación con Aena.
  - A los miembros del Consejo de Administración se aplicará lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración.

En lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, tiene también disponibles otras herramientas para atender este tipo de denuncias. Entre ellas, comunicación directa a través del gerente; el Whistleblowing Officer; el servicio de operaciones del aeropuerto; un servicio telefónico externo confidencial gestionado por una empresa externa ([whistle@pcaw.co.uk](mailto:whistle@pcaw.co.uk)); el asesor legal; y el CEO.

Aena Brasil dispone asimismo de su propio canal de denuncias externo al que puede acceder cualquier usuario, pudiendo mantener su anonimato si así lo desea<sup>50</sup>. También, dispone de un correo electrónico específico para la recepción de estas comunicaciones ([compliance@aenabrasil.com.br](mailto:compliance@aenabrasil.com.br)).

Durante 2021 se han recibido un total de 72 denuncias.



<sup>46</sup> Pueden consultarse los enlaces a las webs citadas en este apartado del documento en el "Anexo – Enlaces y links de interés" de este documento.

<sup>47</sup> Disponible también para la recepción de denuncias de SCAIRM y ADI.

Además de estos canales, la denuncia puede ser formulada mediante correo postal, informando al superior jerárquico, domicilio social.

<sup>48</sup> Miembros de los Órganos de Administración, directivos y empleados de Aena.

<sup>49</sup> En caso de que el empleado quiera mantener su anonimato, puede realizar su denuncia a través de Canal de denuncias externo, disponible en la web de la Organización.

<sup>50</sup> Disponible en portugués.

Pasos a seguir ante la recepción de una denuncia



ENTRADAS EN EL CANAL DE DENUNCIAS 52	2020			2021 <sup>51</sup>		
	DENUNCIAS			DENUNCIAS (admitidas a trámite)		
	RECIBIDAS POR CANAL INTERNO	RECIBIDAS POR CANAL EXTERNO	TOTAL DENUNCIAS	RECIBIDAS POR CANAL INTERNO	RECIBIDAS POR CANAL EXTERNO	TOTAL DENUNCIAS
AENA SME, SCAIRM, ADI	23	37	60	13	19	32
AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON	2	0	2	3	0	2
AENA BRASIL <sup>53</sup>	-	36	36	ND	38	38
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>73</b>	<b>98</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>72</b>

<sup>51</sup> Se incluye detalle de todas las entradas recepcionadas a través de los diferentes canales que han sido admitidas a trámite.

<sup>52</sup> Desglosadas por país, si es posible o indicar países de referencia en cada caso.

<sup>53</sup> Disponible desde julio de 2020.

## 2021

NATURALEZA DE LA DENUNCIA	AENA SME, AIRM y ADI			AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON			AENA BRASIL		
	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	MEDIDAS ADOPTADAS	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	MEDIDAS ADOPTADAS	DESESTIMADAS	ESTIMADAS	MEDIDAS ADOPTADAS
ACOSO LABORAL <sup>54</sup>	5 (2 en trámite)	0	n/a	1	2	Fomento de la formación. Retirada del empleado del proceso	0	n/a	n/a
DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO	0	0	n/a	0	0	n/a	0	n/a	n/a
VULNERACIONES POR DERECHOS LABORALES	4	0	n/a	0	0	n/a	0	n/a	n/a
BLANQUEO DE CAPITALES	0	0	n/a	0	0	n/a	0	n/a	n/a
CORRUPCIÓN Y FRAUDE	2 (1 en trámite)	1	Financieras <sup>55</sup>	0	0	n/a	1	0	Mejora de controles
COMPETENCIA DESLEAL Y PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS	0	0	n/a	0	0	n/a	0	n/a	n/a
PROTECCIÓN DE DATOS	0	0	n/a	0	0	n/a	0	n/a	n/a
COVID/SANITARIAS	4	0	n/a	0	0	n/a	0	1	Conferencia de cumplimiento de los protocolos sanitarios
INCUMPLIM. C. CONDUCTA/ OTRAS NORMATIVAS	3 (1 en trámite)	0	n/a	0	0	n/a	0	0	n/a
IRREGULARIDADES CONTRATACIÓN	3	0	n/a	0	0	n/a	0	0	n/a
OTROS	11	0	n/a	0	0	n/a	26	10	Advertencias verbales y/o por escrito Realización de investigación climática; Feedback

<sup>54</sup> Las denuncias por acoso pueden ser recepcionadas a través del canal de denuncias o del programa previsto en el protocolo de atención a la prevención del acoso sexual, e incluye un protocolo específico.

<sup>55</sup> Medidas de naturaleza financiera:

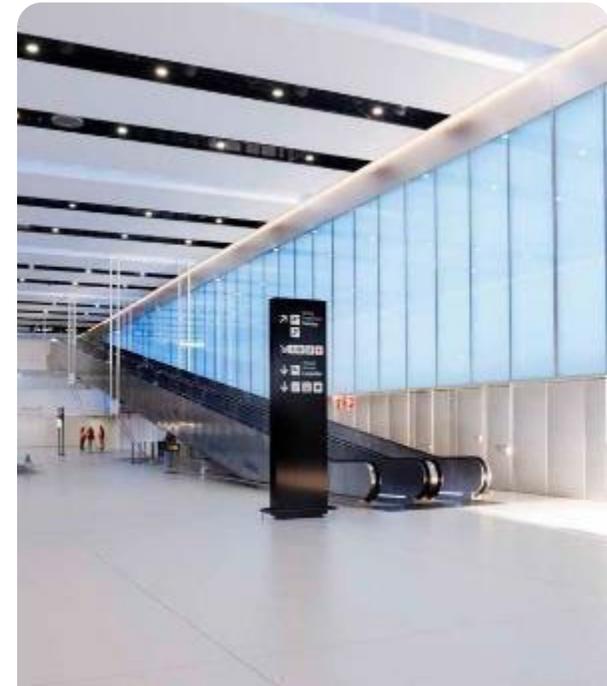
- Elaboración del inventario de los bienes del Aeropuerto.
- Regularizaciones de baja de inventario.
- Formalización de las donaciones no formalizadas.
- Difusión del procedimiento de activos fijos.
- Incumplimientos del SGI, se está ejecutando un plan de acción para subsanar las deficiencias detectadas.
- Cumplimiento ha enviado cartas a los afectados recordando la necesidad de observar el Código de Conducta, así como los Procedimientos internos.

### 1.2.8.- Protección de datos

Aena dispone de un modelo de cumplimiento en materia de protección de datos y privacidad, gestionado por la Unidad Central de Protección de Datos (OCPD) y por el Delegado de Protección de Datos<sup>56</sup>. Así mismo, se dispone de un Comité de Protección de Datos con la participación de las Direcciones Corporativas de Aena con más implicaciones en materia de protección de datos personales, realizando funciones de apoyo y asesoramiento. Este modelo parte del respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad recogido en el Código de Conducta de Aena, así como en un conjunto de documentos en los que queda plasmado dicho compromiso de manera formal.

El modelo parte de una Política de Seguridad de la Información, que recoge también la privacidad de la información, y un conjunto de normas, procedimientos e instrucciones para poder garantizar el cumplimiento de esta normativa en las distintas empresas del Grupo Aena<sup>57</sup>.

Este modelo aplica a todas las operaciones de tratamiento de datos personales realizadas por las empresas del grupo de los distintos colectivos de interesados: empleados, accionistas e inversores, clientes y proveedores. Aena dispone de políticas informativas de privacidad, orientadas a cada uno de estos colectivos, mediante las cuales se les informa del tratamiento de sus datos personales, de acuerdo a lo establecido en la normativa de protección de datos: Política informativa de privacidad de datos para usuarios de las instalaciones, clientes, proveedores y de la web de Aena; Política informativa de privacidad de la APP, Política informativa de Privacidad a accionistas e inversores, Política informativa de Privacidad a empleados y Política informativa de Privacidad para personal de empresas colaboradoras<sup>58</sup>.



<sup>56</sup> Su función principal es la de velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, realizando las tareas de mantenimiento y actualización del Registro de Actividades de Tratamiento, implantación de las medidas de seguridad, coordinación de las auditorías, internas y externas, en la materia, asesoramiento al resto de la corporación, contestación de requerimientos de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) o la atención a los ejercicios de derechos que cualquier ciudadano puede solicitar ante Aena. El punto de contacto con la Unidad Central de Protección de Datos se realiza a través del correo [ocpd@aena.es](mailto:ocpd@aena.es), y con el Delegado de Protección de Datos, como figura de máxima responsabilidad en el efectivo cumplimiento de la normativa, en la dirección: [dpd@aena.es](mailto:dpd@aena.es). El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de su propio responsable de Protección de datos.

<sup>57</sup> Incluye Aena, ADI, SCAIRM.

<sup>58</sup> En 2021, Aena Brasil ha aprobado las Políticas de Seguridad de la Información, Política informativa de privacidad de datos para usuarios de las instalaciones, clientes, proveedores y de la web de Aena y la Política informativa de Privacidad para personal de empresas colaboradoras, alineadas con las de Aena. Pueden consultarse los links a estas políticas en el "Anexo – Enlaces y links de interés" de este documento. Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton dispone una Política de Seguridad IT, una Política de Protección de Datos, la Política de Privacidad para Clientes disponible en Privacy Notice - London Luton Airport ([london-luton.co.uk](http://london-luton.co.uk)), Política de divulgación a terceros: política de privacidad del sitio web. Pueden consultarse los links a estas políticas en el "Anexo – Enlaces y links de interés" de este documento.

<b>MODELO DE CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD</b>			
Código de Conducta: recoge el respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad			
<b>Compromiso formal al más alto nivel</b>			
<b>Política de Seguridad de la Información</b>			
Aprobada por	Consejo de Administración		
Disponible en	Web corporativa para todos los usuarios		
Principales características	<p>Recoge, entre otros, los principios para garantizar el cumplimiento de las regulaciones en materia de protección de datos y privacidad en todas jurisdicciones donde desarrolla su actividad; así como garantizar los derechos y libertades de todos los interesados (clientes, usuarios, empleados, etc.).</p> <p>Define el modo de acceso, la utilización, la custodia y la salvaguarda de los activos informáticos, garantizando siempre la integridad, confidencialidad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad específica sobre los sistemas críticos de la información de Aena.</p>		
<b>Conjunto de procedimientos, guías y medidas</b>			
Resultan de aplicación a los administradores, directivos y empleados, así como a todas las personas y empresas que se relacionen con la Sociedad, para asegurar que todos los activos de información se encuentran debidamente protegidos, limitando su uso al propósito de los procesos para los que están destinados y garantizando un acceso controlado a los mismos.			
<b>Mecanismos para informar a los interesados de la privacidad de sus datos.</b>			
	<b>Política de Privacidad de datos de empleados</b>	<b>Política de privacidad para usuarios de las instalaciones, páginas web y APP</b>	<b>Política de privacidad del personal de empresas colaboradoras</b>
Disponible en	Intranet corporativa para los empleados de Aena	Web corporativa para todos los usuarios, proveedores y clientes	Web corporativa, para todos los empleados de empresas colaboradoras
Principales características	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluyen información sobre:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Quién es el responsable del tratamiento de los datos personales</li> <li>Naturaleza de los datos tratados</li> <li>Finalidades para las que se van a utilizar los datos personales</li> <li>Cómo ejercer los derechos de acceso, de rectificación, de supresión oposición, de limitación al tratamiento, de portabilidad, exclusión y de no ser objeto de decisiones individuales automatizadas</li> <li>Plazo de conservación de los datos</li> <li>A quién se comunican los datos (divulgación a terceros)</li> <li>Medidas de seguridad sobre los datos</li> <li>Mecanismos establecidos para que el usuario pueda escalar temas relacionados con la privacidad de datos, como por ejemplo la manera de poder contactar con el Delegado de Protección de Datos</li> </ul> </li> </ul>		

### Medidas para garantizar la privacidad. Riesgos<sup>59</sup>

En el momento de recogida de datos personales de los distintos interesados, se les informa del tratamiento de sus datos personales mediante las correspondientes cláusulas informativas y/o políticas informativas de privacidad ya indicadas, y se garantiza que dichos datos solo serán usados para las finalidades informadas y durante los plazos de conservación definidos

Aena sigue un modelo de "privacidad desde el diseño", de acuerdo con el cual la protección de los datos personales se tiene en cuenta desde las primeras fases de la elaboración de cualquier producto o servicio. Sobre esta base, se incorporan una serie de medidas de seguridad en función del riesgo. Para ello, se ha definido una metodología de análisis de riesgos, que afectan a la privacidad de los datos personales, así como una metodología para proceder a la realización de las correspondientes evaluaciones de impacto en la protección de datos. De esta forma, cuando se crea o se elabora un nuevo producto o servicio que implica tratamiento de datos personales o ante cambios significativos en un tratamiento ya existente, se cuenta con la participación de la Unidad Central de Protección de Datos o con el Delegado de Protección de Datos, realizándose el correspondiente

análisis del tratamiento, incluidos los riesgos para la privacidad y si procede de acuerdo a la normativa, la correspondiente Evaluación de Impacto en la Privacidad, los cuales se revisan periódicamente, entrando en un ciclo de mejora continua.

### Medidas para garantizar el cumplimiento de la normativa. Auditorías

A través de un programa de auditorías internas y de revisiones "in situ", se comprueba el grado de adecuación a la normativa de protección de datos, se detectan y, en su caso, se subsanan las posibles las deficiencias detectadas.

Durante 2021, se han realizado un total de 4 revisiones "in situ", siendo detectadas 32 deficiencias<sup>60</sup>, y se ha puesto en marcha el plan de acción resultante de la revisión realizada en el 2020 por la Dirección de Auditoría Interna, que preveía un total de 24 acciones correctoras, implantándose 22 y quedando 2 pendientes por sus implicaciones técnicas.

### Cultura corporativa en materia de protección de datos personales

Con el fin de fomentar la cultura corporativa en materia de protección de datos personales, en el ámbito de la formación más de 4.253 empleados han realizado un

curso on line en materia de protección de datos durante 2021<sup>61</sup>. Asimismo, se realizan videoconferencias mensuales con los Coordinadores de Grupos de Aeropuertos de protección de datos, donde el Delegado de Protección de Datos expone las cuestiones más relevantes acaecidas en ese periodo, y se resuelven dudas y consultas planteadas por los Coordinadores. En 2021 se han celebrado un total de 12<sup>62</sup>. También se ha procedido a distribuir píldoras divulgativas en materia de protección de datos con carácter mensual, distribuyéndose un total de 11 píldoras en el año 2021.

A su vez, los empleados disponen de multitud de materiales e información general al respecto (planes de divulgación, así como muchos de los procedimientos y guías), disponibles a través del portal de protección de datos publicado en la intranet. En Aena Brasil se han realizado también comunicaciones internas a este respecto.

En 2021, no se han detectado brechas de seguridad de datos personales y se han atendido los requerimientos que se han recibido de la Agencia Español de Protección de Datos, no habiéndose producido vulneraciones de la normativa de protección de datos<sup>63</sup>.

<sup>59</sup> Los riesgos relativos a protección de datos y ciberseguridad están recogidos entre los denominados "legales y de cumplimiento", tal y como se recoge en la Política de control y gestión de riesgos de la Compañía. En cuanto al modelo de gobernanza, supervisión y revisión de los mismos, al estar incorporado en el Mapa de Riesgos la Compañía, les resulta de aplicación el mismo modelo de gobernanza que a todos los restantes. El Consejo de Administración define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos implantada en Aena y establece el nivel de riesgo aceptable. Posteriormente, y supervisado por el Comité de Auditoría, el Comité de Dirección de Aena actualiza anualmente el mapa de riesgos a partir de la información mensual proporcionada por las diferentes direcciones corporativas.

<sup>60</sup> Información relativa a España. En Aena Brasil, hasta la fecha no se ha realizado ninguna auditoría interna en materia de protección de datos.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, a pesar de estar previstas, hasta noviembre no pudo iniciarse con motivo de la Covid-19 (aún en proceso).

<sup>61</sup> Dato relativo a España. En el Aeropuerto de Londres-Luton reciben formación, de esta y otras materias, los nuevos empleados, al inicio de sus actividades.

<sup>62</sup> Datos relativos a España. En Aena Brasil se ha realizado un workshop en el que han participado todos los colaboradores implicados y está previsto el inicio del programa de formación en la materia a partir de 2022. En el Aeropuerto de Londres-Luton el Responsable de Protección de Datos se reúne, al menos, cada tres meses con los responsables de los departamentos.

<sup>63</sup> En caso de infracción, en España, el Código de Conducta de Aena establece que incumplimientos en materia de protección de datos pueden motivar la aplicación de sanciones disciplinarias conforme a la legislación laboral.

## Indicadores sobre Protección de datos

	AENA SME, SCAIRM Y ADI	AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON	AENA BRASIL	TOTAL
Total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes (Nº)	0	1 (menor)	0	1 (menor)
Vulneraciones de la normativa de protección de datos y notificados al usuario	0	0	0	0
-Vulneraciones de datos personales	0	0	0	0
Clientes afectados (Nº)	0	0	0	0
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización en material de protección de datos (Nº)	0	0	0	0
Reclamaciones de autoridades regulatorias en material de protección de datos (Nº)	3	* 64	0	3

En Aena Brasil se está trabajando en la puesta en marcha del proyecto de seguridad de la información para la adquisición de sistemas y equipos con el objetivo de identificar ataques y posibles vulnerabilidades, así como identificación de usuarios y controles de acceso.

<sup>64</sup> Fueron recibidas 3/4 reclamaciones de solicitudes de acceso de sujetos y una denuncia desde la Oficina del Comisario de Información (ICO, Information Commissioner Officer), para la gestión directa de las mismas desde el propio Aeropuerto con los denunciantes implicados. No fue tomada otra medida.

## 1.3.- Transparencia fiscal

(GRI 207-1; 207-2; 207-3)

### Enfoque fiscal

La determinación de la Estrategia fiscal<sup>65</sup>, basada en los valores de transparencia, integridad y prudencia, constituye una facultad indelegable del Consejo de Administración y tiene por objeto definir la aproximación a los asuntos fiscales, de forma consistente y alineada con la estrategia del grupo<sup>66</sup>.

### Gobernanza fiscal

Formalmente, a través de la Política fiscal corporativa, Aena se compromete a seguir las recomendaciones de los códigos de buenas prácticas tributarias que se implementan en los países en los que desarrolle su actividad, o en el que las desarrollen las empresas del Grupo controladas por la Compañía, entre ellos los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE.

Entre las competencias de la Comisión de Auditoría, se encuentra la revisión y supervisión de las políticas corporativas, entre ellas la relativa a transparencia fiscal, y de los procedimientos para prevenir conductas inapropiadas, como las relacionadas con cuestiones tributarias<sup>67</sup>.

Con carácter semestral, el responsable de la Dirección Económico-Financiera informa al Consejo de

Administración de las operaciones con partes vinculadas de la compañía; y al menos dos veces al año, coincidiendo con la formulación de Cuentas Anuales, y con la presentación del Impuesto sobre Sociedades, informa de las políticas fiscales aplicadas, así como de las operaciones con impacto fiscal relevante<sup>68</sup>.

Asimismo, la recién creada Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática tiene entre sus competencias la de conocer, impulsar, orientar y supervisar los objetivos, planes de actuación, prácticas y políticas de la Sociedad en materia medioambiental y social, asegurando que tales políticas identifiquen e incluyan, al menos, los principios, compromisos, objetivos y estrategias en lo relativo a responsabilidad fiscal, entre otros.

**Aena considera fundamental el respeto y cumplimiento adecuado de las obligaciones establecidas y los compromisos asumidos en la materia fiscal para la consecución de los ODS.**

**Entre los principios de actuación de la Política de Sostenibilidad, que toman como referencia, los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se incluyen el de asegurar la aplicación de los principios y prácticas tributarias**

**responsables de acuerdo a la política fiscal y el Código de Conducta de la Sociedad.**

### Control y gestión de riesgos

El mapa de riesgos de la Organización identifica entre los denominados riesgos " legales y de cumplimiento" los fiscales, por lo que les resulta de aplicación el mismo modelo de gobernanza, supervisión y revisión que a todos los riesgos restantes. Es decir, el Consejo de Administración define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos implantada en Aena y establece el nivel de riesgo aceptable. Posteriormente, y supervisado por el Comité de Auditoría, el Comité de Dirección de Aena actualiza anualmente el mapa de riesgos a partir de la información mensual proporcionada por las diferentes direcciones corporativas.

En lo que respecta a los mecanismos de notificación de inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad, a través del Canal de denuncias se pueden efectuar cualquier tipo de denuncias con la que se ponga de manifiesto conductas irregulares que puedan implicar la comisión de un acto contrario a la ley, a las políticas y procedimientos de la compañía o a las normas recogidas en el Código de Conducta, entre ellas, las obligaciones tributarias.

<sup>65</sup> La Estrategia Fiscal puede consultarse en <https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/transparencia-fiscal/estrategia-fiscal.html>

<sup>66</sup> Dicha Estrategia es objeto de revisión anual. Si bien, desde su aprobación, únicamente se han producido pequeñas adaptaciones de redacción.

<sup>67</sup> El Presidente de la Comisión de Auditoría informa al Consejo sobre los aspectos tratados en las diferentes reuniones de la Comisión, entre los que se incluyen, si procede, los aspectos relativos a la contribución fiscal de la Compañía.

<sup>68</sup> En 2021, fueron tratados en 2 ocasiones.

## Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

Aena gestiona los asuntos fiscales de una manera transparente, proactiva y responsable con todos los grupos de interés<sup>69</sup> con el objetivo de cumplir con la legislación tributaria de cada país donde opera, minimizando el riesgo reputacional, y haciendo compatible su actividad con la creación de valor para el accionista y el resto de stakeholders.

De manera específica, la Compañía participa activamente en clústers y grupos de trabajo de referencia en materia de buen gobierno, tratando entre otros asuntos la gestión tributaria responsable y compartiendo las mejores prácticas. En este sentido, la compañía, dentro del Código de Buenas Prácticas, participa en distintos foros con la Agencia Tributaria y con otras partes terceras con el objeto de reforzar su transparencia fiscal.

En lo que respecta a la cooperación con las administraciones tributarias, tal y como se incluye en la Política fiscal corporativa, el Grupo mantendrá una relación con las Administraciones Tributarias basada en los principios de transparencia, de confianza mutua y de buena fe, facilitando la información y documentación con transcendencia tributaria que se le solicite en el menor tiempo posible y con el alcance debido, siempre que sea razonable.

Asimismo, a través de esta política Aena se compromete a colaborar con la Administración

Tributaria en los posibles procedimientos inspectores para que, en la medida de lo posible y sin menoscabo de la buena gestión empresarial y del legítimo derecho a discrepar en caso de controversia, llegar a acuerdos y conformidades en los mismos.

**Aena gestiona los asuntos fiscales de una manera proactiva, responsable y transparente con todos sus grupos de interés rindiendo cuentas con la sociedad en todos los países en los que opera.**

### 1.3.1.- Contribución fiscal

Aena considera la satisfacción de los tributos, bajo premisas de fiscalidad responsable y transparencia, como su principal aportación al sostenimiento de las cargas públicas, en línea con sus compromisos en materia de desarrollo sostenible y contribución al progreso de las comunidades donde opera.

La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2021 ha ascendido a 285,0 M€. Los impuestos soportados ascendieron a 267,3 millones de €, siendo el más importante los impuestos asociados a la propiedad que sumaron 139,8 millones de €. La contribución fiscal en el ejercicio 2021 se reparte entre los 16,1 M€ de impuestos pagados en Reino Unido, (5,7% sobre el total), los 258 M€ en España (90,5 % sobre el total), y los 10,8 en Brasil (3,8%).

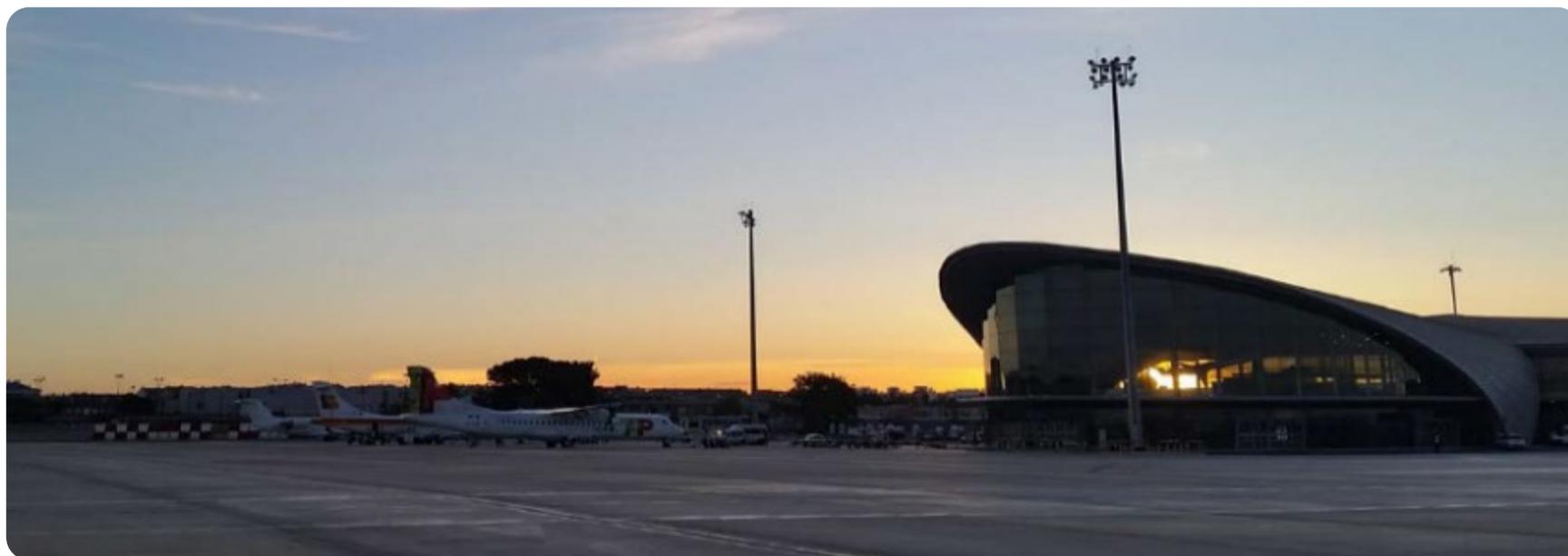


<sup>69</sup> A través de los mecanismos de comunicación y diálogo descritos en el apartado "Relación con Grupos de interés", contenido en el "Enfoque del documento", Aena se comunica de forma activa con todos sus grupos de interés para tratar todos aquellos asuntos que consideren incluyendo, en su caso, los relativos a las prácticas tributarias y fiscales de la Compañía"

(GRI 201-4; 207-4)

Jurisdicciones tributarias donde Aena tenga participaciones	Ingresos de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales 2021	Beneficio antes de impuestos 2021	Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados	Impuestos recaudados de los clientes en nombre de una autoridad fiscal	Posiciones fiscales inciertas significativas	Deuda intraempresarial	Impuestos sobre el beneficio de las sociedades pagados (criterio de caja) 2021	Gasto contable del Impuesto sobre beneficio/pérdidas de las sociedades para el ejercicio 2021 (excluir el impuesto diferido sobre beneficios y las provisiones para posiciones fiscales inciertas)	Otros impuestos o pagos a gobiernos
<b>ESPAÑA</b>	8,6	-40,5	164,0	-56,7	-	16	-	-44,0	150,7
<b>REINO UNIDO</b>	-	-63,7	2,9	6,5	-	-	0,3	-3,4	6,4
<b>BRASIL</b>	-	-92,7	4,0	6,2	-	-	0,6	-31,5	-

- Todos los datos relativos a la contribución fiscal de Aena han sido incluidos en las Cuentas Anuales y, por tanto, verificados por un auditor externo.
- "Con respecto a las subvenciones públicas recibidas por Aena, puede consultarse el detalle en las Cuentas Anuales.



## 1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena

(GRI 102-14; 102-18; 102-19; 102-20; 102-23; 102-24; 102-26; 102-32; 102-43)

Consciente más que nunca de su papel como motor económico y social, y de la influencia e impacto que la Organización puede ejercer en las áreas en las que opera, en 2021 Aena presenta su Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030<sup>70</sup>.

Una Estrategia transversal a todas las áreas de la Compañía, especialmente diseñada para hacer frente a los grandes desafíos y mega tendencias ESG, y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (ODS).

Una Estrategia a través de la cual Aena pone los mecanismos y herramientas necesarias para enfrentarse con el mayor de los éxitos a sus principales riesgos, oportunidades y retos ESG.

Para garantizar su efectividad y puesta en marcha, la Compañía desarrolla e implementa todas las herramientas y mecanismos necesarios y configura su modelo de gobierno en torno a esta prioridad.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una Estrategia de Negocio Responsable, articulada en torno a 6 áreas claves, cuyo progreso es evaluado periódicamente. Además, en 2021 se ha creado un comité de sostenibilidad

### 1.4.1. Política de Sostenibilidad

El Consejo de Administración ha formalizado su compromiso con la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad a través de la nueva Política de Sostenibilidad, aprobada en 2021.

Se convierte de esta manera en el marco interno de referencia, con el que Aena reafirma la orientación de su actividad a la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés, velando por que su actividad se desarrolle de acuerdo con un conjunto de valores, principios, criterios y actitudes que promuevan un desarrollo social y medioambiental sostenible, y fomentando la implantación y desarrollo de sus principios éticos basados en la integridad y la transparencia.

Para ello, la Política define y establece los principios, compromisos, objetivos y estrategias a seguir, así como los mecanismos de supervisión y control.

### 1.4.2. Gobernanza de la Sostenibilidad

(GRI 103-2; 102-31)

Además de formalizar el compromiso de la Organización con la sostenibilidad a más alto nivel, el Consejo de Administración tiene entre sus atribuciones las de orientar y controlar la estrategia, objetivos, riesgos y resultados en materias relacionadas con sostenibilidad, así como realizar el seguimiento y reporte de la Estrategia.

Asimismo, y para garantizar su correcta materialización y puesta en marcha, se ha creado una Comisión específica, la Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática para, entre otros, revisar y velar por el cumplimiento de la misma y apoyar a la Comisión de Auditoría en la supervisión de riesgos en materia de sostenibilidad<sup>71</sup>.

Adicionalmente, para coordinar las distintas áreas transversales en el despliegue de la Estrategia y apoyar en su implantación, se ha implementado un grupo de trabajo interno. En este contexto, resulta imprescindible la involucración activa y directa de todas las áreas y empleados.

Por último, Aena ha creado la figura del Chief Green Officer, con el fin de convertir la sostenibilidad en un elemento fundamental en la toma de decisiones de la compañía y afianzar el compromiso en esta materia con todas las partes interesadas.

**Aena asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible. Así, mantiene un firme compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos y con los Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible**

<sup>70</sup> El Plan de Acción Climática de Aena forma parte de la Estrategia.

<sup>71</sup> El Aeropuerto de Londres-Luton ha creado un Comité de Sostenibilidad en noviembre de 2021.



### 1.4.3. Características de la Estrategia de Sostenibilidad

La Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030 está compuesta por 5 programas estratégicos con los que dar respuesta a algunos de los principales retos ESG identificados. Estos programas se desarrollan en 16 líneas de acción, alineadas con los ODS, que a su vez se despliegan en proyectos y acciones, y se una serie de metas.

Para ir evaluando la evolución de la misma, se han determinados unos objetivos cuantitativos y KPIs específicos que serán reportados periódicamente.

**La Estrategia de Sostenibilidad maximiza la colaboración con terceros mediante grupos de trabajo y proyectos conjuntos que permiten minimizar el impacto de la Organización en el entorno**

Esta nueva hoja de ruta, cuya inversión asociada, se encuentra cercana a 750 M€<sup>72</sup>, dota de coherencia al desempeño sostenible de la Organización. La Estrategia contempla tanto actuaciones propias como aquellas que involucran a terceros en su desarrollo, posicionando a la Organización como tractor de la industria en sostenibilidad.

El cumplimiento paulatino de la Estrategia de Sostenibilidad tiene un impacto sobre la retribución de la plantilla. Asimismo, anualmente se revisarán los objetivos marcados con el fin de promover y fomentar la consecución de todas las metas marcadas.

**La Compañía liga la consecución de la Estrategia de Sostenibilidad a la retribución variable de los empleados**

### Estrategia de Negocio Responsable 2020-2025 (RBS), Aeropuerto de Londres-Luton

Ser responsable en sus acciones, les hace mejores

Con el respaldo del gobierno de la organización, se está desarrollando un equipo de sostenibilidad que implemente la nueva RBS, que se enfoca en 6 áreas claves:



<sup>72</sup>Presupuesto económico total de la Estrategia para el periodo 2021-2030.

PROGRAMAS ESTRATÉGICOS



Nota: Se puede consultar el detalle de la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030 en la web de Aena . Asimismo, en el EINF se detallan y describen las diferentes líneas de actuación y los correspondientes objetivos (ver Capítulos 2, 3 y 5))

### 1.4.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo sostenible

Desde su aprobación en 2015, los ODS han sido elementos clave para Aena, inputs fundamentales para la identificación de las mega tendencias y retos ESG.

En 2021, con la aprobación de la Política de Sostenibilidad y la formulación de la nueva Estrategia, estos

objetivos han fortalecido, si cabe, su protagonismo en la Organización.

Los ODS constituyen un elemento más de su gestión empresarial, con sus correspondientes medidas de seguimiento, capaces de garantizar que las políticas contemplan las tres dimensiones del desarrollo sostenible —la social, la medioambiental y la económica— y de aportar evidencias para una evaluación efectiva de los avances de la contribución.

Aena los toma como referencia para formular y alinear su marco de actuación, siendo más consciente que nunca de la importancia que, en la consecución de estos Objetivos, tienen las empresas.

**El Consejo de Administración de Aena asume el compromiso de la Organización con los ODS**

Objetivos y beneficios estratégicos	ODS	Actuaciones destacadas y logros	Sección del informe
<p><b>Descarbonización y lucha contra el cambio climático</b></p> <p>Evolucionar hacia un modelo más sostenible mediante la puesta en marcha de actuaciones específicas como el uso de fuentes energéticas bajas en emisiones, la evolución hacia medios de desplazamiento limpios, el uso de combustibles sostenibles para la aviación, entre otros, trabajando de forma colaborativa con los grupos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir la huella de carbono de la Organización contribuyendo a la mitigación y adaptación al cambio climático.</li> <li>Siguiendo las directrices de TCFD realizar el análisis de riesgos y oportunidades de cambio climático y conocer el impacto del cambio climático en la Organización.</li> <li>Cumplir con los compromisos de descarbonización y actuar como tractor de otros agentes del sector de la aviación para acelerar la lucha contra el cambio climático.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Sostenibilidad y Plan de Acción Climática.</li> <li>Compra del 100% de energía de origen renovable en 2020 y 2021.</li> <li>Nivel 3 del programa ACA en aeropuertos de Madrid y Barcelona.</li> <li>Inclusión de criterios ambientales cuantificados en los pliegos de contratación.</li> <li>66,2 % de reducción de emisiones propias de CO2e en la red española (año base 2019)</li> <li>95.419 Tn CO2e Emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables propias y eficiencia energética y a la compra de energía eléctrica con origen renovable</li> <li>Nuevas plantas fotovoltaicas en autoabastecimiento en 3 aeropuertos canarios.</li> <li>ACA: Nivel 3 Madrid y Barcelona, nivel 2 Málaga, Lanzarote y Palma de Mallorca y Nivel 1 Alicante, Santiago y Menorca.</li> <li>Promoción del uso de vehículo sostenible para acceder a los aeropuertos mediante un descuento del 15% a los pasajeros que aparquen su vehículo con distintivo ambiental "0 emisiones" en los parkings del aeropuerto.</li> </ul>	<p>Compromiso con el entorno Gestión social de nuestra cadena de valor Innovación Gobierno responsable</p>
<p><b>Protección del entorno y uso eficiente de los recursos</b></p> <p>Minimizar el impacto ambiental de las operaciones y reducir su huella mediante actuaciones, objetivos y metas orientados a disminuir la contaminación atmosférica, el consumo de agua y los residuos generados. Proteger la biodiversidad y riqueza natural del entorno en el que opera la Organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar una gestión hídrica que haga frente a la pérdida de disponibilidad y calidad de agua y realizar una gestión integrada de las fuentes de suministro de agua y de los riesgos derivados del cambio climático.</li> <li>Alcanzar el desperdicio cero (Zero Waste) en 2040.</li> <li>Cumplir con los compromisos de reducción de emisiones del programa europeo para reducir los impactos negativos en la salud de la contaminación del aire mediante soluciones innovadoras.</li> <li>Limitar el impacto del ruido en las comunidades locales.</li> <li>Proteger y fomentar la biodiversidad local y global.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Sostenibilidad.</li> <li>Plan estratégico para la gestión del agua. Cálculo huella hídrica.</li> <li>Fomentar la maximización del reciclaje y minimizar el volumen de residuos generados.</li> <li>Fomentar la colaboración y concienciación en economía circular.</li> <li>Línea de acción de calidad del aire que cubre tanto las emisiones generadas por operaciones propias como por terceros.</li> <li>Puesta en marcha de tres nuevos Planes de Aislamiento Acústico en los aeropuertos César Manrique-Lanzarote, Tenerife Sur y Vitoria.</li> <li>25.711 viviendas aisladas en el periodo 2000-2021 con un importe asociado de:340.327.204 €.</li> <li>Aprobación de las Servidumbres Aeronáuticas de los aeropuertos de Lanzarote, Tenerife Norte y Tenerife Sur.</li> <li>Iniciativas en aeropuertos para proteger la fauna local.</li> </ul>	

Objetivos y beneficios estratégicos	ODS	Actuaciones destacadas y logros	Sección del informe
<p><b>Relación con la comunidad</b></p> <p>Promover e intercambiar valores culturales, la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social.</p> <p>Favorecer el impacto positivo en el entorno, con el fin de contribuir activamente en la creación de ciudades más inclusivas y sostenibles en las zonas donde Aena opera y mitigar posibles impactos negativos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al desarrollo de la comunidad en el que opera la Organización.</li> <li>Garantizar el respeto de los derechos humanos en toda la Organización y el cumplimiento de la normativa y las mejores prácticas vigentes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aena con la música.</li> <li>Proyecto Aena con la Investigación.</li> <li>Convenios con universidades.</li> <li>Inclusión de cláusulas sociales en los pliegos de contratación.</li> <li>Proyecto "Aena con el autismo".</li> <li>Actualización de la Política de derechos humanos.</li> <li>50.000 € para ayudar a La Palma.</li> </ul>	<p>Servicios Seguros y de Calidad Compromiso con la sociedad y los derechos humanos Innovación</p>
<p><b>Infraestructuras innovadoras y seguras que fomenten la diversidad e inclusión social y las modalidades de uso sostenibles</b></p> <p>Servicios innovadores, seguros y de calidad para garantizar la cohesión y conexión territorial y el transporte, asegurando la protección de todos sus usuarios y empleados en las instalaciones aeroportuarias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar el uso del transporte aéreo proporcionando un servicio seguro y de calidad, garantizando la accesibilidad de todos.</li> <li>Asegurar la seguridad y protección de todos los usuarios de las instalaciones y servicios de la Organización y reducir al mínimo cualquier tipo de riesgo derivado de una falla.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Casi 750.000 asistencias PMR (Aena, AIRM, Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil).</li> <li>14.8 millones de € destinados a I+D+i.</li> <li>Vehículos eléctricos para los movimientos en las pistas, e instalación de puntos de recarga rápida.</li> <li>Implementación AenaMaps en más aeropuertos.</li> <li>Aprobación y despliegue del Plan Estratégico de Innovación 2021-2025.</li> <li>Puesta en marcha de la primera edición de AenaVentures, el programa de aceleración de Startup de Aena.</li> <li>Más de 11.050 vuelos ambulancias.</li> <li>Pruebas piloto de reconocimiento facial en todos los pasos del proceso aeroportuario: enrolamiento (en casa o en el aeropuerto), facturación del equipaje, acceso al filtro de seguridad y acceso al embarque.</li> </ul>	
<p><b>Fortalecer las alianzas para la consecución de objetivos sostenibles comunes</b></p> <p>Aportar soluciones a los retos globales gracias a la colaboración de todos.</p> <p>Reconocimiento de la importancia de las alianzas, de la comunicación y la transparencia como herramientas para la sensibilización y la consecución de metas.</p> <p>Contribuir con estas alianzas a reducir la desigualdad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afrontar de forma conjunta los retos a los que se enfrenta la Compañía compartiendo las mejores prácticas con terceros.</li> <li>Mejorar el diálogo y la comunicación con todos los grupos de interés.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>100 convenios y acuerdos con organismos en 2021</li> <li>3.032.521,6 € en aportaciones a Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y 212.851,6 € en aportaciones por parte del Aeropuerto de Londres-Luton</li> <li>Política de Relación con grupos de interés</li> <li>Actualización de la Política Contra la Corrupción y el Fraude y de Cumplimiento Normativo</li> <li>Constante coordinación y contacto con el Ministerio de Sanidad y los cuerpos y fuerza de seguridad y otros organismos para ofrecer el mejor servicio</li> <li>Landings y plataformas específicas para mejorar la relación con los grupos de interés</li> </ul>	<p>Modelo de gobierno sostenible Servicios Seguros y de Calidad</p>

Objetivos y beneficios estratégicos	ODS	Actuaciones destacadas y logros	Sección del informe
<p><b>Crecimiento económico y sostenible y gestión de personas</b></p> <p>Generar entornos de trabajos diversos, seguros y atractivos, en los que el cuidado de los empleados, su desarrollo y formación son objetivos prioritarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la diversidad, la inclusión y la no discriminación.</li> <li>Promover la retención y atracción de empleados/talentos.</li> <li>Incrementar la motivación y el <i>engagement</i> de los empleados.</li> <li>Garantizar la salud y seguridad de los empleados y mejorar los índices de siniestralidad.</li> </ul>	<p><b>2</b> <small>CRECIMIENTO ECONÓMICO</small></p>  <p><b>3</b> <small>SALUD Y BIENESTAR</small></p>  <p><b>4</b> <small>EFICACIA DE CALIDAD</small></p>  <p><b>5</b> <small>IGUALDAD DE GÉNERO</small></p>  <p><b>8</b> <small>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</small></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Igualdad.</li> <li>36,6% del total de empleados en 2021 son mujeres.</li> <li>44,2% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados ocupados por mujeres.</li> <li>Proyecto Employer Branding.</li> <li>Fomento de la conciliación</li> <li>Política de teletrabajo – trabajo no presencial.</li> <li>Política de desconexión laboral.</li> <li>1,5% empleados con diversidad funcional.</li> <li>Convocatoria a entidades sociales, fundaciones o asociaciones para acciones de inserción laboral o de creación de empleo: 100.000 €/anuales.</li> <li>Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI.</li> <li>Adaptación de los lugares de trabajo para garantizar la higiene, la ventilación y las medidas de distanciamiento social.</li> <li>Dotación a cada empleado de kits de protección personal - Realización de pruebas diagnósticas.</li> <li>Apoyo psicológico.</li> <li>Brecha salarial inferior al 2% en España.</li> </ul>	<p>Cuestiones sociales y relativas al personal</p> <p>Gestión social de nuestra cadena de valor</p> <p>Compromiso con la sociedad y los derechos humanos</p>

## 1.5.- Financiación sostenible. Taxonomía

Con objetivo de buscar alternativas de financiación que aporten un valor añadido para la sociedad y el medio ambiente, e incorporar los factores ESG en sus decisiones de financiación, Aena dispone en la

actualidad de varios instrumentos de financiación vinculados a compromisos sostenibles de la Compañía<sup>73</sup>.

	Fecha de inicio (*)	Características del producto	Proveedor de puntuación ESG
<b>Línea de Crédito Sindicada Sostenible por importe de 800 Millones €</b>	2018	Las condiciones económicas de esta línea de crédito 'revolving', que actúa como una línea de contingencia, están vinculadas, además de al rating crediticio, al ajuste ESG, basado en la evolución de parámetros de sostenibilidad, ligado al desempeño en materia ESG de Aena, que es evaluado por un proveedor ESG externo.	
<b>Contrato de préstamo con Intesa San-Paolo por importe de 500 Millones €</b>	2021	Las condiciones económicas del préstamo están vinculadas, además de al tipo de interés ordinario <sup>74</sup> , al ajuste ESG, basado en la evolución de parámetros de sostenibilidad, ligado al desempeño en materia ESG de Aena, que es evaluado por un proveedor ESG externo	
<b>Contrato de Préstamo con ICO por importe de 250 Millones €</b>	2021	Las condiciones económicas del préstamo están vinculadas, además de al tipo de interés ordinario <sup>75</sup> , al ajuste ESG, basado en la evolución de parámetros de sostenibilidad, ligado al desempeño en materia ESG de Aena, que es evaluado por un proveedor ESG externo	

(\*) Vigente a fecha de este informe

<sup>73</sup> En las Cuentas Anuales de la Compañía puede consultarse información sobre los importes dispuestos y sus costes en 2021.

<sup>74</sup> O en su caso sustitutivo principal o sustitutivo subsidiario.

<sup>75</sup> O en su caso sustitutivo principal o sustitutivo subsidiario.

## Taxonomía de finanzas sostenibles

En julio de 2020 entró en vigor el *Reglamento (UE) 2020/852*, también conocido como Reglamento sobre Taxonomía. En virtud de este, concretamente de su artículo 8, toda empresa obligada a publicar información no financiera con arreglo a la *Directiva 2014/95/UE (NFRD)* y su correspondiente norma de transposición al ordenamiento nacional español *Ley 11/2018*, deberá incluir en su Estado de Información no Financiera (EINF) información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles con arreglo al sistema de Taxonomía que este establece.

Con el fin de desarrollar y concretar de forma más precisa la obligación de reporte respecto de la taxonomía del artículo 8, la Comisión adoptó en julio de 2021 el *Acto Delegado (UE) 2021/2178*, el cual en su artículo 10.1, impone una obligación de reporte en 2022 diferente de la de 2023 y años venideros.

Por tanto, atendiendo a la obligación de divulgación marcada por el artículo 8 del *Reglamento (UE) 2020/852* y de conformidad con las especificaciones del *Acto Delegado (UE) 2021/2178*, Aena divulgará para el reporte de Taxonomía 2022 (con base en datos del ejercicio 2021): *la proporción de actividades económicas elegibles y no elegibles según la taxonomía*<sup>76</sup> *en su volumen total de negocios, sus inversiones en activos fijos, sus gastos operativos y la información cualitativa a que se refiere la sección 1.2 del anexo I*

*del Acto Delegado (UE) 2021/2178 que resulte pertinente.*

### Información cualitativa correspondiente al Apartado 1.2 del Anexo I del Acto Delegado (UE) 2021/2178

#### Política contable

La política contable de Aena se encuentra detallada en la nota 2 de la memoria consolidada del ejercicio de cuentas 2021. A este respecto destacar que la cuentas anuales consolidadas del Grupo se han preparado de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE, en adelante las "NIIF") y las interpretaciones CINIIF en vigor al 31 de diciembre de 2021, así como con la legislación mercantil aplicable a las entidades que preparan información financiera conforme a las NIIF, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada del Grupo a 31 de diciembre de 2021, de los resultados consolidados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto consolidado y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Las cifras contenidas en los documentos que componen estas cuentas anuales consolidadas, el estado de situación financiero consolidado, la cuenta de resultados consolidada, el estado de resultado global consolidado, el estado de cambios en el

patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y las notas, están expresadas en miles de euros, salvo indicación de lo contrario, redondeadas al millar más cercano, que es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad dominante. El uso de cifras redondeadas puede conducir en algún caso a una diferencia de redondeo insignificante en los totales o en las variaciones.

La preparación de estas cuentas anuales consolidadas conformes con las NIIF exige el uso de ciertas estimaciones contables críticas. También exige a la dirección que ejerza su juicio en el proceso de aplicar las políticas contables del Grupo. En la Nota 4 se informa de aquellas áreas que implican un mayor grado de juicio o complejidad o aquellas en las cuales las hipótesis y estimaciones son significativas para las cuentas anuales consolidadas.

A este respecto las categorías asignadas para CAPEX y OPEX son:

- **Inversiones:** En Aena, empresa no financiera que aplica normas internacionales de información financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea, las inversiones cubrirán los costes que se contabilizan de acuerdo con:
  - a) NIC 16 Inmovilizado material, párrafo 73, letra e), incisos i) e iii);
  - b) NIC 38 Activos intangibles, párrafo 118, letra e), inciso i);

<sup>76</sup> Atendiendo a las actividades contenidas en los anexos I y II del *Acto Delegado (UE) 2021/2139* promulgado para desarrollar los objetivos 1 (mitigación del cambio climático) y 2 (adaptación al cambio climático) del Reglamento (UE) 2020/852.

- c) NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 76, letras a) y b), (para el modelo del valor razonable);
- d) NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 79, letra d), incisos i) e ii) (para el modelo de coste)
- e) NIIF 16 Arrendamientos, párrafo 53, letra h).
- **Gastos de explotación:** Incluye los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material por la empresa o un tercero a quien se subcontratan actividades y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

## Información sobre la evaluación del cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852

La actividad principal de Aena es la gestión de aeropuertos, la cual incluye todos los servicios relacionados con el propio tráfico aeroportuario y el transporte aéreo, tales como: servicios inmobiliarios relativos a hangares y talleres para aeronaves, gestión y acceso al estacionamiento de vehículos, servicios a pasajeros y empresas de transporte etc, es decir, todos aquellos necesarios para la gestión aeroportuaria.

Tanto en el anexo I (mitigación) como el anexo II (adaptación) del *Acto Delegado Climático* tan sólo se incluye una actividad relacionada con la actividad principal de Aena, que es la número 6.17: *Infraestructura aeroportuaria hipocarbónica* cuya descripción es la

*“Construcción, modernización, mantenimiento y explotación de infraestructuras necesarias para la explotación con cero emisiones de CO2 (emisiones de escape) de aeronaves o para las operaciones propias de los aeropuertos, así como para el suministro fijo de energía eléctrica y de aire acondicionado en tierra a aeronaves estacionadas”.*

Dado que la actividad principal de Aena, que es la gestión de aeropuertos, no está completamente destinada a la reducción de emisiones, como exige el tenor literal del epígrafe 6.17, se entiende que no puede categorizarse, en la actualidad, dentro de esta actividad, y por tanto no es reportable bajo la taxonomía.

Es por esto por lo que la actividad principal de Aena, la gestión aeroportuaria, no se tendrá en cuenta para el cálculo del volumen de negocios, CapEx y OpEx. No obstante, AENA lleva a cabo compra de productos/servicios ligados a actividades económicas elegibles según taxonomía que no generan un volumen de negocio, pero sí conllevan inversiones y gastos de explotación representativos.

Para identificar dichas actividades económicas, se ha analizado la información financiera de Aena en los aeropuertos de España, Brasil y Luton incluidos en su red, clasificando cada una de las partidas económicas de la compañía en una actividad elegible o, por el contrario, no elegible. De esta forma, se han ido asignando al numerador de cada indicador económico aquellos importes correspondientes a partidas de inversión/gastos relacionados con activos o procesos asociados a una concreta actividad elegible de la Taxonomía.

Fruto de este ejercicio de análisis y clasificación se han identificado las siguientes actividades taxonómicas como elegibles para Aena:

### CATEGORIA: Silvicultura

#### 1.4 Silvicultura de conservación

Se han categorizado bajo esta actividad todas las partidas de gastos destinadas a la silvicultura de conservación ya que, consisten en proyectos de gestión forestal que tienen el objetivo de preservar uno o varios hábitats o especies.

### CATEGORIA: Energía

#### 4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica

Se han categorizado bajo esta actividad todas las partidas de inversión o gastos destinadas a la explotación y mantenimiento de plantas solares fotovoltaicas en varios aeropuertos de Aena, las cuales permiten una cuota de autoabastecimiento energético empleando energías renovables. La explotación incluye la instalación de infraestructura, suministro de material necesario y gestión de trámites legales/administrativos.

#### 4.3 Generación de electricidad a partir de energía eólica

Se han categorizado bajo esta actividad todas las partidas de gastos destinadas a la explotación y mantenimiento de aerogeneradores, los cuales permiten en varios aeropuertos una cuota de autoabastecimiento energético empleando energías renovables. La explotación incluye la instalación de infraestructura, suministro de material necesario y gestión de trámites legales/administrativos.

#### 4.9. Transporte y distribución de electricidad

Se han categorizado bajo esta actividad todas las partidas de inversión o gastos destinadas a la explotación de sistemas de distribución de energía eléctrica.

#### **CATEGORIA: Suministro de agua, saneamiento, tratamiento de residuos y descontaminación**

#### 5.3. Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales

Se han categorizado bajo esta actividad todas las partidas de inversión o gastos destinadas a la explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales. El tratamiento también incluye todas aquellas actividades necesarias para el proceso (suministro de químicos, análisis de calidad de aguas...) así como las destinadas al mantenimiento de los equipos (depuradoras, potabilizadoras, ósmosis, ETE...) e infraestructuras (redes de agua, canalizaciones...).

#### 5.5 Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen

Se han categorizado bajo esta actividad las partidas de gastos destinadas a la recogida y transporte de residuos (segregados) de varios aeropuertos hacia puntos limpios, en vistas a que sean tratados para su futura reutilización o reciclado.

#### **CATEGORIA: Transporte**

#### 6.3 Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera

Se han categorizado bajo esta actividad las partidas de gastos destinados al transporte interno de pasajeros en los aeropuertos.

#### 6.5. Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros

Se han categorizado bajo esta actividad las partidas de inversión y gasto destinadas al renting de elementos de transporte (ya que suponen alquiler de vehículos clasificados en la categoría M1) y al suministro de turismos eléctricos para varios aeropuertos (ya que suponen compra de vehículos clasificados en la categoría M1).

#### **CATEGORIA: Actividades de Construcción de Edificios y Promoción Inmobiliaria**

#### 7.1. Construcción de edificios nuevos

Se han categorizado bajo esta actividad las partidas de inversión destinadas a la construcción de edificaciones, las cuales se prevé que sean arrendadas a empresas diferentes a Aena (empresas handling, de transporte mercancías, entre otras...)

No se han categorizado bajo esta actividad las inversiones destinadas a la construcción de edificaciones utilizadas por Aena y su personal ya que, la definición que establece la taxonomía de dicha actividad obliga a que la nueva edificación, tras su construcción, sea vendida o arrendada.

#### 7.2. Renovación de edificios existentes

Se han categorizado bajo esta actividad:

- Las partidas de inversión y gastos destinadas a obras de construcción o de ingeniería civil en los edificios de las terminales de los aeropuertos de

Aena que resultan en una renovación total o parcial de estos.

- Las partidas de inversión y gastos relacionadas con asistencia técnicas de proyectos de obra, ATRP y ATDOCV debido a que, pueden incluirse en la parte de la definición que hace la taxonomía de esta actividad "...preparación de tales obras".
- Las partidas de inversión y gastos relacionadas con la actividad de señalización (en zona de edificaciones), al ser la señalización una actividad incluida en el NACE F43 (el cual la taxonomía asocia con la actividad 7.2 en su definición).
- Las partidas de inversión y gastos destinadas a llevar a cabo actuaciones de aislamiento acústico, al ser los trabajos de aislamiento acústico una actividad incluida en el NACE F43 (el cual la taxonomía asocia con la actividad 7.2 en su definición).
- Las partidas de inversión y gastos relacionadas con construcción/obras en aparcamientos (se encuentren estos en el exterior o en el interior de una edificación) ya que, se ha considerado todo aparcamiento como parte de la zona de la terminal.
- Las partidas de inversión y gastos relacionadas con obras en hangares, naves, zona industrial... al considerarse estas infraestructuras como edificaciones.
- Las partidas de inversión y gastos destinadas a la realización de obras civiles (en edificaciones) ya que, la propia taxonomía en la definición de

esta actividad incluye este tipo de obras.

- Las partidas de inversión y gastos destinadas a la ampliación de infraestructuras/edificaciones ya que, dichas ampliaciones implicarán obras y supondrá su resultado final una renovación de la edificación.
- Las partidas de inversión y gastos destinadas a la renovación e instalación de pasarelas o puentes de embarque ya que, requieren llevar a cabo obras y actividades del NACE F43 (el cual la taxonomía asocia con la actividad 7.2 en su definición).
- Las partidas de inversión y gastos destinadas a llevar a cabo actuaciones de impermeabilización de edificios, al ser los trabajos de impermeabilización una actividad incluida en el NACE F43 (el cual la taxonomía asocia con la actividad 7.2 en su definición).
- Las partidas de inversión y gastos destinadas a las actividades de fontanería y pintura de infraestructuras/edificaciones al ser estos trabajos una actividad incluida en el NACE F43 (el cual la taxonomía asocia con la actividad 7.2 en su definición).
- Las partidas de inversión y gastos destinadas a la reparación de edificios, que no de equipos concretos, ya que estas implicarán al menos pequeñas obras y la realización de actividades incluidas en el NACE F43 (cableado, carpintería, pintura...)

No se han categorizado bajo esta actividad:

- Las partidas de inversión y gastos destinadas al

suministro/instalación de equipamiento que no conlleve obra ya que, pese a poder suponer en algunos casos ajustes/adequaciones en las infraestructuras, no cumplen con el criterio de la definición de representar obras de construcción/ingeniería civil en la edificación.

- Las partidas de inversión y gastos destinadas a la adquisición de material inventariable y pequeñas obras e instalaciones ya que, además de suponer un suministro de material indeterminado, las pequeñas obras e instalaciones pese a poder implicar en algunos casos ajustes/adequaciones en las infraestructuras, no cumplen con el criterio de la definición de representar obras de construcción/ingeniería civil en la edificación.

### 7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética

Se han categorizado bajo esta actividad

- Las partidas de inversión y gastos asociados a esta al suministro y/o instalación de equipos de eficiencia energética de todo tipo, entre los cuales destacan luces LED, aires acondicionados, calefacción, cubiertas y estores/persianas que disminuyen la radiación solar, etc., así como el mantenimiento y reparación de todos ellos.
- Las partidas de inversión destinadas a la instalación o reposición de luminarias ya que, estas serán de tipo LED (sólo en España). De esta forma, se ha seguido el mismo racional para aquellas partidas de gastos relacionados con el suministro de iluminación ya que, esta será del

tipo LED (sólo en España). Siguiendo la misma línea, se ha categorizado también bajo esta actividad las partidas de gastos relacionadas con la instalación de balizas lumínicas de señalización ya que, sus luces son de tipo LED (sólo en España). Cabe destacar que las partidas de inversión/gasto relacionadas con luminaria de Brasil y Luton no han seguido este criterio de clasificación al no ser siempre luces LED (no pudiendo entonces ser consideradas como equipos de eficiencia energética y excluyéndose del análisis).

- Las partidas de inversión y gastos relacionadas con la climatización de los edificios (aire acondicionado, calefacción, cubiertas y estores/persianas que disminuyen la radiación solar) ya que, estos son considerados como equipos de eficiencia energética.
- No se han categorizado bajo esta actividad las partidas de inversión relacionadas con obras/renovaciones/reparaciones de pistas que incluyen suministro/sustitución/instalación de equipos de balizamiento con iluminación tipo LED debido a la imposibilidad de diferenciar en dichas partidas que cantidad de la cifra monetaria se destina a la obra/renovación/reparación de la pista y que cantidad se destina al suministro/sustitución/instalación de equipos de balizamiento con iluminación tipo LED.

### 7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)

Se han categorizado bajo esta actividad las partidas de inversión relacionadas con la instalación, mantenimiento y reparación de puntos de recarga ya que, se tratan de puntos de recarga para vehículos eléctricos en los aparcamientos de varios aeropuertos gestionados por Aena.

### 7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios

Se han categorizado bajo esta actividad las partidas de inversión y gasto relacionadas con el suministro, instalación, mantenimiento y reparación de sistemas/dispositivos que miden, controlan y regulan la eficiencia energética de los edificios (como son contadores de agua, energía eléctrica, aire acondicionado...).

### Especificación de los indicadores clave de resultados

Una vez realizado el ejercicio de clasificación explicado en el apartado anterior, se han calculado los indicadores económicos reflejados en este reporte (*proporción del total de activo fijo y proporción de gastos de explotación relacionadas con activos o procesos asociados a actividades económicas elegibles según la Taxonomía*) como el numerador dividido por el denominador siguiendo lo establecido por los puntos 1.1.2.1. y 1.1.2.2 del Anexo I del *Acto Delegado (UE) 2021/2178*.

De esta forma, se ha utilizado la siguiente metodología:

### Indicador de CapEx

Numerador: El numerador equivale a la parte de las inversiones en activos fijos incluidas en el denominador que esté relacionada con activos o procesos que estén asociados a actividades económicas elegibles según la taxonomía (*aquellas clasificadas en una de las actividades taxonómicas listadas anteriormente*).

Denominador: Incluirá las adiciones a los activos tangibles e intangibles del ejercicio considerado antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones, incluidas las resultantes de revalorizaciones y deterioros de valor, correspondientes al ejercicio pertinente, con exclusión de los cambios del valor razonable. El denominador también incluirá las adiciones a los activos tangibles e intangibles que resulten de combinaciones de negocios.

A este respecto, el dato correspondiente al denominador engloba las siguientes partidas incluidas en las cuentas anuales 2021:

- Nota 6 - altas del inmovilizado material: 771.146 miles de euros
- Nota 7 - altas del inmovilizado intangible: 2.248 miles de euros
- Nota 6.3 – altas inversiones inmobiliarias: 1.969 miles de euros

### Indicador de OpEx

Numerador: El numerador incluirá la parte de los gastos operativos incluidos en el denominador que esté relacionada con activos o procesos que estén asociados a actividades económicas que se ajustan a

la taxonomía (*aquellas clasificadas en una de las actividades taxonómicas listadas anteriormente*).

Denominador: El denominador incluirá los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material por la empresa o un tercero a quien se subcontraten actividades y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

A este respecto, el dato relativo al denominador se corresponde con la cifra consolidada de las cuentas anuales 2021 de 876.517 miles de euros, relativa a “otros gastos de explotación”.

### Contribución a objetivos múltiples

Para dar respuesta al apartado 1.2.2.2 del anexo I del *Acto delegado 2021/2178*, cabe subrayar que todas las actividades identificadas como elegibles para Aena se encuentran incluidas tanto en el Anexo I (correspondiente al objetivo de mitigación al cambio climático) como en el Anexo II (correspondiente al objetivo de adaptación al cambio climático) del *Acto Delegado (UE) 2021/2139*. Por tanto, los indicadores económicos finales que se expresan en este reporte e indican *la proporción de actividades económicas elegibles en las inversiones en activos fijos y gastos operativos de la compañía*, hacen referencia a actividades que potencialmente pueden contribuir tanto al objetivo a) *mitigación del cambio climático* como al b) *adaptación al cambio climático*, del artículo 9 del Reglamento 2020/852.

## TABLAS DE INFORMACIÓN

Resumen cuantitativo de los indicadores económicos para el reporte de Taxonomía 2022 (en base a datos del 2021).<sup>77</sup>

### Tabla Capex:

#### Tabla CAPEX

Actividades económicas elegibles según Taxonomía	Códigos	CapEx absolutas	CapEx de la actividad			CapEx total de la actividad elegible	Proporción de CapEx elegible según la Taxonomía	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Categoría: actividad facilitadora	Categoría: actividad de transición
			AENA, AIRM, ADI (España)	Aena Brasil	Aeropuerto de Londres-Luton						
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	4.1		3.182.450	-	-	3.182.450	0,38%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Transporte y distribución de electricidad	4.9		523.281	-	75.330,69	598.611	0,07%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamientos de agua	5.3		1.002.136	252	104.798,55	1.107.187	0,13%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	6.5		454.860	-	-	454.860	0,05%	Elegible	Elegible	N/A	Puede ser de transición (Si una actividad económica de esta categoría no cumple el criterio relativo a una contribución sustancial especificado en la letra a) de su sección específica, esa actividad es una actividad de transición)
Construcción de edificios nuevos	7.1	845.363.000,00	2.354.806	-	-	2.354.806	0,28%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Renovación de edificios existentes	7.2		209.686.968,00	910.803	2.163.090	212.760.861	25,17%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	7.3		31.750.084	87.023	270.906	32.108.013	3,80%	Elegible	Elegible	Si cumplierse los criterios técnicos	N/A
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	7.4		1.754.181,35	-	-	1.754.181	0,21%	Elegible	Elegible	Si cumplierse los criterios técnicos	N/A
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	7.5		476.893	29.924	45.263	552.079	0,07%	Elegible	Elegible	Si cumple los criterios técnicos	N/A
<b>CapEx de las actividades elegibles según la Taxonomía</b>			<b>254.873.048,26</b>								
<b>% de CapEx elegible según la Taxonomía</b>							<b>30,1%</b>				
<b>% de CapEx no elegible según la Taxonomía</b>							<b>70%</b>				

<sup>77</sup> Estas tablas están basadas en las plantillas del Anexo II del *Acto Delegado (UE) 2021/2178* que son de obligado cumplimiento para el reporte de 2023 y años venideros.

Tabla Opex

Tabla OPEX

Actividades económicas elegibles según la Taxonomía	Códigos	OpEx absolutos	OpEx de la actividad			OpEx total de la actividad elegible	Proporción de OpEx elegible según la Taxonomía	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Categoría: actividad facilitadora	Categoría: actividad de transición
			AENA, AIRM, ADI (España)	Aena Brasil	Aeropuerto de Londres-Luton						
Silvicultura de conservación	1.4		120.384,85	-	-	120.384,85	0,01%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	4.1		68,68	-	-	68,68	0,00%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Generación de electricidad a partir de energía eólica	4.3		14.874,68	-	-	14.874,68	0,00%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Transporte y distribución de electricidad	4.9		1.780.018,63	-	-	1.780.018,63	0,20%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamientos de agua	5.3		1.065.307,41	38.882,06	40.848,22	1.145.037,69	0,13%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	5.5	876.517.000,00	530,20	-	-	530,20	0,00%	Elegible	Elegible	N/A	N/A
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	6.3		-	-	218.268,96	218.268,96	0,02%	Elegible	Elegible	N/A	"Puede ser de transición (Si una actividad económica de esta categoría no cumple el criterio relativo a una contribución sustancial especificado en la letra a) de su sección específica, esa actividad es una actividad de
Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	6.5		271.692,53	-	-	271.692,53	0,03%	Elegible	Elegible	N/A	Puede ser de transición (Si una actividad económica de esta categoría no cumple el criterio relativo a una contribución sustancial especificado en la letra a) de su sección específica, esa actividad es una actividad de
Renovación de edificios existentes	7.2		4.699.247,55	6.338,82	-	4.705.586,37	0,54%	Elegible	Elegible	N/A	" N/A
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	7.3		10.379.971,95	608.248,01	-	10.988.219,96	1,25%	Elegible	Elegible	Si cumplierse los criterios técnicos	N/A
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	7.5		1.053,44	-	-	1.053,44	0,00%	Elegible	Elegible	Si cumple los criterios técnicos	N/A
<b>OpEx de las actividades elegibles según la Taxonomía</b>			<b>19.245.736,00</b>								
<b>% de OpEx elegible según la Taxonomía</b>			<b>2,20%</b>								
<b>% de OpEx no elegible según la Taxonomía</b>			<b>97,80%</b>								

# 2

## Compromiso con el entorno

2021

**100% de la actividad de Aena y del Aeropuerto de Londres-Luton está certificada de acuerdo a la ISO 14001**

**Riesgos ambientales incluidos en sistema de gestión de riesgos de Aena**

**100%** del consumo eléctrico procedente de fuentes renovables en la red española

**66,2 % de reducción de emisiones propias de CO<sub>2</sub>e en la red española** (año base 2019)

### Aena frente a la emergencia climática

- Plan de Acción Climática, aprobado en la Junta General de Accionistas
- Mecanismos de supervisión y seguimiento
- Tres líneas de acción: Neutralidad de carbono, aviación sostenible, comunidad y cadena de valor sostenible
- Compromiso con la fijación de objetivos de reducción basados en ciencia (SBTI)
- Recomendaciones de TCFD
- Análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático
- Actuaciones y medidas efectivas para la consecución de objetivos de descarbonización
- Métricas y Huella de carbono
- Eficiencia en el uso de energías renovables

### Objetivos:

- Alcanzar en 2026 la neutralidad de carbono y ser Net Zero Carbon en 2040 (2050 en Aena Brasil)

### Gestión de residuos y economía circular

- Medición y monitorización de residuos
- Reducción de residuos generados
- Uso de materiales sostenibles
- Impulso a la segregación y reciclaje
- Valorización energética y compostaje
- Colaboración & Concienciación

### Objetivos:

- Zero Waste en 2040 en España
- Reducir el desperdicio (excluidos los residuos de aviones) a 0,12 kg/pasajero en el Aeropuerto de Londres-Luton
- Mejorar la metodología de separación de residuos – incluyendo arrendatarios- en 2022 en Aena Brasil.

### Ruido

Limitar el impacto asociado al ruido: programa de comunidad y cadena de valor sostenible de la Estrategia de Sostenibilidad

- Medición, reducción y control
- Planes de aislamiento acústico
- Comunicación

### Algunos objetivos:

- Mantenimiento y ampliación de sistemas de monitorado de ruido.
- Previsión de incrementar el volumen de viviendas aisladas en un 36%, alcanzando las 33.000 viviendas aisladas en 2030 (2050 en Aena Brasil)

**+ de 27.000 viviendas aisladas en el periodo 2020-2021** (España y Reino Unido)

### Protección de la biodiversidad

- Protección de áreas naturales
  - Estudio sobre la fauna del entorno y servicios de control
  - Control de la vegetación dentro y fuera de los aeropuertos
  - Iniciativas ligadas a combatir el tráfico de especies salvajes
- Actuaciones incluidas en la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030



### Contaminación atmosférica

- Línea de Acción de Calidad del Aire
- Proyectos estratégicos para la reducción de contaminantes ligados a la calidad del aire (NOx, SOx, PM10)
- Caracterización, control, vigilancia y corrección de las emisiones mediante redes de vigilancia de calidad del aire

### Objetivos de reducción:

#### En España, a 2030:

- 22% de las emisiones de NOx por pasajero con respecto a 2019
- 36% de las emisiones de SOx por pasajero con respecto a 2019
- 15% de las emisiones de PM por pasajero con respecto a 2019.

#### En 2022:

- Modelizar la calidad del aire y desarrollar una estrategia de calidad del aire en el Aeropuerto de Londres-Luton.
- Realizar el inventario de niveles de contaminantes atmosféricos en Aena Brasil.

### Plan Estratégico para la Gestión del Agua

Riguroso control de uso y medidas de eficiencia hídrica

- Huella hídrica (España)
- Iniciativas para el consumo responsable de agua

### Objetivos:

- Disminución del consumo de agua en un 10% por pasajero en 2030 con respecto a 2019 (5% de reducción en 2026)
- Incremento del uso de fuentes de agua alternativas por pasajero un 150% en 2030 con respecto a 2019 (50% de incremento en 2026).
- Reducción del consumo total de agua a 6,98 litros/pasajero en 2023 en el Aeropuerto de Londres Luton.



**Compromiso con los ODS**



**ODS 6**  
Agua limpia y saneamiento



**ODS 7**  
Energía asequible y no contaminante



**ODS 9**  
Industria, innovación e infraestructura



**ODS 11**  
Ciudades y comunidades sostenibles



**ODS 12**  
Producción y consumo responsables



**ODS 13**  
Acción por el clima



**ODS 15**  
Vida de ecosistemas terrestres



**ODS 16**  
Paz, justicia e instituciones sólidas



**ODS 17**  
Alianzas para lograr los objetivos

## 2.1. Modelo de gestión ambiental sostenible (GRI 102-11)

### Escenario actual

Hoy, España dispone de una red robusta de aeropuertos que aseguran la conectividad de nuestros ciudadanos, la cohesión territorial y que cuenta con la fortaleza necesaria para afrontar un proceso de recuperación sólido. A pesar de las importantes dificultades que está suponiendo la crisis por la COVID-19 para todos los actores de nuestra economía, la red de aeropuertos ha demostrado una alta resiliencia y capacidad para la prestación de los servicios aeroportuarios en términos de seguridad, calidad y continuidad.

No obstante, el sector del transporte aéreo debe recuperarse de la que ha sido la mayor crisis de su historia, pero dicha recuperación ha de enmarcarse en el contexto de la sostenibilidad, aprovechando aquellas tecnologías y prácticas que garanticen un modo aéreo medioambientalmente sostenible.

Así, en el futuro inmediato se deberán afrontar desafíos importantes como la recuperación del tráfico aéreo ligado al reto medioambiental. Para dar la mejor respuesta posible a dichos desafíos, el DORA 2022-2026 establece diversos pilares estratégicos, en base a los cuales Aena desarrollará su actividad durante el próximo quinquenio entre los que se encuentra la sostenibilidad medioambiental.

Es por ello que Aena asume el compromiso de ser un agente activo en la lucha contra el cambio climático, la minimización del consumo de recursos naturales, la reducción de la contaminación atmosférica, la protección de la biodiversidad, etc. reforzando su estrategia de acción en el cuidado del entorno, la gestión del capital natural y la minimización del impacto ambiental de su actividad.

En este sentido, el DORA 2022-2026 apuesta por el refuerzo de la sostenibilidad como eje estratégico clave fijando las condiciones para el desarrollo sostenible de la red de aeropuertos de Aena y estableciendo los estándares necesarios en materia medioambiental para llevar a cabo una recuperación verde del sector.

### Objetivos medioambientales (GRI 102-11)

Como máximo exponente de este compromiso, la Compañía ha aprobado su hoja de ruta, materializada en la Estrategia de Sostenibilidad y el Plan de Acción Climática<sup>1</sup>, que marcan la acción futura en la materia durante los próximos 9 años, y pone el foco en las siguientes áreas de gestión ambiental:

- Cambio climático, eficiencia energética y energías renovables
- Huella hídrica y gestión eficiente del agua
- Economía circular
- Calidad del aire
- Gestión del ruido
- Preservación de la biodiversidad

A lo largo de este capítulo se desgana el desempeño, los mecanismos de gestión desarrollados, los objetivos y los progresos ambientales alcanzados en las diferentes áreas ambientales de forma detallada.

### Gobernanza medioambiental

El Consejo de Administración de Aena considera la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático como prioridades en la gestión de la empresa. En consecuencia, ha decidido dar un paso pionero en la responsabilidad y compromiso de la compañía en materia ambiental, proponiendo un plan de acción sólido para luchar contra el cambio climático, que presta especial atención al fomento de la transparencia y la participación de sus accionistas en el desarrollo del mismo.

Así, Aena se ha convertido en la primera empresa española, y una de las primeras del mundo, en rendir cuentas a sus accionistas cada año sobre su Plan de Acción Climática. Este Plan fue sometido a votación consultiva en la Junta de General de Accionistas de la Compañía de abril de 2021, y en los años posteriores se presentará anualmente el seguimiento de la ejecución del mismo.

Las atribuciones del Consejo de Administración incluyen:

- Aprobación del Plan de Acción Climática.
- Orientación y control de la estrategia, objetivos, riesgos y resultados en materias relacionadas con sostenibilidad.
- Implementación de un modelo retributivo vinculado a los objetivos de sostenibilidad.

<sup>1</sup> El Plan de Acción Climática se ha integrado en la Estrategia de Sostenibilidad.

- Apoyo a la Comisión de Auditoría en el proceso de supervisión del sistema de gestión de riesgos, asegurando la identificación, gestión y comunicación de los principales riesgos dentro de los niveles planificados.
- Seguimiento y reporte de la Estrategia de Sostenibilidad / Plan de Acción Climática (incluyendo actuaciones y riesgos asociados).

El Consejo de Administración ha creado una Comisión de Sostenibilidad y Acción Climática que tiene como

misión revisar y supervisar la Estrategia de Sostenibilidad / Plan de Acción Climática y el cumplimiento de sus objetivos. Adicionalmente, se ha creado un grupo de trabajo interno para la coordinación de las áreas de negocio en el despliegue y revisión de las actuaciones de la Estrategia de Sostenibilidad y el Plan de Acción Climática.

Asimismo, se ha creado la figura del Chief Green Officer, como cargo adicional a la directora de Innovación, Sostenibilidad y Experiencia del Cliente,

con el fin de convertir la sostenibilidad en un elemento fundamental en la toma de decisiones de la Compañía y afianzar el compromiso en esta materia con todas las partes interesadas.

Asimismo, el Aeropuerto de Londres-Luton, en línea con su Plan de reducción del carbono, ha creado un Comité de la Junta de Sostenibilidad para impulsar su implementación y seguimiento.



### 2.1.1. Modelo de gestión del capital natural (GRI 102-11)



Políticas y estrategias



Objetivos estratégicos

	Políticas y estrategias	Objetivos estratégicos
<b>AENA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sostenibilidad. Define y establece los principios, compromisos, objetivos y estrategia a seguir por la Compañía para llevar a cabo su actividad, optimizando la contribución al desarrollo sostenible, creando valor a largo plazo, maximizando los impactos positivos, y minimizando los negativos en la sociedad y el medio ambiente a lo largo de toda su cadena de valor, mediante un comportamiento ético y transparente. Entre sus principios generales de actuación, se encuentran el de integrar la sostenibilidad en todas las áreas de negocio y niveles organizativos de la Sociedad, trasladando esta cultura a empleados, clientes, proveedores, cadena de valor, socios y al resto de grupos de interés y vela por la gestión sostenible y el alineamiento con los objetivos de sostenibilidad social y ambiental por parte de las empresas proveedoras y contratistas, en el ámbito de los trabajos desarrollados para Aena. También hace referencia a minimizar los impactos ambientales promoviendo una transición a la economía circular que incluya todos los procesos.</li> <li>Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética. Recoge los principios que sirven como guía y marco de referencia en el desarrollo de la actividad de la Compañía en materia ambiental, de forma integrada con la calidad. La Política hace referencia a la mejora continua de la gestión y servicios, así como a la gestión adecuada de recursos y residuos.</li> <li>Estrategia de Sostenibilidad. Marca la hoja de ruta de la Organización en el periodo 2021-2030, poniendo especial foco de atención al compromiso y desempeño con las cuestiones medioambientales relativas a la lucha contra el cambio climático,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compatibilización de la gestión de los aeropuertos con el respeto al entorno ambiental donde se asientan.</li> <li>✓ Convertirse en un operador de aeropuertos neutral en carbono (2026) y sentar las bases para alcanzar el Net Zero Carbon (2040).</li> <li>✓ Alcanzar nivel 3+ (neutral) de Airport Carbon.</li> <li>✓ Accreditation de ACI EU en los 7 principales aeropuertos.</li> <li>✓ Actuar como tractor de otros agentes del sector de la aviación para acelerar su descarbonización.</li> <li>✓ Mejorar la sostenibilidad del entorno colaborando con los proveedores, arrendatarios, agentes de transporte y la comunidad.</li> <li>✓ Desarrollar una gestión hídrica que haga frente a la pérdida de disponibilidad y calidad de agua dulce asociados a la variabilidad climática.</li> <li>✓ Realizar una gestión integrada de las fuentes de suministro de agua y de los riesgos derivados del cambio climático.</li> <li>✓ Alcanzar desperdicio 0 (Zero Waste) en 2040.</li> <li>✓ Contribuir a la mejora de la calidad del aire.</li> <li>✓ Limitar el impacto del ruido en las comunidades locales.</li> <li>✓ Proteger y fomentar la biodiversidad local y global.</li> </ul>
<b>AEROPUER-TO DE LONDRES-LUTON</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Energética del Aeropuerto de Londres-Luton, alineada con la norma ISO 50001. Muestra el compromiso del aeropuerto con la mejora de la gestión y el desempeño energético.</li> <li>Política Medioambiental del Aeropuerto de Londres-Luton. Reconoce y acepta la responsabilidad del aeropuerto para minimizar su impacto medioambiental, y se compromete a revisar continuamente su desempeño.</li> <li>Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton, publicada en el año 2020, contiene 6 líneas de actuación, estando la primera enfocada a garantizar el cuidado del entorno medioambiental con responsabilidad y eficiencia, y minimizar el impacto ambiental del Aeropuerto, a través de una serie de objetivos específicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, incrementar el uso de energías renovables, análisis de riesgos climáticos alcanzando la neutralidad en carbono en 2026 y Net Zero Carbon 2040.</li> <li>✓ Minimización del consumo de agua por pasajero.</li> <li>✓ Disminución de residuos y aumento de reciclaje.</li> <li>✓ Elaboración de la estrategia de la calidad del aire.</li> <li>✓ Fomentar el uso de la movilidad sostenible.</li> <li>✓ Colaboración con aerolíneas para disminuir los ruidos aeronaves y con la comunidad para mejorar la gestión del ruido.</li> <li>✓ Reducción del número y gravedad de los derrames en la zona de operaciones que se producen en el aeropuerto.</li> <li>✓ Colaboración para la eliminación de plásticos de un solo uso, y evitar su utilización.</li> </ul>
<b>BRASIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Sostenibilidad de Aena Brasil.</li> <li>Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética de Aena Brasil.</li> <li>Principios para la Acción contra el Cambio Climático y la gobernanza en materia medioambiental.</li> <li>Plan Estratégico de Sostenibilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcanzar nivel 3+ del programa Airport Carbon Accreditation de ACI EUROPE en 2030.</li> <li>✓ Compromiso Net Zero de ACI EU, para ser 0 emisiones netas en 2050.</li> <li>✓ Reducción de las emisiones de carbono a través del mapeo del inventario de GEI e iniciativas relacionadas con las obras de infraestructura que permitirán alcanzar los objetivos de reducción así como fomento de actualización de equipos más eficientes y sostenibles.</li> <li>✓ Gestión de la calidad del aire.</li> <li>✓ Proteger y fomentar la biodiversidad local.</li> <li>✓ Fomentar el uso racional y la reutilización del agua a través de equipos eficientes minimizando su consumo.</li> <li>✓ Disminución de residuos y aumento de reciclaje.</li> <li>✓ Migración del 100% del consumo de electricidad al mercado libre de energía que permite la compra de energía verde para los aeropuertos de Aena Brasil.</li> <li>✓ Plan Fotovoltaico de Aena Brasil hasta alcanzar el 70% del autoconsumo energético procedente de la energía solar en los aeropuertos de la red en 2030.</li> <li>✓ Control de ruido e implementación de los planes de acción de zonificación de ruido.</li> </ul>

## 2.1.2. Certificaciones ambientales

(GRI 102-11)

Aena desarrolla sus compromisos en materia ambiental a través del Sistema de Gestión integrado de calidad, medio ambiente y eficiencia energética (SGI). Este sistema, integrado desde el año 2014, facilita el

aseguramiento legal, la evaluación de aspectos ambientales, la minimización de impactos negativos, la identificación de riesgos, la comunicación con las partes interesadas y la vigilancia ambiental de proveedores. Durante 2021 se han renovado los certificados del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente y del Sistema de Gestión Energética de todas las unidades y centros de Aena.

El 100% de la actividad de Aena en España y del Aeropuerto de Londres-Luton está certificada según ISO 14001 y todas las unidades de Servicios centrales y los centros de Aena España están certificados de acuerdo la ISO 9001. Aena Brasil tiene previsto obtener la certificación de acuerdo a la norma ISO 14001 en 2022.

	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN	CERTIFICACIONES
<p><b>Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena certificado de acuerdo a la norma ISO 14001</b></p> 	<p>Aborda los aspectos ambientales más significativos vinculados a la actividad aeroportuaria, entre otros: emisiones acústicas, contaminación atmosférica, emisiones de gases de efecto invernadero, consumo de agua, consumo de energía, residuos peligrosos y no peligrosos, vertidos, contaminación de suelos y control ambiental de proveedores. Esta certificación abarca el 100% de la actividad de Aena. En el marco del sistema, y mediante auditorías muestrales que se realizan periódicamente en los centros, la Compañía garantiza la mejora continua del comportamiento ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renovadas las certificaciones durante 2021 de todas las unidades de Servicios centrales y los centros de Aena España.</li> <li>Renovada durante 2021 la certificación del Aeropuerto Londres-Luton.</li> <li>En la red de Brasil se encuentra implementado el Sistema de Gestión Ambiental de Aena para los aeropuertos de la red, encontrándose en proceso de la certificación.</li> </ul>
<p><b>Calidad (ISO 9001)</b></p> 	<p>Norma internacional basada en la gestión y los requisitos de control de los procesos destinada a alcanzar la mejora de los mismos, centrándose en la detección y determinación de procesos de la organización como actividad decisiva para un funcionamiento eficaz. En el marco del sistema, y mediante auditorías muestrales que se realizan periódicamente en los centros, la Compañía garantiza la mejora continua de la calidad de sus procesos logrando satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Esta certificación abarca el 100% de la actividad de Aena.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificadas todas las unidades de Servicios centrales y los centros de Aena.</li> </ul>
<p><b>Reglamento EMAS</b></p> 	<p>Define un esquema de gestión y auditorías ambientales, basándose en la norma ISO 14001, y propone una sistemática eficaz para ayudar a las organizaciones a gestionar y mejorar de manera continua su desempeño ambiental. EMAS contiene requisitos propios que le convierten en un modelo de excelencia para la gestión ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aeropuerto de Menorca</li> <li>Aeropuerto de Tenerife Sur</li> </ul>
<p><b>EFQM</b></p> 	<p>Muestra la lógica conexión entre el propósito y la estrategia de una organización y cómo ésta es utilizada para ayudar en la creación de valor sostenible para sus grupos de interés clave y en la generación de resultados sobresaliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas</li> </ul>
<p><b>Huella de carbono (ISO 14064)</b></p> 	<p>Determinación de la cantidad de emisiones de Gases de Efecto invernadero que son liberadas a la atmósfera como consecuencia del desarrollo de cualquier actividad; permitiendo identificar las fuentes de emisiones y establecer a partir de este conocimiento, medidas de reducción efectivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol</li> <li>Aeropuerto de Palma de Mallorca</li> <li>Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona- El Prat</li> <li>Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas</li> <li>Aeropuerto César Manrique-Lanzarote</li> <li>Aeropuerto de Menorca</li> <li>Aeropuerto de Alicante-Elche</li> <li>Aeropuerto de Santiago-Rosalía de Castro</li> <li>Aeropuerto de Londres-Luton</li> </ul>
<p><b>Eficiencia energética(ISO 50001)</b></p> 	<p>Norma internacional de sistemas de gestión de energía que proporciona una herramienta para optimizar sistemáticamente el rendimiento energético y fomentar una gestión más eficiente de la energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aeropuerto de Reus</li> <li>Aeropuerto de Valladolid</li> <li>SATE Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas</li> <li>Aeropuerto de Zaragoza</li> <li>Aeropuerto de Londres-Luton</li> </ul>
<p><b>Norma ISO 20906</b></p> 	<p>Norma específica para el seguimiento de la afeción acústica a través de los Sistemas de Monitorado de Ruido y Sendas de Vuelo de los aeropuertos. La obtención de esta acreditación supone un paso más para asegurar la calidad de los datos de ruido que Aena ofrece públicamente.</p>	<p>Aena ha sido el primer operador mundial en disponer de datos de ruido acreditados de acuerdo a la norma ISO 20906, en seis de sus aeropuertos más relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas</li> <li>Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona- El Prat</li> <li>Aeropuerto de Palma de Mallorca</li> <li>Aeropuerto de Valencia</li> <li>Aeropuerto de Alicante-Elche</li> <li>Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol</li> </ul>

### 2.1.3. Gestión de riesgos e impactos ambientales (GRI 103-2)

En materia medioambiental, la Compañía está especialmente expuesta a riesgos derivados de:

- Incumplimientos de la normativa medioambiental que le resulta de aplicación que pueden tener afectación sobre sus operaciones y proyectos.
- Otros riesgos propios de su negocio, como los derivados de cambio climático<sup>2</sup>, o el impacto acústico

Para su seguimiento Aena incluye en su Sistema de gestión ambiental, la identificación de requisitos legales que aplica a todos sus aeropuertos.

Por otro lado, Aena tiene implementado un sistema de gestión de riesgos. El mapa de riesgos, en el que colaboran todas las áreas de la compañía, incluye los riesgos ambientales y de sostenibilidad y se establecen mecanismos para su gestión (ver Capítulo “2021: Un año para la recuperación”).

Asimismo, a través de la Evaluación de Impacto Ambiental de Planes Directores y Proyectos, la Compañía facilita la integración de la variable ambiental en el proceso de toma de decisiones de aquellos proyectos para los que se prevea puedan tener una incidencia significativa sobre el medio ambiente o para la preservación de los recursos naturales minimizando posibles riesgos o impactos ambientales derivados de la ampliación de sus infraestructuras (más información en

apartado “Protección de la biodiversidad” de este Capítulo).

En 2021, en Aena Brasil se inició un proceso de seguimiento y gestión de riesgos ambientales, donde se definieron 7 riesgos ambientales entre los que se encuentran el número de litigios por motivos ambientales, el consumo de recursos hídricos y la gestión de licencias ambientales y cumplimiento de las restricciones ambientales (sanciones ambientales)

En esta línea, durante 2021 Aena Brasil ha elaborado un Informe Ambiental y un Estudio de Impacto Vecinal del Aeropuerto de Recife, para adelantarse a los posibles impactos/riesgos ambientales.



<sup>2</sup> Ver apartado “2.2.3. Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climáticos”.

### Algunos indicadores relacionados con la gestión medioambiental y los recursos dedicados a la mejora de la gestión medioambiental y la prevención de riesgos ambientales (GRI 103-2)

	AENA S.M,E, AIRM, ADI	Aeropuerto de Londres-Luton <sup>3</sup>	Aena Brasil
Nº de personas asignadas a la gestión del medio ambiente	SSCC: 55 (Aena+AT) y 57 (aeropuertos, de los cuales algunos con dedicación parcial a gestión ambiental)	6	2
Inversión destinada a la protección y mejora del medio ambiente (€)	59.467 miles €	203.583.1 €	1.754.242€
Gasto destinado a la protección y mejora del medio ambiente (€)	16.039 miles €	634.798	1.447.554€
Inversión en I+D+i para reducir los impactos generados por contaminación, generación de residuos o el uso de recursos (€)	329.470 €	449.046,1 €	n/d
Inversión destinada a actividades en I+D+i en materia de medio ambiente y cambio climático (€)	937.090 €	n/d	n/d
Costes asociados a impactos generados por contaminación, generación de residuos o el uso de recursos (€)	5.249.301 € (correspondiente a gestión de residuos)	449.046,1 €	n/d
Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental, incluyendo los relacionados con el consumo de agua	Nº	0	0
	€	0	0
Rendimiento de las inversiones ambientales	CAPEX	Ver apartado "Taxonomía de Finanzas Sostenible".	
	OPEX		
Provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ver Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2021		

<sup>3</sup> Tipos de cierre al 31/12/2021 utilizados para cuentas del Balance: EURvsGBP= 0,85960 EURvsBRL= 6,3779

## 2.1.4. Consultas ambientales<sup>4</sup>

El canal de consultas ambientales de Aena permite centralizar las solicitudes de información, quejas y sugerencias en materia de medio ambiente y responder de forma ágil, homogénea y eficaz.

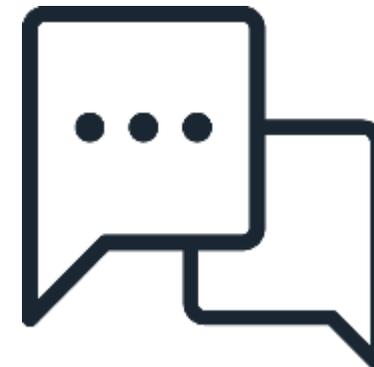
El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una Política de consultas y quejas sobre ruido de aeronaves y una página web desde la cual efectuar las consultas.

En el caso de Aena Brasil, también dispone de un sistema de atención de las consultas. En 2021, se recibieron y respondieron 2 quejas en materia de medio ambiente.

Principales datos:

- 2.712 quejas recibidas en materia de medioambiente en Aena.
- 99,7% de quejas relacionadas con el ruido.
- 100% Respuestas realizadas.

Indicadores quejas ambientales			
	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
Quejas ambientales	2.712	12.433	2
Quejas relativas a ruido	2.705	12.431	0



<sup>4</sup> Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

## 2.1.5. Sostenibilidad y cadena de valor

### Arrendamientos verdes

Aena traslada el concepto de "arrendamiento verde" (*Green lease*) y, por tanto, los compromisos adoptados para minimizar el impacto ambiental (reducción del consumo de energía, generación de residuos, emisiones, etc.) a la gestión de su actividad inmobiliaria (*retail*).

El 100% de las contrataciones de Aena, del Aeropuerto de Londres-Luton y de los aeropuertos de Aena en Brasil, incluyen criterios ambientales o sociales en los procesos de contratación. Aquellos introducidos en las condiciones especiales de ejecución pueden dar lugar a penalizaciones en caso de incumplimiento.

Política de Sostenibilidad	Política de gestión integrada de calidad, medio ambiente y eficiencia energética	Libros blancos para el desarrollo inmobiliario	Cláusulas ambientales en los pliegos de contratación
<p>Tiene como principio de actuación, integrar la sostenibilidad (cambio climático, calidad del aire, gestión del ruido, gestión del agua, afeción a la biodiversidad y gestión de residuos, además de aspectos sociales) en todas las áreas de negocio, trasladando esta cultura a toda la cadena de valor.</p>	<p>Aborda las cuestiones derivadas de las operaciones de los arrendatarios, abarcando las cuestiones medioambientales en general (prevenir la contaminación, hacer un uso eficiente de los recursos y gestionar adecuadamente los residuos) y evidencia el compromiso de comunicar esta política a todas las empresas que desarrollen su actividad en Aena.</p>	<p>Incorporan criterios de sostenibilidad al diseño urbanístico y arquitectónico de los futuros desarrollos inmobiliarios en los principales aeropuertos (Madrid y Barcelona). Estos documentos complementarán a los pliegos de licitación para los proyectos de construcción de los futuros Planes Inmobiliarios y asegurarán la incorporación del componente de sostenibilidad ambiental en los criterios generales de diseño y en materia de urbanización y paisaje.</p>	<p>Los pliegos de contratación incluyen, entre otros requerimientos medioambientales, la obtención de certificaciones, como la ISO 14001.</p> <p>Las cláusulas medioambientales contenidas en los pliegos técnicos de los contratos de agentes de <i>handling</i>, establecen la necesidad de realizar un plan de sustitución de equipos con el objetivo de reducir sus emisiones. En el último pliego se exige a los agentes <i>handling</i><sup>5</sup> que dispongan de un 44% de vehículos y equipamientos sostenibles en 2026 y que este porcentaje se incremente hasta el 66% en 2029.</p> <p>Durante el 2021, Aena ha sentado las bases para el inicio de un proyecto piloto de Implementación de telemetría en vehículos <i>handling</i> del Aeropuerto de Palma de Mallorca para mejorar la eficiencia en consumos.</p> <p>En línea con la Estrategia de Sostenibilidad y dentro de su programa de Cadena de valor sostenible, en 2021 se trabaja en la elaboración de una guía para la evaluación técnica de expedientes de proveedores incorporando criterios de puntuación en base a requisitos de sostenibilidad cuantitativos (en el ámbito de agua, economía circular, consumo energético etc) y se han actualizado las cláusulas ambientales.</p> <p>De forma progresiva, se incorpora a los nuevos contratos de restauración una cláusula específica destinada a reducir el volumen de residuos plásticos generados, evitar el empleo de plásticos de un solo uso y promover el uso de productos desechables (de materiales biodegradables o reciclables).</p>
Supervisión del comportamiento ambiental	Pliegos técnicos de arrendamientos de locales comerciales	Mecanismos de concienciación de terceros y creación de un foro de colaboración en sostenibilidad	
<p>Los pliegos contemplan la supervisión, por parte de Aena, del comportamiento ambiental de las empresas (contratadas y arrendatarios), y el apoyo al desarrollo de iniciativas de mejora en la gestión ambiental, prestando especial atención a aquellos contratos asociados a actividades con un potencial impacto significativo sobre el medio ambiente. En estos casos, se realizan seguimientos periódicos, visitas a instalaciones y revisión de los aspectos relacionados con los Planes de Vigilancia Ambiental, con el objetivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las normas y actuaciones de obligado respeto por empresas contratadas y terceros que desarrollen actividades en las instalaciones de Aena.</li> <li>• Identificar y controlar los aspectos ambientales de las actividades realizadas en las instalaciones, recintos y locales propiedad de Aena.</li> <li>• Verificar la adecuada prestación del servicio.</li> </ul>	<p>Incluyen la necesidad de que los potenciales arrendatarios, a la hora de plantear sus ofertas, incorporen medidas de naturaleza ambiental (por ejemplo, medidas para la correcta gestión de residuos, de almacenamiento sustancias peligrosas, calidad del aire, vertidos, etc.) y se ocupen de su supervisión y estricto seguimiento (ver Capítulo 3).</p>	<p>Durante 2021 se sientan las bases para el establecimiento de nuevos mecanismos de concienciación de terceros y creación de un foro de colaboración en sostenibilidad. El inicio de su actividad está previsto para 2022.</p>	

<sup>5</sup> Los agentes de handling prestan servicios de asistencia en el lado aire de los aeropuertos. Son uno de los principales consumidores de combustible dentro del aeropuerto después de las aerolíneas,

## Compras sostenibles

Aena promueve la adquisición de nuevas tecnologías con el objetivo de promover y dotar a la Compañía de una cadena de suministro más ágil, eficiente y transparente, y que a su vez permita incorporar paulatinamente criterios más respetuosos con el medio ambiente.

- Entre otras iniciativas destaca la adquisición de vehículos eléctricos o ecoturismos, en los nuevos contratos de licitación de turismos pertenecientes a la flota de Aena, con el objetivo de alcanzar 100% vehículos sostenibles en 2026.
- Compra de energía eléctrica de origen renovable: la Compañía dispone desde 2020 del 100% de compra de energía eléctrica con garantía de origen renovable. Esta energía verde es suministrada a todos los arrendatarios a través de la red, por lo que abarca a todas las empresas que trabajan en los aeropuertos.



## 2.2. Aena frente a la emergencia climática

### 2.2.1. Plan de Acción Climática

(GRI 103-2; 201-2; 302-3; 305-5)

En 2021, el Consejo de Administración de Aena ha aprobado el Plan de Acción Climática (PAC)<sup>6</sup>, que ha sido sometido a votación consultiva en la Junta General de Accionistas (*Say on climate*)<sup>7</sup>, convirtiéndose en la primera empresa española y una de las pocas cotizadas del mundo en rendir cuentas a sus accionistas sobre su plan de descarbonización.

Los principales objetivos de este Plan, incluido en la Estrategia de Sostenibilidad de Aena, son alcanzar en 2026 la neutralidad de carbono, obtener una reducción del 94% en 2030 de las emisiones por pasajero asociadas a las operaciones propias de Aena y ser Net Zero Carbon (0 emisiones netas) en 2040. Asimismo, el PAC establece actuaciones que vinculan a Aena como tractor del sector impulsando reducciones de emisiones asociadas a sus grupos de interés, con especial atención a las aerolíneas (emisiones de alcance 3).

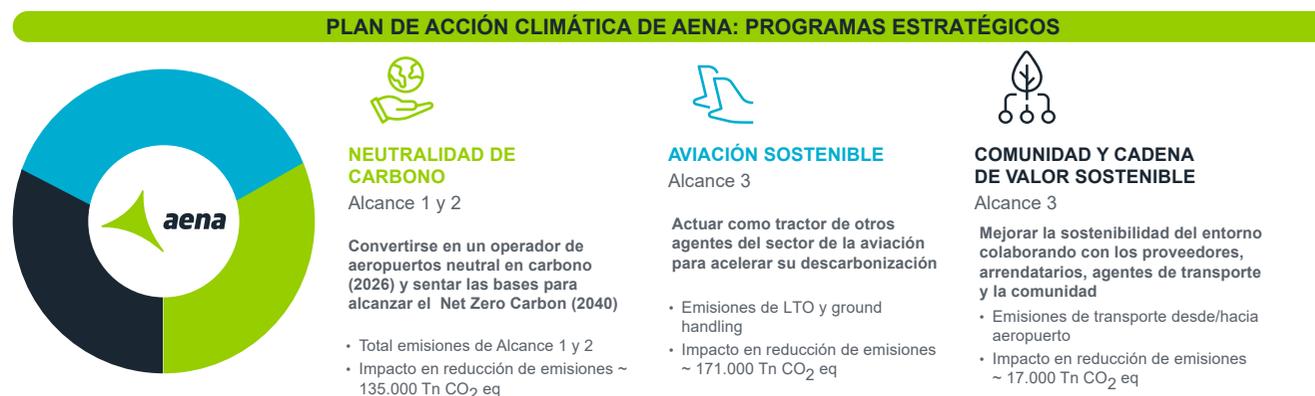
El nuevo Plan de Acción Climática está alineado con los Objetivos de desarrollo sostenible y las recomendaciones del TCFD.

En 2021, Aena se ha comprometido con la fijación de objetivos de reducción basados en ciencia, mediante la firma del compromiso y su remisión a la iniciativa Science-based targets initiative (SBTi)

El Plan se estructura en 3 programas estratégicos: Neutralidad en carbono, Aviación sostenible y Comunidad y cadena de valor sostenible, para cuyo despliegue se desarrollarán un conjunto de actuaciones y medidas efectivas, centradas en la

eficiencia energética, el uso de energías renovables, la movilidad sostenible, la reducción de emisiones de terceros y la descarbonización de procesos y actividades. Para ello, se destinarán cerca de 550 millones de euros en el periodo 2021-2030<sup>8</sup>.

Sus objetivos están alineados con el compromiso adquirido en 2019 de adhesión a la iniciativa NetZero de ACI Europa (Consejo Internacional de Aeropuertos), suscrito en la actualidad por más de 200 aeropuertos europeos y que marca un hito significativo en las acciones que los aeropuertos están adoptando para luchar contra el cambio climático<sup>9</sup>.



<sup>6</sup> En 2021 el Aeropuerto de Londres-Luton ha actualizado su Plan de reducción de carbono, alineado con el de Aena, mediante el que se compromete a lograr la neutralidad de carbono en el año 2026 y a alcanzar el Net Zero en el año 2040 en todas las operaciones directas (Alcance 1 y 2), así como a trabajar con socios para apoyar la reducción de carbono en áreas fuera del alcance directo del aeropuerto (Alcance 3). Para respaldar este compromiso, el Aeropuerto de Londres-Luton ha implementado medidas que ofrecen una reducción en sus emisiones operativas y ha identificado nuevas reducciones en su Estrategia de Negocio Responsable 2020-2025. El Plan de reducción de Carbono incluye medidas para el corto, medio y largo plazo, cubriendo el periodo hasta 2050. Ver apartado "Sobre este informe – Enlaces de interés".

En Aena Brasil, se ha comenzado a trabajar en la puesta en marcha de medidas de mitigación y adaptación del cambio climático, alineadas también con las desarrolladas en Aena, entre las que se encuentran la adopción de una Estrategia y los Principios de Acción contra el Cambio Climático, responsabilidad con la política de gestión integrada y eficiencia energética, mapeo de la huella de carbono para el posterior plan de acción de reducción.

<sup>7</sup> En la votación del Plan en la Junta General de accionistas se obtuvo un 95,65% de votos a favor.

<sup>8</sup> Todas las actuaciones, objetivos e indicadores asociados para el seguimiento del PAC. Ver apartado "Sobre este informe – Enlaces de interés".

<sup>9</sup> D. Javier Marín, Director General de Aeropuertos de Aena y miembro ejecutivo del consejo de administración de Aena, ha sido elegido presidente de ACI EU en 2021.

## Objetivos específicos de descarbonización (GRI 103-2; 302-3; 305-5)

El PAC establece una hoja de ruta, marcada por la Compañía, con unos objetivos estratégicos anuales,

orientados a reducir las emisiones propias, la producción de energía renovable en autoconsumo, la compra de energía de origen renovable, el incremento de la eficiencia energética, la distribución de SAF en los aeropuertos, la reducción de emisiones de agentes handling, incrementar el porcentaje de flota eléctrica

puntos de recarga y el consumo de combustible sostenible en equipos y vehículos handling, fomentar la movilidad sostenible desde y hacia el aeropuerto, y colaborar proactivamente con la cadena de suministro y la comunidad para impulsar la sostenibilidad.

	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
Corto plazo	<p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de emisiones absolutas GHG 60% alcance 1 y 2 (año base 2019).</li> </ul> <p>2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>32% de la producción y autoabastecimiento de energías renovables en instalaciones propias.</li> <li>Incremento a 3.100 de puntos de recarga eléctrica en los aparcamientos para pasajeros y empleados, así como para lado aire.</li> <li>Reducción emisiones absolutas GHG 82% alcance 1 y 2 (año base 2019) y compensación del 18% de emisiones restantes.</li> <li>Electrificación del 26% de la flota de vehículos de Aena (turismos y furgonetas).</li> <li>Compra de electricidad 100% con garantía de origen renovable (objetivo continuado a partir del 2020).</li> <li>Promoción del uso de la geotermia, para proporcionar frío y calor a los edificios terminales de los 3 principales aeropuertos.</li> <li>100% de autoabastecimiento de energías renovables en la red de aeropuertos de Aena a partir del Plan Fotovoltaico de Aena.</li> <li>Acreditación de <i>Airport Carbon Accreditation</i> de ACI EU nivel 4+ en los aeropuertos de Madrid y Barcelona y nivel 3+ neutralidad en los principales aeropuertos.</li> <li>Acreditación corporativa carbono neutral para todos los aeropuertos de la red de Aena</li> <li>44% flota de Handling sostenible (equipamiento eléctrico y combustible sostenible).</li> <li>Implementación de nuevas medidas y mejoras colaborativas que mejoran la eficiencia de las operaciones aeroportuarias, así como la congestión del espacio aéreo europeo, reduciendo los tiempos de espera y el tiempo de vuelo.</li> <li>Flota lanzaderas entre terminales 100% eléctricas en Madrid y Barcelona.</li> </ul> <p><b>2026: Consecución neutralidad en carbono.</b></p>	<p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrada en funcionamiento de la Comisión de Sostenibilidad.</li> <li>Desarrollo de hoja de ruta para alcanzar la neutralidad en carbono y el net zero, estableciendo acciones, procesos, plazos y estrategia de financiación.</li> <li>Lanzamiento de la Carta de Cadena de Suministro Sostenible.</li> <li>Puesta en marcha del DART (<i>Direct Air-Rail Transit</i>).</li> <li>Conseguir que más del 28% de los empleados y el 36% de los pasajeros utilicen modos de transporte sostenibles.</li> <li>Plan de flota baja en carbono.</li> </ul> <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de la demanda de electricidad operativa (excluyendo vehículos) a menos de 2,0 kWh/pasajero.</li> </ul> <p>2026</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>25% abastecimiento energético a partir de energías renovables en instalaciones propias.</li> </ul>	<p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compra de energía limpia del Mercado de Energía Libre (desde 2021).</li> <li>Elaboración del Plan de Gestión de Carbono ligado al nivel 2 de ACA Seguimiento semestral de emisiones GHG.</li> <li>Estudio y análisis para instalaciones de equipos fotovoltaicos de energías renovables en autoconsumo a gran escala (Plan Fotovoltaico).</li> </ul>
Medio/largo	<p>2030:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción emisiones absolutas GHG 93% alcance 1 y 2 (año base 2019) y compensación del 7% de emisiones restantes.</li> <li>78% flota de <i>Handling</i> sostenible (equipamiento eléctrico y combustible sostenible).</li> <li>4,6% de SAF distribuido en la red de aeropuertos.</li> <li>Instalación de hidrogeneras en los cinco principales aeropuertos.</li> </ul> <p><b>2040: Compromiso Net Zero de ACI EU, para ser 0 emisiones netas en todos los aeropuertos de la red de Aena.</b></p>	<p>2030:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>25% abastecimiento energético a partir de energías renovables en instalaciones propias.</li> </ul>	<p>2030:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar nivel 3+ del <i>programa Airport Carbon Accreditation</i> de ACI EUROPE en los principales aeropuertos.</li> <li>Puesta en marcha del Plan Fotovoltaico para alcanzar el 70% de autoconsumo energético procedente de la energía solar en los aeropuertos.</li> </ul> <p><b>2050: compromiso Net Zero de ACI EU, para ser 0 emisiones netas.</b></p>

## Evolución y progreso de los objetivos marcados de descarbonización<sup>10</sup>

Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 66,2 % de reducción de emisiones propias de CO<sub>2</sub>e en la red española (año base 2019)<sup>11</sup></li> <li>• Compra de electricidad 100% con garantía de origen renovable.</li> <li>• ACA: Nivel 3 Madrid y Barcelona, nivel 2 Málaga, Lanzarote y Palma de Mallorca y Nivel 1 Alicante, Santiago y Menorca.</li> <li>• 210 puntos de recarga en parkings de aeropuerto.</li> <li>• Promoción del uso de vehículo sostenible para acceder a los aeropuertos mediante un descuento del 15% a los pasajeros que aparquen su vehículo con distintivo ambiental "0 emisiones" en los parkings del aeropuerto y sean socios de <i>aena club cliente</i>.</li> <li>• Lanzamiento foro colaboración de carga sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de electricidad 100% con garantía de origen renovable (desde abril 2021 lo que constituye el 76% del año).</li> <li>• Nivel 3 de ACA.</li> <li>• 85% iluminación LED.</li> <li>• Identificación de los riesgos asociados al cambio climático y desarrollo de un plan de resiliencia, integrando en la evaluación los riesgos comerciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de energía limpia del Mercado de Energía Libre.</li> <li>• Creación del área de sostenibilidad</li> <li>• Publicación de la estrategia de sostenibilidad 2022-2027.</li> </ul>



<sup>10</sup> Consultar detalle de los objetivos marcados en el Plan de Acción Climática y en el *Carbon Reduction Plan* del Aeropuerto de Londres-Luton.

<sup>11</sup> Objetivo de reducción de emisiones (A1 y A2) de Aena para 2021: 60% con respecto al 2019

**ACTUACIONES Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN EN 2021 PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN (GRI 103-2)**

**Mejora de la eficiencia energética de las instalaciones y usos de energías renovables**



- El consumo eléctrico de los centros de Aena en España y del Aeropuerto de Londres-Luton procede de fuentes 100% con garantía de origen renovable. Por su parte, en Aena Brasil han migrado el 100% del consumo de electricidad al mercado libre de energía que permite la compra de energía verde para sus instalaciones.
- Aena, en su objetivo por alcanzar en 2026 el 100% en autoabastecimiento, durante 2021 ha desarrollado los trabajos previos a la puesta en marcha del Plan Fotovoltaico y ha instalado dos nuevas plantas fotovoltaicas en autoconsumo:
  - En el Aeropuerto César Manrique-Lanzarote, cuya instalación aportará 850 kilovatios (kW) de potencia en autoconsumo y generará 1,4 GWh/año, -equivalente a un ahorro energético correspondiente al consumo anual de 412 viviendas-.
  - En el Aeropuerto de Tenerife Sur, con un 1 MW de potencia en autoconsumo y producción de 1,6 GWh/año, lo que equivale al consumo anual de unas 500 viviendas.
- Entre las medidas de eficiencia energética se encuentran aquellas vinculadas con la mejora y mantenimiento de la iluminación, calderas, etc. En el Aeropuerto de Londres-Luton se ha alcanzado la sustitución del 85% de la iluminación existente por LED y en los aeropuertos de Aena en España continúan con la implementación de iluminación LED en sus instalaciones con el objetivo de alcanzar el 100% en 2026.

**Airport carbon accreditation**



- Más del 91% de las emisiones de carbono están acreditadas por el programa Airport Carbon Accreditation (ACA):
  - Los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y el Aeropuerto de Londres-Luton han ascendido del Nivel 2 al 3 "Optimización".
  - Los aeropuertos César Manrique-Lanzarote, Málaga- Costa del Sol y Palma de Mallorca han renovado la certificación Airport Carbon Accreditation Nivel 2 "Reducción".
  - Los aeropuertos de Alicante-Elche, Menorca y Santiago-Rosalía de Castro, han renovado el Nivel 1 "Inventario".
- Como objetivo a 2026, los aeropuertos de Madrid y Barcelona alcanzarán el nivel 4+ de ACA.
- Como objetivo para 2026, los principales aeropuertos de Aena y el Aeropuerto de Londres-Luton estarán certificados en nivel 3+ (carbono neutral) y todos los aeropuertos de la red en España estarán incluidos en el programa de neutralidad de emisiones de Aena.
- Por su parte en Aena Brasil están trabajando en la incorporación al programa, siendo su objetivo alcanzar el nivel 3+ del programa Airport Carbon Accreditation de ACI EUROPE en 2030.

**Flota sostenible**



- Sustitución de la flota de turismos de Aena por vehículos más limpios y eficientes y ampliación de la red de puntos de recarga para vehículos eléctricos o híbridos alcanzando el 21,2% de vehículos eléctricos de la flota de turismos y furgonetas en 2021 y 210 puntos de recarga en los aeropuertos. El objetivo de Aena es disponer del 100% de vehículos sostenibles y más de 3.000 puntos de recarga en lado aire y tierra en 2026.
- El Aeropuerto de Londres-Luton tuvo el compromiso de adquirir vehículos bajo en emisiones a 2021, como parte de su Estrategia de Negocio Responsable.

**Colaboraciones con terceros**



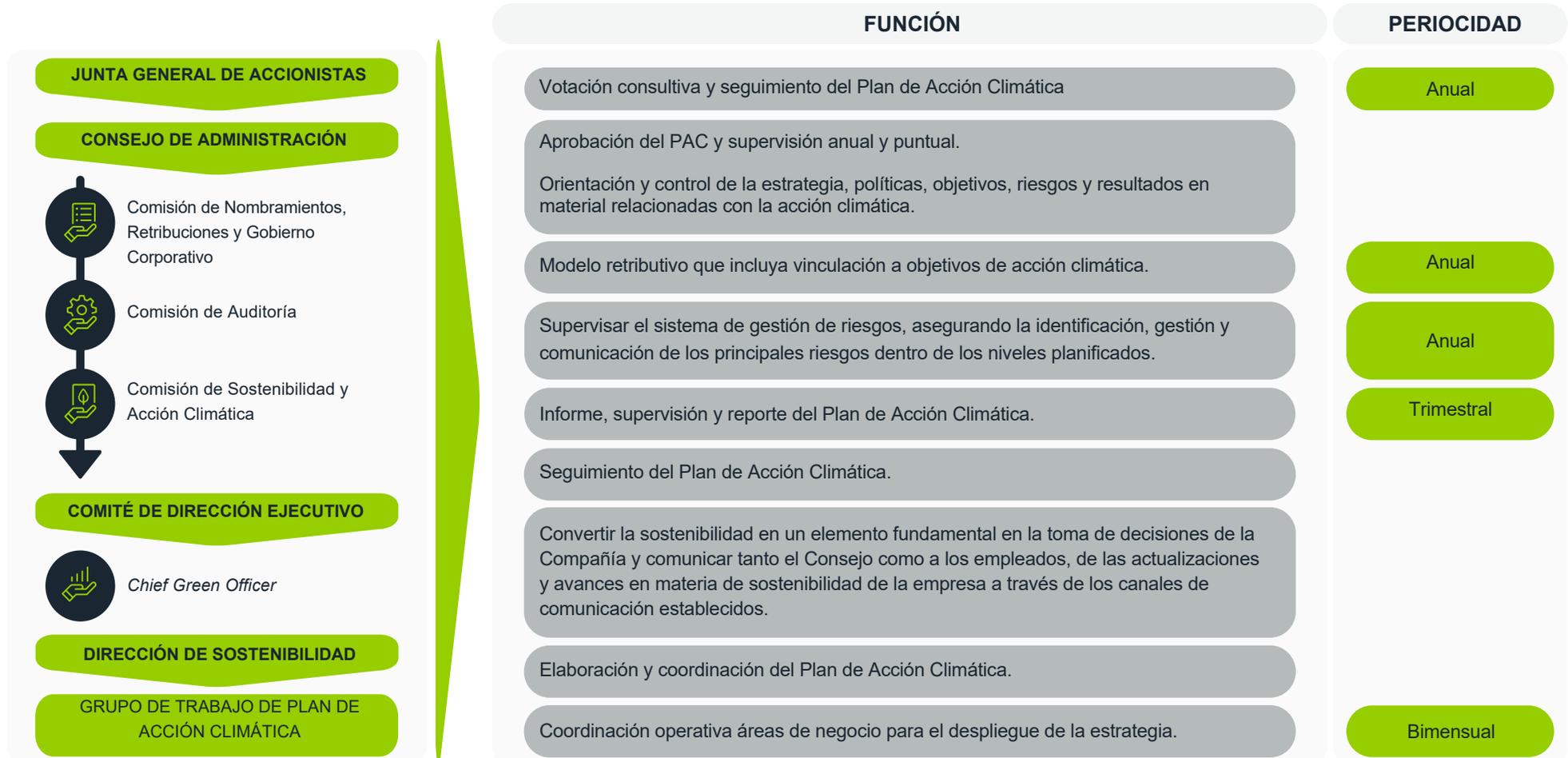
- Impulso al uso de combustible sostenible para la aviación: colaboración activa con productores de bioqueroseno, aerolíneas y otros agentes de interés para incrementar el uso de combustibles sostenibles y fomentar su producción. Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton, ha promovido durante 2021 el apoyo a proyectos de investigación financiados por el gobierno de Reino Unido, como el análisis de los impactos de la infraestructura por el uso de hidrógeno en diferentes procesos (repostaje, costos, procesos), y los desafíos de la transición a otras nuevas tecnologías (SAF, aviones eléctricos y su uso simultáneo).
- Reducción de emisiones de ciclo LTO y APUs: implantación de A-CDM o CDM (Airport Collaborative Decision Making o Collaborative Decision Making) dirigida a mejorar la eficiencia general de las operaciones aeroportuarias, reducir los tiempos de rodaje y, por tanto, el consumo de combustible y emisiones mediante el uso compartido de información actualizada de carácter operativo. Se encuentra implementada en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca. Asimismo, Aena dispone de Torres Avanzadas en 12 de sus aeropuertos.
- En relación a ENAIRE, Aena ha participado en la elaboración de los criterios de sostenibilidad del nuevo contrato de prestación de servicios de navegación aérea, estableciendo las condiciones necesarias para garantizar el alineamiento con Aena en materia de sostenibilidad. Como parte integrante de la documentación a presentar en la oferta, Enaire presentará un Plan de Sostenibilidad, que incluirá objetivos, medidas y KPIs de seguimiento, alineados y compatibles con la consecución de los objetivos de la Compañía.
- Suministro de energía eléctrica renovable a aeronaves: El 100% de los puestos de estacionamiento en pasarela cuentan con un sistema de suministro eléctrico a 400 Hz. En 2021 se ha avanzado en la implantación de nuevas tomas, reposición y sustitución de equipos antiguos y se está trabajando para implementar también estos sistemas de suministro eléctricos en los puestos de plataforma de las aeronaves. Además, la energía eléctrica suministrada por Aena a estas aeronaves es 100% con garantía de origen renovable.
- Flota Handling sostenible: Incorporación de nuevos criterios y objetivos de sostenibilidad en los nuevos pliegos de Handling para alcanzar un 78% de vehículos de ground handling sostenibles en 2030: 44% en 2026 y 66% en 2029 de flota sostenible (vehículos eléctricos y uso de combustible sostenibles).

**Comunicación y reporte**



- Compromiso con la iniciativa Science Based Target (Net-zero science-based emissions reduction targets).
- Participación en Carbon Disclosure Project (CDP), principal marco de reporting en cambio climático, donde ha obtenido en 2021 la calificación "B".
- Adhesión a diversas iniciativas en el ámbito de la lucha contra el cambio climático:
  - Manifiesto por una Recuperación Sostenible.
  - Comunidad por el clima.
  - Cluster de Cambio Climático de Forética.
  - European Climate Pact.
  - The Clean Skies for Tomorrow Coalition.
  - European Clean Hydrogen Alliance.
- Durante la COP26, el Aeropuerto de Londres-Luton ha promovido una campaña de concienciación en sostenibilidad a través de mensajes difundidos en las pantallas digitales de la terminal y de la disposición de un stand para promover actuaciones específicas entre los pasajeros, como la el reciclaje, entre otros.

## 2.2.2. Supervisión y seguimiento del Plan de Acción Climática



La retribución variable en materia de cambio climático aplica a todos los empleados de Aena, incluyendo el Presidente, miembros del Comité de Dirección, y el resto de la Alta Dirección vinculado a través del sistema de gestión del desempeño siendo uno de los objetivos la "Elaboración, propuesta y aprobación por el Consejo y la Junta General de Accionistas del Plan de Acción Climática y la ejecución correspondiente a la anualidad 2021".

### 2.2.3. Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático (GRI 201-2)

El mapa de riesgos de la Compañía incluye expresamente los asociados al Cambio Climático, e incorpora los correspondientes mecanismos de gestión, supervisión y control<sup>12</sup>, entre los cuales se incluyen indicadores y medidas ligadas al cumplimiento del PAC.

Para el análisis de riesgos y oportunidades, Aena sigue las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), considerando 3 escenarios climáticos<sup>13</sup>. Durante 2022 está previsto llevar a cabo la actualización y ampliación del estudio de riesgos finalizado entre 2020-2021.

- **Riesgos físicos.** A medio/largo plazo, en la identificación realizada, se observa que el aumento de temperaturas, las olas de calor más frecuentes, las precipitaciones extremas o el aumento del nivel del mar pueden tener afectación directa sobre las infraestructuras o la gestión de los servicios de transporte debido a las condiciones climáticas adversas. Estos riesgos, pueden provocar un aumento de los gastos de climatización (OPEX),

incurrir en inversiones para prolongar pistas en algunos aeropuertos que eviten restricciones operativas o la necesidad de acometer inversiones para proteger las instalaciones frente a precipitaciones extremas o el aumento del nivel del mar (CAPEX), entre otros.

- **Riesgos de transición.** Incluye el análisis a corto, medio y largo plazo de los riesgos de mercado (posibles cambios en el comportamiento del consumidor); regulatorios (surgidos a raíz de la aprobación de normativas en materia de cambio climático y descarbonización) y los riesgos reputacionales (derivados del mayor interés actual de los inversores y la sociedad por la inversión y la actividad responsable), los cuales pueden conllevar gastos y costes adicionales.
- **Oportunidades.** Aena incluye en su estudio la detección de oportunidades en relación al clima tales como:
  - Implementación y generación de energías renovables que promuevan un nuevo modelo energético de consumo reduciendo la dependencia energética.

- Fomento de la producción de SAF impulsando un mercado de combustibles sostenibles de aviación.
- Desarrollo de servicios bajos en emisiones como puntos de recarga de vehículos eléctricos en los parkings de la red de aeropuertos.
- Mejora en el posicionamiento en los mercados de capital, participando en índices de sostenibilidad y certificaciones de índole climática.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha actualizado el informe de adaptación al cambio climático (elaborado por primera vez en 2011) que identifica algunos de los riesgos físicos asociados al cambio climático y proporciona una evaluación de su impacto en los activos, operaciones y funciones estratégicas<sup>14</sup>. Por su parte, en Aena Brasil, se ha iniciado en 2021 el proceso de identificación, seguimiento y gestión de riesgos ambientales.

A partir de este análisis, la Compañía propone medidas de mitigación y adaptación al cambio climático:

- **Medidas mitigación:** actuaciones específicas para reducir los impactos ambientales negativos asociados a la actividad aeroportuaria y desarrollar medios de desplazamiento limpios,

<sup>12</sup> Al estar incorporado en el mapa de riesgos de la Compañía, su supervisión y revisión corresponde al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría. El Comité de Dirección de Aena actualiza anualmente el mapa de riesgos a partir de la información mensual proporcionada por las diferentes direcciones corporativas.

<sup>13</sup> Para el análisis de los riesgos físicos, en línea con las recomendaciones del TCFD, se han considerados los siguientes escenarios climáticos:

- Escenario RCP 8.5 (escenario *Business as Usual*): se corresponde con una trayectoria en la que las emisiones continúan subiendo al mismo ritmo que en la actualidad, suponiendo un calentamiento global que probablemente no superará los 4°C.
  - Escenario RCP 2.6 (escenario más agresivo de mitigación de emisiones): se corresponde con una trayectoria en la que las emisiones se habrían reducido a la mitad en 2050, suponiendo un calentamiento global de menos de 2°C.
- Para analizar los riesgos de transición relacionados con la demanda del tráfico aéreo, se han utilizado los escenarios climáticos de la Agencia Internacional de Energía dado que aportan información, datos, y proyecciones relativas al tráfico aéreo en varios horizontes temporales. El estudio se ha centrado en los siguientes escenarios climáticos:
- Escenario B2DS (*Beyond 2 Degrees Scenario*): se trata de un escenario que implica que en el año 2100 la diferencia de temperatura media global se sitúe en torno a los 1,75°C con respecto a los registros preindustriales.
  - Escenario 2DS (*2 Degrees Scenario*): se trata de un escenario que contempla la limitación del gradiente de temperatura a los 2°C.
  - Escenario RTS (*Reference Technology Scenario*): se trata de un escenario menos restrictivo, con políticas y acuerdos medioambientales del nivel de los actuales (Acuerdo de París, *Green Deal*, etc.), pero que no han resultado en un despliegue tecnológico verde masivo como ocurriría en los escenarios anteriores.

<sup>14</sup> Los riesgos y las oportunidades se han identificado y evaluado utilizando un marco de evaluación de riesgos estandarizado que considera los umbrales de impacto, la probabilidad de eventos y la gravedad de los impactos. El marco de referencia ha sido ampliado para incluir una evaluación de alto nivel de los riesgos de transición del Aeropuerto de Londres-Luton para reflejar las mejores prácticas actuales introduciendo progresivamente las orientaciones de TCFD.

impulsando actuaciones de colaboración con las aerolíneas y otros grupos de interés<sup>15</sup>.

- **Medidas de adaptación:** Aena evalúa y valora durante la evaluación ambiental estratégica de sus Planes Directores la evolución previsible de las variables climáticas, los posibles impactos del cambio climático y los posibles efectos sobre las infraestructuras y las operaciones aeroportuarias, estableciendo medidas específicas para la adaptación de los aeropuertos. Ese análisis se realiza sobre los Planes Directores en revisión y abarca los horizontes temporales intermedios hasta el horizonte de desarrollo previsible<sup>16</sup>.

Con respecto a las situaciones de Emergencia de Aena y sus correspondientes Planes de Actuación<sup>17</sup> que involucran aeronaves y/o instalaciones, vinculadas, por ejemplo, a eventos meteorológicos o geológicos, como la nevada de Filomena o la erupción del volcán de la Palma, que pueden tener repercusión en los aeropuertos, se disponen de procedimientos para minimizar su impacto en las operaciones. Así, cada aeropuerto dispone de los correspondientes procedimientos para responder a situaciones meteorológicas adversas. Además, a modo de ejemplo en el caso de aeropuertos próximos a zonas de riesgo de erupciones volcánicas, existen procedimientos para la retirada de cenizas.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de planes de emergencia ante eventos climáticos, en relación a:

- Planes de acción para eventos climáticos extremos.
- Planes de actuación invernal (eliminación de hielo).
- Mayor frecuencia e intensidad en mantenimiento para la reducción del riesgo asociado a impactos del cambio climático.

- Planes de gestión para la adaptación al cambio climático a largo plazo, incluido el seguimiento y la revisión continuos.

**ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICOS AENA**

<p><b>Riesgos físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de temperatura.</li> <li>• Picos de calor.</li> <li>• Precipitaciones extremas.</li> <li>• Aumento de nivel del mar.</li> </ul>	<p><b>Riesgos de transición</b></p> <p><b>Regulatorios y legales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la normativa que puedan suponer un aumento del precio del carbono y/o del endurecimiento de los mercados de carbono.</li> <li>• Imposición de un porcentaje de utilización de SAF.</li> <li>• Posible imposición de una nueva ecotasa al precio de los billetes.</li> </ul> <p><b>Mercado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el comportamiento del consumidor (demanda).</li> <li>• Desincentivación/restricción de vuelos domésticos en las rutas donde exista una alternativa de tren de alta velocidad.</li> </ul> <p><b>Reputación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en las preferencias del consumidor.</li> <li>• Estigmatización del sector.</li> </ul>
--	---

**Oportunidades**

- Implantación de energías renovables en aeropuertos.
- Ingresos por venta de electricidad en puntos de recarga de vehículos eléctricos.
- Impulsar un mercado de combustibles sostenibles de aviación.
- Reducir la dependencia energética.
- Impulsar alianzas industriales y acuerdos de colaboración público-privado.
- Potenciar e incrementar las acreditaciones ACA, CDP y otras certificaciones de índole climática, que aportan un gran beneficio reputacional a la Compañía.

**ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICOS AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON**

<p><b>Riesgos físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de visibilidad (niebla, nubosidad...)</li> <li>• Vientos extremos</li> <li>• Inundaciones</li> <li>• Temperaturas extremas/nevadas</li> <li>• Picos de calor</li> </ul>	<p><b>Riesgos de transición</b></p> <p><b>Políticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas para restringir o mitigar acciones que contribuyan a los efectos adversos del cambio climático</li> <li>• Políticas que busquen promover la adaptación al cambio climático</li> </ul> <p><b>Tecnológicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad del aeropuerto</li> </ul> <p><b>Mercado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la demanda</li> <li>• Cambios en los segmentos del mercado</li> <li>• Competencia por parte de opciones carbono</li> </ul> <p><b>Reputacionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de percepción de los clientes o la comunidad sobre la contribución a la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono</li> </ul>
--	---

**Oportunidades**

- Prolongación de temporada de verano en algunos destinos.
- Capitalización de eficiencias y mejoras derivadas del respaldo a cambios tecnológicos en el sector de la aviación.
- Captura de participación de mercado de los competidores al conseguir futuras expansiones del aeropuerto que podrían limitarse a aeropuertos con intensidades bajas de emisiones de carbono y mayor infraestructura para nuevas tecnologías.
- Captación de pasajeros orientados al turismo sostenible.

<sup>15</sup> Para más detalle, ver Plan de Acción Climática de Aena y el *Carbon reduction Plan* del Aeropuerto de Londres-Luton.

<sup>16</sup> De forma específica, en Aena Brasil fruto del análisis de riesgos de cambio climático realizado se han concluido una serie de medidas de adaptación a implementar en los aeropuertos para minimizar los riesgos detectados y sus posibles impactos, relacionadas con la adecuación de los Planes Directores de los aeropuertos de manera coordinada, y su inclusión en las obras previstas en el próximo horizonte temporal.

<sup>17</sup> Al disponerse de planes de emergencia específicos para cada aeropuerto, es el equipo local el responsable del mismo. Los procedimientos que desarrollan el correspondiente plan de emergencias son propios de cada Aeropuerto, apoyados desde Servicios Centrales, y están certificados e inspeccionados por AESA. Para más información ver Capítulo 6

## 2.2.4. Métricas. Huella de carbono

(GRI 103-2; 302-3; 305-1; 305-2; 305-4; 305-5)

Aena monitoriza su huella de carbono para evaluar la efectividad de las medidas aplicadas lo que ha permitido reducir su huella de carbono (alcance 1 y

2) con respecto al 2019 en un 66,2% (objetivo 2021: 60%).

Las reducciones en Alcance 1 respecto al año base 2019 se deben a la implantación de medidas de mitigación y eficiencia y la reducción de la actividad como consecuencia de la covid-19. La reducción de

emisiones de Alcance 2 se debe principalmente a la compra de electricidad con garantía de origen renovable. La reducción de la huella de Alcance 3 respecto al 2019 se debe principalmente a la reducción del tráfico, así como las iniciativas colaborativas con terceros implementadas durante 2021.

### Evolución de emisiones de GEI (toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>)<sup>18</sup>

#### Intensidad de las emisiones de GEI kgCO<sub>2</sub>e/ATU (alcances 1 y 2)<sup>19</sup>

	Aena	LLA	Aena Brasil
2019	0,26	0,30	-
2020	0,22	0,61	-
2021	0,16	0,32	0,13

### Huella de carbono<sup>20</sup>

	2019		2020		2021		
	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena Brasil
Emisiones directas (alcance 1) <sup>21</sup>	22.769,6	2.966	17.112,5	2.326	14.313,6	2.032,2	558,6
Emisiones indirectas (alcance 2) <sup>22</sup>	113.860,9	4.981,3	26.199,3	3.418	31.870,9	1.244	2.246,4
Emisiones alcance 3 <sup>23</sup>	3.866.448,1	278.268	1.870.884,6	109.092	2.242.058	n/d <sup>24</sup>	n/d

Las superficies comerciales arrendadas por Aena a otras entidades (concesionarios) se contabilizan como parte del consumo total de Aena y se asumen las emisiones generadas como propias. En cualquier caso, Aena proporciona energía eléctrica a sus arrendatarios 100% de origen renovable, por lo que sus emisiones asociadas a su consumo eléctrico teniendo en cuenta criterio de mercado son 0 en Alcance 2. En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, las emisiones de CO<sub>2</sub> ligadas al consumo eléctrico de arrendatarios alcanzaron 856,25 tCO<sub>2</sub> en alcance 2 (periodo abril-diciembre con compra de energía 100% renovable) y en Aena Brasil 733,92 tCO<sub>2</sub> para alcance 2 en 2021.

<sup>18</sup> Dado el inicio de su actividad, la huella de Carbono de Aena Brasil ha sido calculada a partir del 2021.

<sup>19</sup> El cálculo de emisiones de Alcance 2 se ha realizado según criterio de mercado (*market based*) excepto para las emisiones de 2019 y 2020 del Aeropuerto de Londres-Luton (*location based*).

<sup>20</sup> El EINF 2020 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2020 una vez se ha dispuesto de la información consolidada. Asimismo, para el cálculo de las emisiones del 2021 se han utilizado los factores de emisión vigentes siendo estos actualizados cada año.

La metodología de cálculo está basada en el *GHG Protocol* (WRI&WBCSD) y las categorías de alcance 1 y 2 se basan en el programa *Airport Carbon Accreditation*.

<sup>21</sup> Emisiones directas o alcance 1. Emisiones directas procedentes de fuentes o procesos y actividades controlados por Aena en los aeropuertos. Las fuentes de emisión de GEI son:

- Combustión estacionaria. Emisiones generadas por grupos electrógenos, generadores portátiles, calderas, prácticas del servicio de extinción de incendios (SEI) y bombas auxiliares de los depósitos de agua contra incendios.
- Combustiones de fuentes móviles. Emisiones procedentes de vehículos pertenecientes a los aeropuertos, tanto ligeros como pesados.

<sup>22</sup> Emisiones indirectas de alcance 2. Emisiones indirectas que se producen por la generación de electricidad o energía térmica adquirida y consumida en nuestros aeropuertos. Su fuente es:

- Consumo de electricidad o energía térmica. Emisiones asociadas al consumo eléctrico o de energía térmica de las actividades desarrolladas por los aeropuertos para climatización, iluminación y operativa de diversas instalaciones.

<sup>23</sup> Emisiones indirectas de alcance 3. Emisiones indirectas de terceros que se producen por el ciclo LTO (aterrizaje y despegue de aeronaves de las compañías aéreas que operan en los aeropuertos), APUs (Unidades de potencia auxiliar que suministran energía a las aeronaves cuando están en tierra), vehículos y maquinaria que proporcionan los servicios de *Handling* y otros (accesos terrestres, viajes de empleados, etc.). Emisiones indirectas de alcance 3 de Aena según categorías establecidas en CDP (*Carbon Disclosure Project*) y en el Aeropuerto de Londres-Luton según categorías *Airport Carbon Accreditation*.

<sup>24</sup> Dato en elaboración y cálculo. Pendiente publicación próxima.

## Emisiones directas de GEI (Alcance 1)

	2019				2020				2021			
	Aena											
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	CO <sub>2</sub> e
<b>Gasoil</b>	12.985,1	0,3	0,3	<b>13.088,3</b>	9.321,4	0,2	0,2	<b>9.396,5</b>	7.950,0	0,2	0,2	<b>8.015,9</b>
<b>Gasolina</b>	159,2	0,05	0,01	<b>163,4</b>	129,2	0,04	0,01	<b>132,8</b>	138,5	0,04	0,01	<b>142,2</b>
<b>Gas natural</b>	9.213,7	0,2	0,2	<b>9.266,5</b>	7.394,5	0,1	0,1	<b>7.436,8</b>	5.933,8	0,1	0,1	<b>5.967,8</b>
<b>Propano</b>	54,1	0,001	0,003	<b>55,2</b>	35,1	0,0005	0,002	<b>35,7</b>	35,5	0,0005	0,002	<b>36,2</b>
<b>Queroseno</b>	194,2	0,005	0,006	<b>196,3</b>	109,6	0,003	0,004	<b>110,7</b>	149,,9	0,004	0,005	<b>151,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>22.606,4</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>22.769,6</b>	<b>16.989,8</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>17.112,5</b>	<b>14.207,7</b>	<b>0,4</b>	<b>0,3</b>	<b>14.313,6</b>
<b>Aeropuerto de Londres-Luton</b>												
<b>Gasoil/diésel</b>	1.317,6	1,0	15,8	<b>1.334,5</b>	656,6	0,5	7,9	<b>665,1</b>	629	0,2	8	<b>637,2</b>
<b>Gas natural</b>	1.558,8	2,0	0,8	<b>1.561,7</b>	1.346,5	1,8	0,7	<b>1.349,0</b>	1.386	2	1	<b>1.389</b>
<b>Propano</b>	8,1	0	0	<b>8,1</b>	2,3	0	0	<b>2,3</b>	6	0,005	0,004	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.884,5</b>	<b>3,1</b>	<b>16,7</b>	<b>2.904,3</b>	<b>2.005,3</b>	<b>2,3</b>	<b>8,7</b>	<b>2.016,4</b>	<b>2.021</b>	<b>2,2</b>	<b>9</b>	<b>2.032,2</b>
<b>Aena Brasil</b>												
<b>Gasoil</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	526,19	0,01	0,01	526,2
<b>Gasolina</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	32,42	0,01	0,002	32,4
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>558,64</b>	<b>0,02</b>	<b>0,012</b>	<b>558,64</b>

El EINF de 2020 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2020 una vez se ha dispuesto de la información consolidada. Asimismo, para el cálculo de las emisiones del 2021 se han utilizado los factores de emisión vigentes siendo estos actualizados cada año. La metodología de cálculo está basada principalmente en el *GHG Protocol (WRI&WBCSD)* por ser la más aceptada internacionalmente. Para calcular las toneladas de CO<sub>2</sub>e se han utilizado los potenciales de calentamiento global del Cuarto Informe de Evaluación del IPCC (Reglamento UE 517/2014).

## Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)

	2019				2020				2021			
	Aena											
	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	CO <sub>2</sub> e
Energía eléctrica	83.789,64	0	0	83.789,64	0	0	0	0	0	0	0	0
Energía calefacción y refrigeración	30.071,26	0	0	30.071,26	26.199,27	0	0	26.199,27	31.870,85	0	0	31.870,85
<b>TOTAL</b>	<b>113.860,90</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>113.860,90</b>	<b>26.199,27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26.199,27</b>	<b>31.870,85</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31.870,85</b>
<b>Aeropuerto de Londres-Luton</b>												
Energía eléctrica	4.941,89	12,67	26,70	4.981,25	3.364,99	10,49	20,10	3.395,57	1.244,00	n/d	n/d	1.244,00
Energía calefacción y refrigeración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4.941,89</b>	<b>12,67</b>	<b>26,70</b>	<b>4.981,25</b>	<b>3.364,99</b>	<b>10,49</b>	<b>20,10</b>	<b>3.395,57</b>	<b>1.244,00</b>	<b>n/d</b>	<b>n/d</b>	<b>1.244,00</b>
<b>Aena Brasil</b>												
Energía eléctrica	-	-	-	-	-	-	-	-	2.246,37	0	0	2.246,37
Energía calefacción y refrigeración	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.246,37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.246,37</b>

Fuentes de los factores de emisión: MITECO, EMEP/EEA (Corinair), US EPA, US FAA y Gobierno UK (LLA).

Nota: Datos calculados con criterio de mercado.(*market-based*) excepto para las emisiones de 2019 y 2020 del Aeropuerto de Londres-Luton (*location based*). Tiene en cuenta el mix eléctrico residual para la energía eléctrica no renovable en aquellos países donde está disponible y el factor de conversión de la electricidad procedente de fuentes renovables con certificado de origen es cero.

El EINF de 2020 recogía estimaciones calculadas con la mejor información disponible a la fecha de publicación del mismo. En el presente documento, se han ajustado los datos de 2020 una vez se ha dispuesto de la información consolidada

## 2.2.5. Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables (GRI 103-2)

Adicionalmente, el Plan Fotovoltaico de la Compañía, consolidado en 2019, permitirá alcanzar en 2026 el 100%<sup>25</sup> del autoabastecimiento energético a partir de energía solar y una producción de 950 GWh/año.

**Desde el año 2020 todos los aeropuertos y sus empresas arrendatarias consumen energía eléctrica con garantía de origen 100% renovable.**

Con ello se prevé evitar cada año la emisión de 159.200 toneladas de CO2 a la atmósfera, equivalente al consumo de unos 280.000 hogares durante todo un año. La energía renovable en propio será distribuida tanto a los edificios propios de Aena como a sus arrendatarios.

**El plan fotovoltaico convertirá a la Compañía en empresa líder por producción de energía renovable en autoconsumo.**

Durante 2021, se ha avanzado en la consecución del plan a partir de actuaciones ligadas a la redacción de proyectos, solicitud de permisos, y depósito de los avales necesarios, así como a la puesta en marcha de dos nuevas plantas fotovoltaicas en los aeropuertos canarios de Lanzarote y Tenerife Sur que se añaden a

la de Fuerteventura cuyas obras concluyeron a finales de 2020.

Asimismo, para lograr la reducción de consumo energético, en los aeropuertos de la red se trata de identificar continuamente aspectos de mejora y lograr una reducción de consumo eficaz. En este sentido, hasta la fecha, se han desarrollado una serie de medidas encaminadas a la adecuación y el control del consumo energético a la operativa real de los aeropuertos y la mejora de carácter tecnológico en iluminación y climatización (detectores de presencia, reemplazo por LED, renovación de instalaciones de aire acondicionado y regulación automática de iluminación), etc.

Por otro lado, para poder llevar a cabo una adecuada gestión del consumo energético, Aena dispone de contadores inteligentes (*smart meters*) en algunas de sus instalaciones y cartera de propiedades. Por ejemplo, el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas dispone de una Plataforma de Gestión Energética en Terminales que permite analizar los consumos de forma sistematizada, permitiendo a partir de los resultados obtenidos establecer medidas para aumentar la eficiencia energética de las instalaciones del terminal.

Por último, en 2021, Aena ha realizado auditorías energética en 20 de sus principales aeropuertos. El objetivo de dichas auditorías energéticas es elaborar

un plan de acción a partir del estudio de los edificios y otras instalaciones aeroportuarias, para conocer los consumos energéticos de sus instalaciones, sobre todo, los debidos a la iluminación electromecánica y climatización<sup>26</sup>.

En relación a las actuaciones realizadas en el Aeropuerto de Londres-Luton en materia de eficiencia energética, destaca el proyecto de actualización de la iluminación por tecnología LED de bajo consumo energético, habiéndose alcanzado en 2021 un grado de sustitución del 85% de la iluminación a LED.

Con todas estas iniciativas, se contribuirá a la reducción de la huella de carbono y de los costes operativos.



<sup>25</sup> Inicialmente previsto 70%.

<sup>26</sup> En una auditoría se contempla la valoración tanto de aspectos técnicos como económicos que influyen en el consumo energético de todas las instalaciones y de cualquier otro equipo consumidor de energía, siendo su objetivo principal comprender como él mismo gestiona dicho consumo, detectar los puntos débiles y proponer medidas de mejora que reduzcan el consumo y mejoren la eficiencia energética.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA EN 2021 (GRI 103-2; 303-4)

Algunas actuaciones relevantes relacionadas



Climatización



Iluminación



Ahorro energético por mejora de eficiencia energética

Aeropuerto	Actuación	Descripción	Logro
Adolfo Suárez Madrid/Barajas	●	Sustitución de equipos de climatización plaza del metro y pasillos p2, t2 y t3	●
Adolfo Suárez Madrid/Barajas	●	Mejora de la eficiencia energética de edificios singulares	●
Adolfo Suárez Madrid/Barajas	●	Instalación de nuevo sistema de climatización en los cuartos técnicos de la planta 6ª de torre sur	●
Alicante	●	Instalación de estores en la fachada del dique del terminal	●
Alicante	●	Sustitución de la tecnología de producción de climatización	●
Barcelona	●	Renovación de equipos de climatización en terminal t2	●
Barcelona	●	Renovación de equipos de climatización en centros de transformación	●
Fuerteventura	●	Actuaciones climatización en edificio terminal	●
Girona	●	Renovación de utas en el edificio terminal	●
Menorca	●	Sustitución bombas de calor y enfriadoras fase 1	●
Menorca	●	Sustitución rooftops pasarelas	●
Santander	●	Equipo de climatización en planta 1ª zona este	●
Tenerife Sur	●	Sustitución de equipos de AA en distintas ubicaciones del aeropuerto de Tenerife Sur	●
Adolfo Suárez Madrid/Barajas	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Madrid - Cuatro Vientos	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Fuerteventura	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Gran Canaria	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Lanzarote	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Palma de Mallorca	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Salamanca	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Tenerife Norte	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●
Tenerife Sur	●	Cambio de iluminación a tecnología LED	●

## Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética<sup>27</sup> (GRI 103-2; 302-3; 302-4; 305-5)

En 2021, las emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética propias y a la compra de energía eléctrica con origen renovable (100% en 2021) han ascendido a 95.419<sup>28</sup> toneladas de CO<sub>2</sub>. El aumento en la reducción de emisiones gracias a estas iniciativas se

debe entre otras a, la puesta en servicio de las plantas fotovoltaicas de los aeropuertos de Lanzarote y Tenerife Sur en 2021 y Fuerteventura a finales de 2020. Adicionalmente, en el caso de eficiencia energética los ahorros de energía conseguidos en Aena gracias a instalaciones de iluminación eficiente fueron de 11.077.075 Kwh.

En este ámbito destacar asimismo la iniciativa realizada por el Aeropuerto de Alicante-Elche Miguel Hernández puesta en 2021 consistente en un nuevo

sistema inteligente de ahorro energético en el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE). La instalación de un nuevo software, con tecnología más avanzada y mayores prestaciones, permitirá un ahorro que podría llegar un millón de Kwh al año, equivalente al consumo energético medio de 293 hogares. La actualización de la tecnología informática y de programación que utiliza el SATE permite minimizar los arranques del sistema y optimizar el tiempo de recorrido de los equipajes en su interior.

### Emisiones evitadas gracias a instalaciones de energías renovables propias y eficiencia energética y a la compra de energía eléctrica con origen renovable (toneladas de CO<sub>2</sub>e)

	2019	2020	2021
Toneladas de CO <sub>2</sub> e	144.661	101.317	95.419

NOTA: El cálculo de CO<sub>2</sub> se obtiene a partir de la relación establecida entre la energía eléctrica generada por las instalaciones indicadas y el factor de emisión de CO<sub>2</sub> aplicable a cada año.

Fuente factor eléctrico: REE

En 2019 y 2020 se aplica el factor de emisión "market-based" y en 2021 se aplica el factor de emisión de localización (LB) según %GdO real.

<sup>27</sup> El Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil no han desarrollado hasta la fecha ninguna medida de implementación de renovables en autoconsumo.

<sup>28</sup> Datos calculados con criterio de mercado (market-based).

**Reducción de las emisiones GEI (ALCANCE 1)**

Instalación de Aena	2019		2020		2021	
	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao <sup>29</sup> (energía térmica)	18.732	3	153.845	19	482.015	57
Planta energía geotérmica del Aeropuerto de Reus	41.224	7	61.488	8	59.407	7
<b>Total (alcance 1)</b>	<b>59.956</b>	<b>10</b>	<b>215.333</b>	<b>26</b>	<b>541.422</b>	<b>64</b>

**Reducción de las emisiones GEI (ALCANCE 2)**

Instalación de Aena	2019		2020		2021	
	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas	kWh generados	tCO <sub>2</sub> e evitadas
Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma	2.493.058	411	1.904.174	234	2.109.511	249
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca	75.777	13	72.862	9	64.591	8
Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza	72.184	12	83.849	10	78.725	9
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Alicante-Elche	18.771	3	17.814	2	38.635	5
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	88.780	15	48.964	6	15.465	2
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos	25.627	4	81.101	10	20.323	2
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma	38.301	6	53.279	7	30.535	4
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Valencia	34.720	6	33.532	4	31.800	4
Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Vigo	19.167	3	13.815	2	11.195	1
Planta fotovoltaica en autoconsumo en el Aeropuerto de Tenerife Sur	NA	0	NA	0	1.752.063	207
Planta fotovoltaica en autoconsumo en el Aeropuerto de Lanzarote	NA	0	NA	0	555.160	66
Planta fotovoltaica en autoconsumo en el Aeropuerto de Fuerteventura	NA	0	NA	0	1.823.289	215
Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao (energía eléctrica)	10.513	2	128.860	16	342.368	40
<b>Total (alcance 2)</b>	<b>2.876.898</b>	<b>475</b>	<b>2.438.250</b>	<b>300</b>	<b>6.873.659</b>	<b>811</b>

<sup>29</sup> Como mejora en el proceso de reporte este año se ha desglosado la producción de energía procedente de la "Planta de cogeneración del aeropuerto de Bilbao" quedando desglosada: en el Alcance 1 la energía térmica producida y en el Alcance 2 la energía eléctrica en el período 2019 y 2020. asimismo, se han ajustado los datos de años anteriores una vez se ha dispuesto de la información consolidada.

## Principales indicadores de consumo energético (GRI 302-1; 302-3)

El consumo eléctrico realizado por las empresas arrendatarias de la red española de Aena (dato correspondiente al 98% de los centros) alcanzó en 2021 el total de 385.057 GJ, lo que constituye el 13,3% del consumo global de Aena. El porcentaje consolidado incluyendo el Aeropuertos de Londres-Luton y Aena Brasil es del 13,7%.

Acerca de la reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios, los servicios que ofrece Aena no conllevan un consumo energético por parte del usuario final.

El rendimiento energético y la gestión operativa de los aeropuertos de la red, encaminada a mejorar la eficiencia energética, son indicadores claves del diseño sostenible de un edificio.



(\*) Incluye el consumo de combustibles, energía eléctrica, calefacción y refrigeración.

(\*\*) Los datos relativos a los Aeropuertos do Nordeste de Brasil, corresponden únicamente a 2020, año a partir del cual estos aeropuertos iniciaron su actividad como parte de Aena.

El incremento producido en la intensidad energética respecto a los datos del 2019, es debido principalmente a la disminución de las operaciones aeroportuarias ocasionadas por la Covid-19.

**Consumo de combustibles no renovables (GJ)**

	2019		2020			2021		
	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
Gasoil/diésel	175.238	19.001	128.154	9.528	1.871	109.872	9.162	7.578
Gasolina	2.297	-	1.907	-	-	2.044	-	487
Gas Natural	164.590	30.580	132.092	26.413	-	105.999	29.329	-
Propano	851	138	551	38	-	558	102	-
Queroseno	2.661	-	1.501	-	-	2.054	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>345.637</b>	<b>49.719</b>	<b>264.205</b>	<b>35.978</b>	<b>1.871</b>	<b>220.526</b>	<b>38.593</b>	<b>8.065</b>

**Consumo energético no renovable (GJ)**

	2019		2020			2021		
	Electricidad	1.374.982	70.158	-	52.432	88.535	-	14.158
Calefacción	201.131	30.580	179.520	26.413	-	212.700	27.301	-
Refrigeración	421.865	-	343.021	-	-	392.902	-	-
<b>Subtotal</b>	<b>1.997.978</b>	<b>100.739</b>	<b>522.541</b>	<b>78.845</b>	<b>88.535</b>	<b>605.602</b>	<b>41.459</b>	<b>21.079</b>

**Consumo energético renovable (GJ)**

	2019		2020			2021		
	Electricidad	2.072.169	-	2.591.629	-	-	2.907.279	44.832
Calefacción/Refrigeración	148	-	221	-	-	214	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>2.072.317</b>	<b>-</b>	<b>2.591.850</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.907.493</b>	<b>44.832</b>	<b>111.492</b>

Los datos relativos a Aena Brasil, corresponden únicamente a 2020 y 2021, año a partir del cual estos aeropuertos iniciaron su actividad como parte de Aena.

Los datos de Aena de consumo energético incluyen los consumos de los concesionarios. Los datos del Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil de consumo eléctrico no incluyen el consumo de concesionarios.

En el presente reporte se ha mejorado el cálculo de los indicadores de 2019 y 2020, unificando sus unidades y utilizando los últimos datos consolidados en el caso de 2020.

## 2.2.6. Energías renovables (GRI 302-1)

Aena explora el uso de fuentes energéticas renovables que nos permitan reducir la dependencia

de la aviación (y los aeropuertos) de los combustibles fósiles y con ello disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Como previamente ha sido indicado, en 2021, entran en servicio las plantas fotovoltaicas de los aeropuertos de Lanzarote, Tenerife Sur y Fuerteventura.

### % Electricidad con garantía de origen de fuentes renovables

	Aena	Aeropuerto de Londres Luton	Aena Brasil
2019	60%	0%	0%
2020	100%	0%	0%
2021	100%	100% <sup>30</sup>	84,1%

### Instalaciones de energías renovables en Aena <sup>31</sup>

		2019	2020	2021
Energía generada de fuentes renovables (GJ)	Eólica	8.975	6.855	7.594
	Fotovoltaica	1.344	1.459	15.918
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	148	221	213,86
	<b>Subtotal</b>	<b>10.467</b>	<b>8.535</b>	<b>23.726</b>
Energía consumida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	8.453	6.353	7.067
	Fotovoltaica	1.244	1.361	15.824
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	148	221	214
	<b>Subtotal</b>	<b>9.845</b>	<b>7.936</b>	<b>23.105</b>
Energía vendida de fuentes renovables (GJ)	Eólica	522	502	527
	Fotovoltaica	100	97	94
	Solar térmica	0	0	0
	Geotérmica	0	0	0
	<b>Subtotal</b>	<b>622</b>	<b>599</b>	<b>621</b>

<sup>30</sup> Compra de energía renovable con garantía de origen en Luton desde Abril del 2021. lo que constituye el 76% del año

<sup>31</sup> La energía generada en propio a través de fuentes renovables y consumida en el Aeropuerto de Londres-Luton y en Aena Brasil es 0. El incremento en España se debe a las nuevas instalaciones: planta de Lanzarote, Fuerteventura y Tenerife Sur.

## 2.3. Contaminación (GRI 103-2)

### 2.3.1. Contaminación atmosférica<sup>32</sup>

La línea de Acción de Calidad del Aire, enmarcada en la Estrategia de Sostenibilidad, va de la mano del desarrollo del Plan de Acción Climática, en el cual se definen unos proyectos estratégicos que tienen como objetivo tanto la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> como una reducción de los contaminantes ligados a la calidad del aire (p. ej. NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, PM10). Para la consecución de los objetivos estratégicos establecidos, Aena incluye la puesta en marcha de un conjunto de actuaciones y medidas efectivas, centradas en la eficiencia energética, el uso de energías renovables, la movilidad sostenible y la reducción de emisiones de terceros.

De acuerdo con los principios de la Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente de Aena, en el entorno de los aeropuertos se llevan a cabo Programas de Control y Vigilancia de la Calidad del Aire. Así, hasta la fecha, a través de las redes de vigilancia de calidad del aire localizadas en varios de los aeropuertos se caracterizan, controlan, vigilan y corrigen las emisiones atmosféricas generadas a causa de la actividad. Con ellas, se miden los niveles de concentración de las principales sustancias, como es el dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>), los óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>) y las partículas

en suspensión (PM), tanto derivadas de la actividad de Aena como de otras fuentes presentes en el entorno. De este modo es posible realizar un control, continuo y automático, de la calidad del aire en el área de influencia de varios aeropuertos.

Estas redes están implementadas en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Alicante-Elche y Málaga-Costa del Sol<sup>33</sup>. En determinados casos, las estaciones de medición se integran y forman parte de las redes de vigilancia de calidad del aire municipales y/o de las comunidades autónomas. Los objetivos estratégicos de Aena a 2030 en relación a calidad del aire son:



Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton, gracias a la instalación de monitores de calidad del aire, se han identificado las zonas de más emisiones e implementado, como consecuencia, nuevas acciones (por ejemplo, la introducción de una política específica para autobuses y autocares, con el fin de mejorar la calidad del aire enfrente de la terminal). Hasta la fecha se han monitorizado 19 ubicaciones diferentes para garantizar las mediciones de NO<sub>2</sub> en las zonas de mayor uso e impacto; y se miden los niveles de concentración de las partículas en suspensión (PM) en una localización. Los datos obtenidos por este Aeropuerto se comparten con las autoridades locales circundantes, siendo asimismo publicados mensualmente.

Para el año 2022, el Aeropuerto de Londres-Luton se ha fijado el objetivo de modelizar la calidad del aire en el aeropuerto y desarrollar una estrategia de calidad del aire para mejorarla.

Por otro lado Aena Brasil prevé realizar a partir de 2022 el inventario de niveles de contaminantes atmosféricos, entre otras medidas. Además, a medio plazo, pretende actualizar equipos eléctricos y proceder al remplazo de combustibles fósiles por biocombustibles, así como adquirir puntos para recarga de automóviles eléctricos.

<sup>32</sup> Dato no disponible para Aena Brasil por encontrarse en fase de implantación el monitoreo de la calidad del aire.

<sup>33</sup> Se pueden consultar los informes procedentes de la red de vigilancia del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, así como los datos procedentes de las estaciones del entorno del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat que se encuentran adscritas a la red de la Generalitat de Cataluña. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

## Indicadores sobre contaminación atmosférica (GRI 305-7)

## Óxidos de nitrógenos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire

	NOx(t)		SOx(t)		CO(t)		NMVOC(t)		PM10(t)		PM2,5(t)	
	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena	LLA
<b>2019</b>												
Gasoil	69,8684	n/d	6,3357	n/d	22,0498	n/d	5,2221	n/d	4,4890	n/d	4,1596	n/d
Gasolina	0,7597	n/d	0,0005	n/d	6,0814	n/d	0,6717	n/d	0,0018	n/d	0,0018	n/d
Gas Natural	12,1797	n/d	0,1103	n/d	4,7731	n/d	3,7856	n/d	0,1284	n/d	0,1284	n/d
Propano	0,0587	n/d	0,0005	n/d	0,0394	n/d	0,0334	n/d	0,0601	n/d	0,0601	n/d
Queroseno	0,3094	n/d	0,0626	n/d	41,3201	n/d	1,2432	n/d	9,3378	n/d	9,3378	n/d
<b>Total 2019</b>	<b>83,1759</b>	<b>n/d</b>	<b>6,5096</b>	<b>n/d</b>	<b>74,2640</b>	<b>n/d</b>	<b>10,9560</b>	<b>n/d</b>	<b>14,0171</b>	<b>n/d</b>	<b>13,6877</b>	<b>n/d</b>
<b>2020</b>												
Gasoil	50,7476	2,9627	4,5093	0,0849	16,0715	1,1549	3,7550	0,2228	3,2463	0,2422	3,0121	0,2368
Gasolina	0,6328	0	0,0004	0	4,8804	0	0,5563	0	0,0015	0	0,0015	0
Gas Natural	9,7748	1,9071	0,0885	0,0173	3,8307	0,7474	3,0381	0,5928	0,1030	0,0201	0,1030	0,0201
Propano	0,0381	0	0,0003	0	0,0252	0	0,0213	0	0,0375	0	0,0375	0
Queroseno	0,1745	0	0,0353	0	23,3022	0	0,7011	0	5,2660	0	5,2660	0
<b>Total 2020</b>	<b>61,3679</b>	<b>4,8698</b>	<b>4,6338</b>	<b>0,1022</b>	<b>48,1100</b>	<b>1,9023</b>	<b>8,0719</b>	<b>0,8156</b>	<b>8,6543</b>	<b>0,2623</b>	<b>8,4201</b>	<b>0,2569</b>
<b>2021</b>												
Gasoil	45,6732	4,6450	3,5274	0,1251	14,6282	1,3590	3,4370	0,3210	2,8784	0,2336	2,7122	0,2296
Gasolina	0,6694	0,0000	0,0005	0,0000	5,9875	0,0000	0,6030	0,0000	0,0017	0,0000	0,0017	0,0000
Gas Natural	7,8439	1,9091	0,0710	0,0173	3,0740	0,7481	2,4380	0,5934	0,0827	0,0201	0,0827	0,0201
Propano	0,0393	0,0030	0,0003	0,0000	0,0230	0,0163	0,0192	0,0149	0,0278	0,0548	0,0278	0,0548
Queroseno	0,2388	0,0000	0,0483	0,0000	31,8897	0,0000	0,9595	0,0000	7,2066	0,0000	7,2066	0,0000
<b>Total 2021</b>	<b>54,4646</b>	<b>6,5570</b>	<b>3,6476</b>	<b>0,1424</b>	<b>55,6023</b>	<b>2,1234</b>	<b>7,4567</b>	<b>0,9293</b>	<b>10,1972</b>	<b>0,3085</b>	<b>10,0310</b>	<b>0,3046</b>

Como mejora de reporte se han actualizado los datos de 2020 una vez se ha dispuesto de la información consolidada.

## Objetivos específicos en materia de contaminación atmosférica

	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
Corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuar como tractor de otros agentes del sector, contribuyendo a la reducción de las emisiones de NOx, SOx y PM procedentes de sus operaciones.</li> <li>Puesta en marcha de proyectos pilotos para absorber y reducir los elementos contaminantes del aire mediante soluciones innovadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de una estrategia formal para mejorar la calidad del aire antes de finales de 2022, con objetivos específicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventario de niveles de contaminantes atmosféricos.</li> </ul>
Medio/largo	<p>2030:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del 22% de las emisiones de NOx por pasajero con respecto a 2019.</li> <li>Reducción del 36% de las emisiones de SOx por pasajero con respecto a 2019.</li> <li>Reducción del 15% de las emisiones de PM por pasajero con respecto a 2019.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de equipos eléctricos y proceder al remplazo de combustibles fósiles por biocombustibles, así como adquirir puntos para recarga de automóviles eléctricos.</li> </ul>

### 2.3.2. Contaminación lumínica

La iluminación exterior de los aeropuertos de Aena, Aena Brasil y el Aeropuerto de Londres-Luton está sometida a la normativa vigente en materia de seguridad operacional.



### 2.3.3. Ruido

La contaminación acústica es uno de los principales aspectos ambientales generados a causa de la actividad aeroportuaria.

Para Aena es prioritario reducir al mínimo los niveles acústicos y proteger la calidad de vida de las poblaciones del entorno.

Es por ello que la gestión del ruido forma parte de otra de las líneas de acción de la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030. Enmarcada en el programa de comunidad y cadena de valor sostenible, limitar el impacto del ruido en las comunidades locales se convierte en un objetivo estratégico para la Organización.

Durante el año 2021, el tráfico aéreo ha ido recuperando su actividad, aumentando así el impacto

acústico sobre el entorno. En aras de facilitar una recuperación del tráfico respetuosa y sostenible con el entorno, Aena ha seguido trabajando para mejorar la medición, el control y la minimización del ruido, así como garantizar una comunicación activa y bidireccional con todos los grupos de interés implicados.

#### Objetivos específicos en disminución de los niveles de ruido

	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
Corto plazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento y ampliación de sistemas de monitorado de ruido con situación acústica relevante, con el fin de compartir información con los pasajeros a futuro, mejorando la transparencia y comunicación con el entorno.</li> <li>Colaboración con ENAIRE para mejorar los procedimientos de navegación aérea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener un rendimiento en la pista de no menos del 99%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorizado y seguimiento del ruido en 2022.</li> </ul>
Medio/largo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuación de los Planes de Aislamiento Acústicos, con la previsión de que se pueda incrementar el volumen de viviendas aisladas en un 36%, alcanzando las 33.000 viviendas aisladas en 2030.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernizar el espacio aéreo de LLA para garantizar la eficiencia de los operadores y reducir el ruido en tierra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar a cabo medidas de mitigación del ruido con la comunidad circundante.</li> </ul>

#### Evolución y progreso de los objetivos marcados en materia de disminución de los niveles de ruido

Aena	Aeropuerto de Londres-Luton
<p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Viviendas aisladas:1.185</li> <li>importe próximo destinado: 7,6 Mill. €.</li> <li>Puesta en marcha de tres nuevos Planes de Aislamiento Acústico en los aeropuertos Cesar Manrique-Lanzarote, Tenerife Sur y Vitoria.</li> <li>Sistema de monitorado de ruido en el aeropuerto de Sevilla.</li> <li>Aprobación de las Servidumbres Aeronáuticas de los aeropuertos de Lanzarote, Tenerife Norte y Tenerife Sur, sumando doce Servidumbres Acústicas aprobadas, así como sus correspondientes Planes de Acción.</li> </ul> <p>2000-2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de viviendas aisladas realizadas en el periodo: 25.711.</li> <li>Importe:340.327.204 €.</li> </ul>	<p>2015-2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total de viviendas aisladas realizadas en el periodo: 139.</li> <li>Importe: 445.912,1€<sup>34</sup></li> </ul>

<sup>34</sup> Tipos de cierre al 31/12/2020 utilizados para cuentas del Balance EURvsGBP= 0,85960.

## Medición, reducción y control (GRI-A07)

Según lo establecido en la legislación, los Mapas Estratégicos de Ruido (MER) se han de realizar para aquellas infraestructuras aeroportuarias con más de

50.000 operaciones anuales. Estos mapas son el punto de partida para diagnosticar la exposición global al ruido en las inmediaciones de los aeropuertos durante un año completo. De este modo, se mantiene un control del ruido en el entorno, aplicando medidas

para reducir o mejorar el impacto acústico y, en cualquier caso, cumplir siempre los niveles de exigidos por la ley.

### Evolución del número de personas expuestas al ruido en la red de aeropuertos españoles

#### MER FASE I:

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote -Arrecife (*)	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante - Eliche	Bilbao	Barcelona	Ibiza (*)	Madrid	Málaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla (*)
Ldia 65 Db(A)	191	-	0	1.049	84	24	11	-	2.058	299	90	10	-
Ltarde 65 Db(A)	66	-	0	825	90	23	19	-	1.957	314	98	8	-
Lnoche 55Db(A)	614	-	120	0	172	23	24	-	708	605	336	52	-

#### MER FASE II:

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote -Arrecife (*)	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante - Eliche	Bilbao	Barcelona	Ibiza (*)	Madrid	Málaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla (*)
Ldia 65 Db(A)	57	-	0	475	61	29	23	9	1.824	232	110	3	0
Ltarde 65 Db(A)	0	-	0	198	60	506	18	9	149	240	110	3	0
Lnoche 55Db(A)	42	-	45	0	112	0	26	637	38	348	152	19	0

#### MER FASE III:

Niveles de Ruido	Gran Canaria	Lanzarote -Arrecife (*)	Tenerife Sur	Tenerife Norte	Alicante - Eliche	Bilbao	Barcelona	Ibiza (*)	Madrid	Málaga	Palma de Mallorca	Valencia	Sevilla (*)
Ldia 65 Db(A)	282	304	20	252	86	-	13	14	1.751	319	177	1	-
Ltarde 65 Db(A)	0	294	0	13	62	-	14	14	1.497	255	187	1	-
Lnoche 55Db(A)	308	0	90	0	201	-	13	591	1.754 (**)	1.520	515	91	-

(\*) MER no elaborado dado que en el momento de su realización no llegaba a las 50.000 operaciones anuales. La elaboración y gestión de los MER queda regulada tanto por la Directiva 2002/49/CE como de su correspondiente transposición a la normativa nacional.

(\*\*) El incremento de los valores nocturnos en el Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid-Barajas se debe a actuaciones de mantenimiento en la pista 32R-14L. Estas actuaciones han obligado a usar la pista no preferente (32L-14R) durante el año 2016. Los niveles de Ldia, Ltarde y Lnoche se corresponden en cada caso con la normativa de aplicación.

## Evolución del número de personas expuestas al ruido en el Aeropuerto de Londres-Luton

Nivel de Ruido	MER Fase I	MER Fase II	MER Fase III
Lden 55 dB(A)	8.600	14.300	17.000
Lday 66 dB(A)	<100	<100	<100
Levening dB (A)	<100	0	<100
Lnight 57 dB (A)	2.300	900	600

Legislación asociada:

- Defra Action Plan Guidance For Airport Operators (pdf).
- Civil Aviation Act.
- EU Environmental Noise Directive 2002/49.

En 2021, cumpliendo con los trámites de notificación a la Comisión Europea de los datos de los Mapas Estratégicos de Ruido y Planes de Acción a elaborar en la 4ª fase de aplicación de la Directiva 2002/49/CE, se ha informado a la Dirección General de Aviación Civil sobre los grandes aeropuertos de la red de Aena que, de acuerdo con los datos correspondientes al año 2019, superan la cifra de 50.000 operaciones anuales.

Mediante las Servidumbres Acústicas (SSAA) se define el grado de incidencia del ruido en el territorio. Para ello, se evalúa el impacto acústico generado en los aeropuertos y se pronostica su evolución.

Durante 2021 se han aprobado las SSAA de los aeropuertos de Lanzarote, Tenerife Norte y Tenerife Sur. También se ha obtenido el visto bueno por parte de la Comisión Mixta de las Servidumbres de los aeropuertos de A Coruña, Fuerteventura y de la revisión de las SSAA de los aeropuertos de Bilbao y Sevilla.

En total, actualmente Aena cuenta con 12 SSAA aprobadas, así como sus correspondientes Planes de Acción.

A partir de las conclusiones extraídas de los MER y las SSAA se elaboran una serie de medidas dirigidas a evaluar, prevenir y reducir el ruido en el entorno. Todo ello se recoge en los correspondientes Planes de Acción. El Aeropuerto de Londres-Luton también dispone de un Plan de Acción contra el ruido 2019-2023 relativo a su MER.

Para lograr una eficaz minimización del ruido, además de tomar medidas específicas, Aena establece colaboraciones con otros actores dirigidas a disminuir el ruido en la fuente, mejorar los procedimientos operacionales, introducir restricciones operativas a ciertas aeronaves, establecer medidas de desincentivación de aeronaves ruidosas y apoyar el control y disciplina de tráfico aéreo.

Por último, en lo que respecta al control del ruido, a través de los Sistemas de Monitorado de Ruido (SMR), se lleva a cabo un seguimiento de las rutas aéreas y de los niveles de ruido que se alcanzan en los diferentes entornos aeroportuarios. Actualmente se dispone de este Sistema en los aeropuertos de: Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, Bilbao, Gran Canaria, Ibiza, Málaga-

Costa del Sol, Palma de Mallorca, Sevilla, Tenerife Norte- Ciudad de La Laguna, Tenerife Sur y Valencia.

## Planes de Aislamiento Acústico

Las actuaciones de medición, reducción, control y comunicación se complementan con la ejecución de Planes de Aislamiento Acústico (PAA), asociados a los aeropuertos, como medida correctora para minimizar las molestias ocasionadas por el ruido de aeronaves y garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad acústica en el interior de los edificios, cumpliendo con los objetivos de calidad acústica, fijados por el Real Decreto 1367/2007, y conforme al procedimiento y requerimientos establecidos en la Ley 5/2010, de 17 de marzo y en las correspondientes Declaraciones de Impacto Ambiental.

Durante el año 2021 se ha producido la celebración de un total de 19 reuniones de Comisiones asociadas a los Planes de Aislamiento Acústico, que Aena está llevando a cabo en el entorno de sus aeropuertos, superando notablemente el número de reuniones llevadas a cabo en el año 2020, caracterizado este año

por el estado de alarma motivada por la pandemia causada por la covid-19.

En esta situación, durante el año 2021 se han recuperado, e incluso superado, los valores de ejecución e inversión de años anteriores. Particularmente, en este año se han aislado 1.185 viviendas y se ha ejecutado un importe próximo a los 7,6 Mill. €.

Además, durante este año, se han puesto en marcha tres nuevos Planes de Aislamiento Acústico, pertenecientes a los aeropuertos Cesar Manrique-Lanzarote, Tenerife Sur y Vitoria. También en este año se ha actualizado el censo del Plan de Aislamiento Acústico del Aeropuerto de Sevilla, con cuya actuación se ha duplicado el número de viviendas incluidas en este plan. El conjunto de estas actuaciones ha permitido la inclusión en estos planes de un número aproximado de 3.500 nuevas viviendas y edificios de usos sensibles.

Adicionalmente la aprobación en el año 2021 de la servidumbre acústica del aeropuerto de Tenerife Norte, motivará la ampliación del censo de este plan.

Asimismo, la celebración de reuniones de las Comisiones Mixtas de los aeropuertos de A Coruña, Bilbao, Fuerteventura y Sevilla, ha hecho posible que estas Comisiones pudieran informar favorablemente sus propuestas de Servidumbres acústicas, o sus revisiones, con la previsible ampliación de los censos de sus respectivos Planes de Aislamiento Acústico.

Para la correcta ejecución de las actuaciones técnicas y administrativas asociadas a estos Planes de Aislamiento Acústico, su Oficina de Gestión ha continuado desempeñando labores de información a las personas interesadas, tramitando los correspondientes expedientes de aislamiento acústico y controlando la correcta ejecución de las obras realizadas. Igualmente ha desempeñado una labor de asesoramiento tanto a particulares como a diversas instituciones, sobre aquellos aspectos relacionados con esta actividad, le han sido requeridos. En el Aeropuerto de Londres-Luton las inversiones realizadas acumuladas desde la fecha de inicio de las actuaciones hasta el 31 de diciembre de 2021 ascienden a 445.912,1€<sup>35</sup>, con un total de 139 hogares beneficiados.

## Comunicación

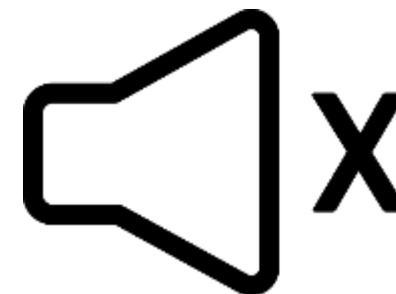
Para informar sobre las actuaciones de gestión del ruido en Aena, se dispone de diferentes herramientas:

- Mapas Interactivos de Ruido (*WebTrak*), implantados en 12 aeropuertos de la red<sup>36</sup>.
- Publicación en la web pública de Informes Acústicos de carácter mensual. Estos informes presentan el análisis de la dispersión de las trayectorias en los municipios del entorno aeroportuario, de la evolución mensual en la utilización de la configuración sur, las incidencias y la distribución de las operaciones aeronáuticas por las rutas nominales publicadas.
- Informes anuales del seguimiento de los Planes de Acción en materia de contaminación acústica.
- Comisiones de Seguimiento Ambiental de los PAA y Comisiones Mixtas creadas para el establecimiento de las Servidumbres Acústicas y sus planes de acción asociados.
- Oficina de Gestión específica para la información, ejecución, control y gestión de los PAA.
- En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, de forma trimestral, se emiten informes de seguimiento con detalles sobre los movimientos de las aeronaves, así como del seguimiento del ruido y de quejas generada de la propia actividad.

<sup>35</sup> Tipos de cierre al 31/12/2020 utilizados para cuentas del Balance EURvsGBP= 0,85960.

<sup>36</sup> Ver apartado "Sobre este informe – Enlaces de interés".

Aeropuerto	Nº inmuebles aislados	Importe destinado, M€ (2000-2021)
A Coruña	783	6.842.340
Alicante-Elche	2.998	41.293.831
Barcelona-El Prat	50	2.966.717
Bilbao	1.580	21.323.170
Cesar Manrique - Lanzarote	0	791
Girona-Costa Brava (*)	0	50.902
Gran Canaria	616	9.984.565
Ibiza	611	6.443.377
La Palma	22	402.329
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	12.919	170.345.671
Málaga-Costa del Sol	814	16.319.098
Melilla	0	0
Menorca	10	214.971
Palma de Mallorca	1.031	17.525.671
Pamplona	43	1.224.084
Sabadell	0	13.633
Santiago de Compostela	15	296.570
Sevilla	128	520.463
Tenerife-Norte	1.093	25.657.503
Tenerife-Sur	0	1.212
Valencia	2.758	15.367.002
Vigo	240	3.530.149
Londres-Luton	139	445.912,1
<b>Total 2000-2021 (Aena y Luton)</b>	<b>25.850</b>	<b>340.769.961,1</b>



## 2.4. Uso sostenible de recursos: agua

### 2.4.1. Gestión hídrica

El agua es el principal recurso natural que se consume en las instalaciones de Aena (principalmente para consumo humano, riego de zonas verdes, limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras). Aena lleva a cabo un riguroso control de su uso para asegurar un suministro eficiente a empleados, pasajeros y resto de usuarios que transitan diariamente las instalaciones. En los últimos años, se han puesto en marcha una serie de medidas internas, enfocadas a la mejora de la eficiencia hídrica, como la incorporación de grifería con sensores automáticos para hacer más eficiente el caudal de salida, y a promover la reducción de consumo.

La Estrategia de Sostenibilidad de Aena incluye entre sus líneas de acción la puesta en marcha de un Plan

Estratégico para la Gestión del Agua, de aplicación a todos los centros, enfocado a la consecución de los siguientes objetivos estratégicos:

- Desarrollar una gestión hídrica que haga frente a la pérdida de disponibilidad y calidad de agua dulce asociados a la variabilidad climática, disminuyendo el consumo de agua en un 10% por pasajero en 2030 con respecto a 2019 (5% de reducción en 2026).
- Realizar una gestión integrada de las fuentes de suministro de agua y de los riesgos derivados del cambio climático, incrementando el uso de fuentes de agua alternativas por pasajero un 150% en 2030 con respecto a 2019 (50% de incremento en 2026).

**En 2021, en Aena se ha calculado la huella hídrica del 100% de los centros de Aena y han sido elaborados los Planes de Acción de los 46 aeropuertos**

Aena ha completado el cálculo de su huella hídrica en el 100% de sus centros en España. El año de cálculo seleccionado fue 2019 y, tanto su determinación como la evaluación de su sostenibilidad, se ha basado en la metodología de la Water Footprint Network (WFN).

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton ha puesto en marcha medidas y sistemas para lograr un uso más eficiente del agua, como parte del mantenimiento y la mejora de la base aeroportuaria. La Estrategia de Negocio Responsable incluye objetivos de reducción del consumo de agua por pasajero (a menos de 6,98 litros/pasajero, lo que supone un 10% de reducción con respecto al año base) y el uso de agua regenerada.

Aena Brasil tiene prevista la revisión de proyectos para la aplicabilidad de la reutilización del agua y el control del suministro en 2023. A medio /largo plazo se prevé la cuantificación mediante telemetría, que permita una gestión más eficiente, y facilite la monitorización de la reducción del consumo.

### Objetivos en materia de gestión hídrica

	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
<b>Reducción de consumo</b>	2026: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del consumo de agua en un 5% por pasajero con respecto a 2019.</li> <li>• Incremento del uso de fuentes de agua alternativas por pasajero un 50% con respecto a 2019.</li> </ul> 2030: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del consumo de agua en un 10% por pasajero en con respecto a 2019.</li> <li>• Incremento del uso de fuentes de agua alternativas por pasajero un 150% con respecto a 2019.</li> </ul>	2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del consumo total de agua a 6,98 litros/pasajero con respecto a 2018.</li> </ul>	2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de proyectos de sostenibilidad que involucren consumo de agua que se aplicarán después de las ampliaciones de construcción en.</li> <li>• Cuantificación mediante telemetría de reducción del consumo</li> <li>• Tras la puesta en marcha de proyectos encaminados a fomentar la reutilización del agua en 2022, se reducirá al 50% en el uso de agua por fuentes hidroeléctricas.</li> <li>• Tras la puesta en marcha de proyectos encaminados a fomentar la reutilización del agua en 2022 se espera una reducción significativa en 2023.</li> </ul>

## 2.4.2. Iniciativas para el consumo responsable del agua

Algunos aeropuertos de la red, como el de Menorca, disponen de un sistema completo de caudalímetros con transmisión inalámbrica de bajo consumo, gracias a los que se ha mejorado la medición del caudal de agua en diversos puntos de la red de abastecimiento, el control de los consumos y la detección de fugas, lo que ha derivado en una gestión más eficiente de los recursos hídricos.

En varios aeropuertos ubicados en territorios con escasez de este recurso, como son los insulares, se reutilizan las aguas residuales, tras pasar por un sistema de depuración basado en la aplicación de un tratamiento de desinfección y filtrado adicional. Esta agua depurada se usa para regar zonas verdes y evitar el consumo extra de agua de red.

El Aeropuerto de Alicante-Elche, aprovecha el agua de rechazo de diversos procesos para darle un segundo uso.

Esta innovadora actuación implementada en 2020 ha supuesto la instalación de una red separada para la recogida de agua de los lavabos de la terminal y del agua condensada que producen las climatizadoras. Una vez recogida, el agua se incorpora a un depósito para su segundo uso, evitando así que sea desechada, y es sometida a un tratamiento para poder utilizarla en los inodoros que hay repartidos en los distintos aseos del recinto aeroportuario.

Además, este sistema también incluye la utilización del agua de rechazo de la planta de agua osmotizada que abastece a los locales de restauración de la terminal.

Por último, con el objetivo de reducir los consumos de agua en las instalaciones del aeropuerto, Aena ha establecido la directriz de eliminar los arcos de agua que eran realizados por el servicio de bomberos para dar la bienvenida a las aeronaves de nuevas rutas u otras celebraciones.

El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha sido el ganador en la edición de los Premios Innova a “la mejor idea sostenible”. Al incluir mejoras en una de las tareas principales del mantenimiento de las pistas: la limpieza de los restos de caucho que dejan las aero-naves que aterrizan en las zonas de toma de contacto de las pistas de vuelo. Estos depósitos de goma deben retirarse para que la superficie no esté resbaladiza y se cumpla con los recogidos en la normativa nacional e internacional.

Estas campañas de limpieza de caucho se emplean camiones que utilizan un sistema de inyección-aspiración con agua a presiones elevadas. La idea premiada emplea una maquinaria con una técnica especial que consiste en separar los restos de caucho del agua pudiendo reutilizar el agua y reduciendo su consumo en torno a un 80% sin necesidad de utilizar agentes químicos.

Por otra parte, como ya se ha mencionado, Aena ha desarrollado dos libros blancos que incorporan criterios de sostenibilidad al diseño urbanístico y arquitectónico de los futuros desarrollos inmobiliarios en los

principales aeropuertos de Madrid y Barcelona, relacionados con el consumo sostenible de recursos, así como con la reutilización de agua. Entre los criterios desarrollados se contemplan la recogida de las aguas pluviales en las cubiertas de los edificios y su utilización, la implementación de redes separativas y el fomento del drenaje urbano sostenible.

Teniendo en cuenta las circunstancias del entorno, en algunos aeropuertos insulares, como los de Fuerteventura, Ibiza y Lanzarote, la Compañía utiliza agua procedente del mar a través de desaladoras. A este respecto, Aena colabora con instituciones para promover algunas de estas iniciativas destinadas a reducir el consumo de agua en nuestras instalaciones.

El Aeropuerto de Tenerife Sur se provee a través de la red de abastecimiento municipal de Granadilla de Abona, gestionada por la empresa *Aqualia Entemanser*. A su vez, la red municipal se abastece de agua desalada de la desalinizadora de Granadilla de Abona y de aguas subterráneas (pozos). Asimismo, el aeropuerto se abastece de agua regenerada, ya que el agua depurada por la EDAR del aeropuerto se emplea para el riego de los jardines del aeropuerto.

Por otra parte, en las unidades y centros de la red de Aena se lleva a cabo un seguimiento periódico del cumplimiento de los parámetros establecidos en las correspondientes autorizaciones de vertidos, tanto para aguas residuales como para las pluviales al objeto de contribuir a la conservación del Dominio Público Hidráulico (DPH) o Dominio Público Marítimo-Terrestre (DPMT).

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton monitorea el consumo de agua en cada área del negocio mensualmente para identificar picos de consumo y favorecer su descenso. Adicionalmente, trabaja de

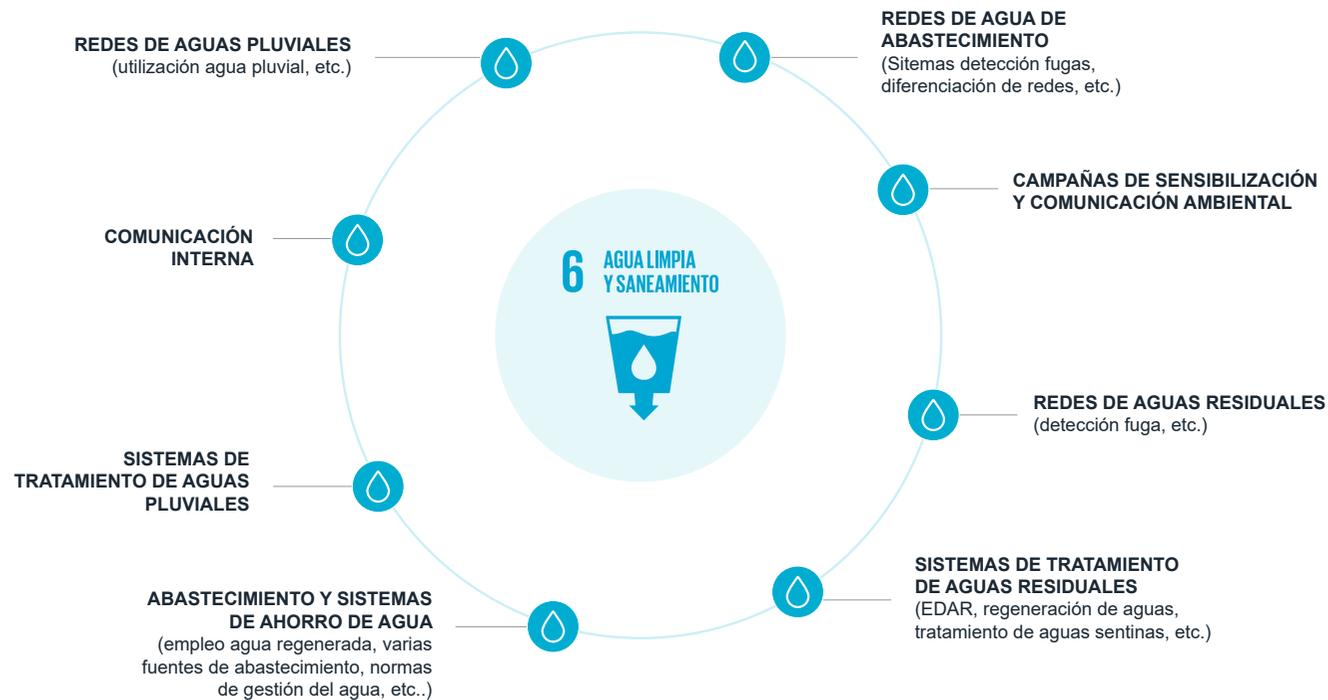
forma coordinada con la empresa de abastecimiento para la identificación de zonas de alto consumo de agua para poder implementar medidas de reducción. Una vez identificados, fomenta la coordinación con

aquellos socios y terceros en los que el consumo de agua sea elevado (servicios de terminales, instalaciones de catering de los arrendatarios, etc.).

### INICIATIVAS EN AENA EN MATERIA DE GESTIÓN DEL AGUA



Iniciativas destinadas a reducir el consumo de agua en los aeropuertos de la red y a minimizar los vertidos generados para preservar los ecosistemas próximos.



## Indicadores sobre consumo de agua (GRI 303-5)

En las siguientes tablas se desglosan los consumos de agua total del grupo por origen, así como en regiones con estrés hídrico:

## Extracción/Consumo agua

Miles de m <sup>3</sup>	Aena			LLA			Aena Brasil	
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021
Agua desaladora/ Agua marina	185,1	154,93	202,18	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Agua de pozos/Agua subterránea	1.771,8	1.324,47	1.399,14	n/a	n/a	n/a	63,3	65,06
Agua potable procedente de red	3.463,6	2.181,9	2.689,73	133,3	52,7	48,20	70,6	161,88
Consumo de agua regenerada comprada a terceros y procedente de red regenerada/Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	42,0	91,9	110,93	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Total consumo de agua</b>	<b>5.462,50</b>	<b>3.753,20</b>	<b>4.401,98</b>	<b>133,30</b>	<b>52,70</b>	<b>48,20</b>	<b>133,9</b>	<b>226,94</b>
Agua reutilizada/ Agua de lluvia captada directamente y almacenada / Aguas residuales depuradas	133,90	282,1	297,12	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Las diferencias con los datos publicados en años anteriores se deben a una mejora de la calidad en el reporte a partir de datos consolidados.

## Regiones con estrés hídrico

	2019	2020	2021
Consumo agua (miles de m <sup>3</sup> )	3.385,64	2.205,99	2.820,75
% Consumo agua en regiones con estrés hídrico sobre el total <sup>37</sup>	62%	59%	64%

Las diferencias con los datos publicados en años anteriores se deben a una mejora de la calidad en el reporte a partir de datos consolidados.

<sup>37</sup> Las regiones consideradas con estrés hídrico se han obtenido a partir del *WRI Aqueduct*, siendo aquellas que se encuentran dentro del umbral de estrés por encima del 40% (nivel extremo y alto), que se corresponde con la ubicación de 33 aeropuertos de la red de Aena.

El porcentaje de consumo de agua por las empresas arrendatarias de Aena (red española <sup>38</sup>) corresponde al 29,4% del consumo global de Aena en 2021.

**Total vertidos de aguas residuales (Miles de m3)**

	Destino final	2019	2020	2021
<b>Aena</b>	Aguas superficiales (previo paso EDAR)	309,89	269,92	371,68
	Subsuelo/pozos	31,26	40,59	47,83
	Red de saneamiento-EDAR municipal	2.643,85	1.720,45	2.433,53
<b>Aena Brasil</b>	Red de saneamiento-EDAR municipal	N/A	118,5	120

Las diferencias con los datos publicados en años anteriores se deben a una mejora de la calidad en el reporte a partir de datos consolidados.  
 Información no disponible para el Aeropuerto de Londres-Luton.



<sup>38</sup> Dato correspondiente al 92% de los centros de la red española de Aena

## 2.5. Protección de la biodiversidad

### 2.5.1. Modelo de gestión y protección de la biodiversidad (GRI 103-2; 304-1)

La continua y rápida pérdida de biodiversidad plantea riesgos potencialmente significativos a nivel global, íntimamente relacionados con la crisis climática.

Es por ello que Aena integra la protección y fomento de la biodiversidad local y global como objetivo en su Estrategia de Sostenibilidad, mediante acciones tales como la protección de áreas naturales, el estudio sobre la fauna del entorno y servicios de control, el control de la vegetación dentro y fuera de los aeropuertos o mediante la puesta en marcha de iniciativas ligadas a combatir el tráfico de especies salvajes.

Dada la diferente localización de los aeropuertos de la red de Aena, la diversidad y tipología de los ecosistemas que se pueden encontrar en el conjunto es muy variada. Así, cada aeropuerto puede albergar en su interior distintos hábitats que se han conservado y mantenido a lo largo del tiempo.

### 2.5.2. Espacios protegidos (GRI 103-2; 304-1)

En relación con la presencia de vegetación, fauna y espacios naturales en entornos aeroportuarios que disponen de algún nivel de protección, se realizan di-

versas actuaciones que compatibilizan la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria, y permiten prevenir cualquier afección que pueda causarse sobre estos entornos naturales como consecuencia de la actividad aeroportuaria.

Ante la toma de decisiones, Aena prioriza la preservación de los recursos naturales y la defensa del medio ambiente. Para ello, mediante los correspondientes estudios y evaluaciones de Impacto Ambiental, se analizan las diferentes alternativas viables, eligiendo en todo momento aquellas que proporcionen una mayor fiabilidad y confianza, persiga el interés general, y garanticen adecuadamente los cauces de información y participación públicas. Así, en sus proyectos de infraestructuras aeroportuarias, Aena coordina y elabora la documentación necesaria para someter a evaluación ambiental aquellos proyectos que por sus características así lo requieran. Los procedimientos incluyen programas de vigilancia ambiental, tanto para la fase de obra como la de explotación de cada uno de los proyectos.

En la página web de la Compañía<sup>39</sup> se pueden consultar las resoluciones obtenidas en relación con estos estudios, los cuales establecen información sobre la naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad en lo que atañe a la contaminación, la reducción de especies; o la transformación del hábitat.

Asimismo, a lo largo de estos estudios de impacto ambiental tanto de planes directores como de proyectos se analizan, los impactos positivos y

negativos significativos directos e indirectos con referencia a lo siguiente:

- las especies afectadas;
- la extensión de las zonas que han sufrido impactos;
- la duración de los impactos;
- la reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.

En Brasil en 2021 se ha establecido la Comisión de Gestión de Riesgos de Fauna (CGRF). Como objetivo tiene velar por la mejora de la gestión de la biodiversidad en los aeropuertos y su entorno.

### 2.5.3. Estudios sobre la fauna del entorno y servicios de control (GRI 304-2)

En el marco de la seguridad operacional, en todos los aeropuertos de Aena se desarrolla la gestión de la fauna, que permite compatibilizar la protección del patrimonio natural con el mantenimiento de los estándares de seguridad y calidad inherentes a la operación aeronáutica. En este contexto, en España, en cumplimiento de lo establecido por la normativa EASA, OACI y Nacional, de forma periódica se elabora para cada aeropuerto el Estudio de Fauna y Hábitats, validando los resultados con la colaboración de entidades locales y autonómicas, y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

De forma específica, la Compañía realiza un seguimiento y control de la presencia de fauna en el recinto aeroportuario, con diversas medidas para su exclusión de las aéreas de operación, adaptadas a la

<sup>39</sup> Ver apartado "Sobre este informe – Enlaces de interés".

situación de cada centro. Entre ellas están el uso de medios mecánicos, como la captura incruenta con trampas y utilización de sonidos y pirotecnia. También se aplican medios biológicos con utilización de aves de cetrería adiestradas, con las que se realizan vuelos de marcaje en altura, para disuadir la entrada de las aves que circundan los aeropuertos, y que en la actualidad se aplica en 35 aeropuertos y 1 helipuerto españoles.

Asimismo, Aena cuenta con la innovación como herramienta para el control y protección de la fauna destacando 2 proyectos:

- Halcodrón: El proyecto permitirá comprobar las funcionalidades de las aeronaves no tripuladas o RPAS (*Remotely Piloted Aircraft*) para el control de fauna en helipuertos y aeropuertos. El objetivo es estudiar in situ, la efectividad real de los drones con respecto a la hora de ahuyentar la avifauna del entorno y, con ello, minimizar el riesgo de impacto con las aeronaves, reforzando el servicio de control de fauna que se realiza habitualmente con aves rapaces. El vuelo se realiza bajo el cumplimiento de todos los requisitos de seguridad, y con la coordinación requerida con todos los organismos necesarios (Estado Mayor del Aire, Autoridades Locales, etc). Durante 2021 se llevó a cabo una prueba piloto en el helipuerto de Ceuta con un RPA con forma de azor. Mediante vuelos de marcaje y acoso, con toma de datos estandarizados sobre las condiciones de operación y su efecto en las aves que se pretende expulsar del helipuerto, para así probar su grado de efectividad con la gaviota patiamarilla (*Larus Michaelis*); especie que genera mayor riesgo en el citado helipuerto.

- Radar Aviar: este proyecto cuya puesta en marcha está prevista en 2022, consiste en un sistema basado en tecnología radar para detección de movimientos de aves en el entorno aeroportuario, compatible con los equipos y sistemas del aeropuerto. La utilización de esta tecnología en el ámbito aeroportuario se enmarca dentro de la mejora de la seguridad operacional así como una mejora de la información sobre la etología de la fauna, ya que es una herramienta que podría ayudar a la identificación y caracterización de patrones de movimiento de las aves así como en la identificación de focos de atracción de las mismas. En este sentido, se espera que la información obtenida permita definir medidas mitigadoras más ajustadas al peligro asociado a cada especie, evaluar la eficacia de las medidas ya implantadas y aportar información adicional sobre sucesos con fauna en el entorno del aeropuerto.

#### 2.5.4. Control de la vegetación en el entorno de los aeropuertos

Aena realiza un seguimiento de la incidencia de los hábitats del entorno sobre las zonas de operación del aeropuerto, fomentando la coordinación con las entidades responsables de su gestión e igualmente realiza un control de la vegetación existente en los entornos en los recintos aeroportuarios a través de la realización de medidas específicas, garantizando la Seguridad operativa a la vez que promueve el cuidado y respeto del entorno. Además, en el marco de las colaboraciones con terceros, la Compañía establece convenios con agricultores, empresas y cooperativas que promueven la explotación agrícola de los terrenos y aseguran el mantenimiento de la vegetación.

Destacar la participación del aeropuerto de La Palma en el proyecto europeo LIFE IP Azores Natura, junto con la Fundación Canaria Reserva Mundial de la Biosfera y el Gobierno de Azores. Este proyecto busca la máxima participación y consenso posible de todos los actores implicados (comunidad científica, ámbito político-institucional, puertos, aeropuertos, ciudadanía en general), con el objetivo de crear un marco operativo para la prevención, alerta temprana y respuesta rápida frente a especies de flora exótica invasora en la isla de La Palma.

En Brasil, la Identificación de Peligros de Fauna (IPF), así como el Programa de Gestión de Riesgos de Fauna (PGRF), junto con su correspondiente Plan de Gestión de Fauna de Aeródromo (PMFA), son las principales herramientas para la gestión de riesgos de la fauna.



## 2.6. Gestión de residuos y economía circular en las instalaciones aeroportuarias

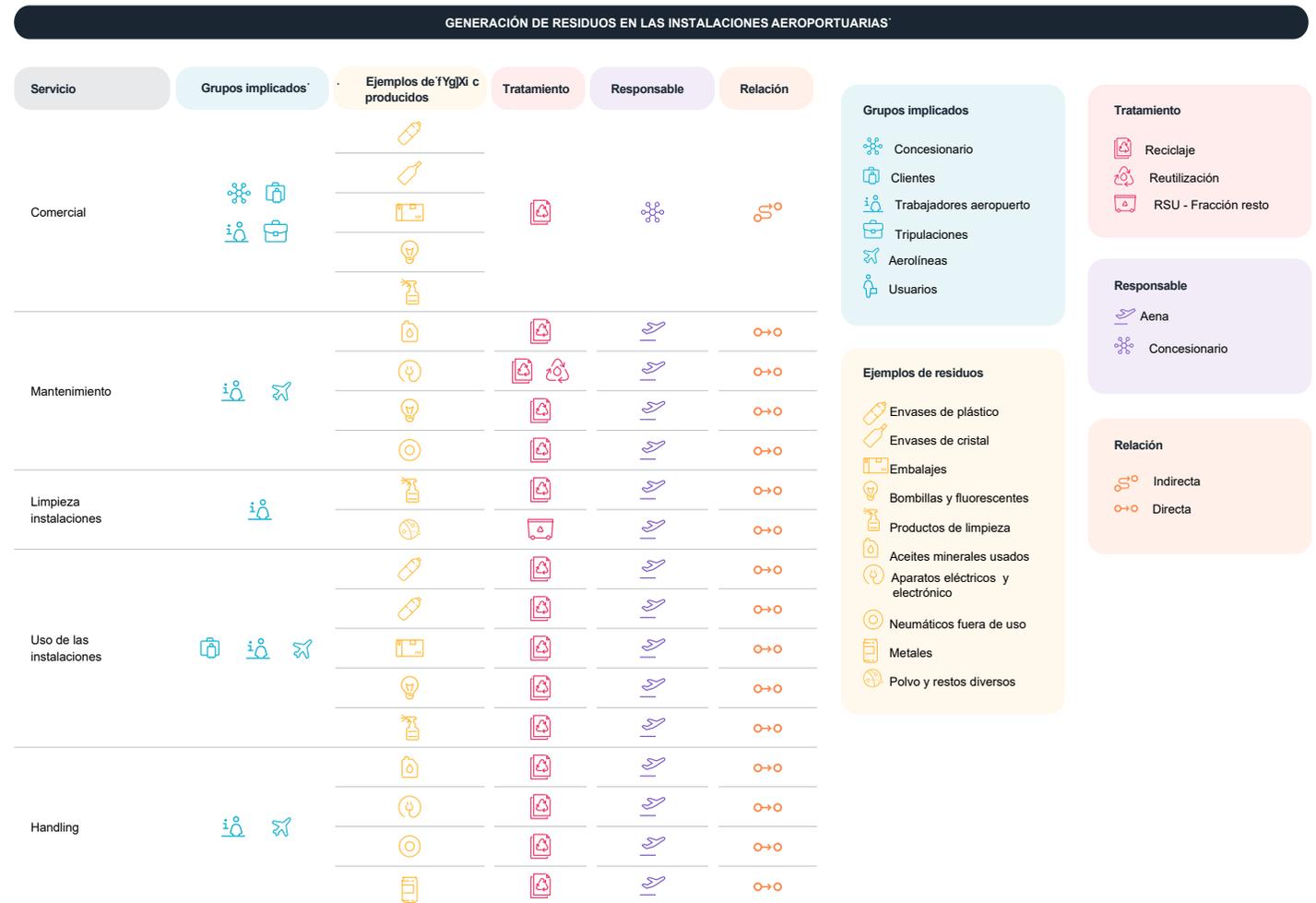
### 2.6.1. Modelo de gestión de residuos y economía circular

(GRI 103-2; 306-1 (2020); 306-2 (2020))

Aena está comprometida con el desarrollo de una Economía Circular que fomente la maximización del reciclaje y que minimice el volumen de residuos generados. Por ello, ha desarrollado una estrategia que le permitirá dar pasos hacia una mejora en la gestión de los residuos a futuro.

#### Generación de residuos en las instalaciones aeroportuarias

Los residuos generados en las instalaciones aeroportuarias son en buena parte asimilables a urbanos, pero también se generan residuos de carácter peligroso, como aceites minerales usados, baterías y pilas, fluorescentes, absorbentes contaminados por la recogida de hidrocarburos y envases vacíos contaminados, entre otros. Aena trabaja por asegurar una correcta gestión de todos ellos.



## 2.6.2. Objetivo Zero Waste en 2040

Aena está comprometida con el desarrollo de una Economía Circular que fomente la maximización del reciclaje y que minimice el volumen de residuos generados. Por ello, la Estrategia de sostenibilidad ha desarrollado una línea de acción específica que le permitirá dar pasos hacia una mejora en la gestión de los residuos hasta alcanzar el 0 waste en 2040<sup>40</sup>. Las actuaciones ligadas a este objetivo se encuentran enmarcadas en los siguientes ámbitos de acción:

- Medición y monitorización de residuos;
- Reducción de residuos generados;

- Uso de materiales sostenibles;
- Impulso a la segregación y reciclaje;
- Valorización energética y compostaje;
- Colaboración & concienciación

Por su parte, la Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton tiene entre sus prioridades en materia de gestión de residuos y economía circular aumentar el porcentaje de residuos reciclados y evitar su envío al vertedero. De forma específica, se plantean las siguientes líneas de acción:

- A través del contratista de residuos, proporcionar clasificación y segregación adicional de residuos, y ampliar la recolección de nuevos tipos de materiales reciclables (p. ej., tazas de café y posos).

- Involucrar a los concesionarios en el aeropuerto para mejorar el reciclaje, proporcionando contenedores de separación de fácil acceso y asistencia in situ por parte del contratista de residuos.
- Establecer un objetivo de tasa de reciclaje para reducir los desechos y aumentar el reciclaje.
- Operar un flujo de desechos segregado en todo el aeropuerto, con un contratista especializado en desechos para garantizar que se manejen de acuerdo con la legislación.

En Aena Brasil, se ha iniciado en 2021 el plazo de cooperación con cooperativas de reciclaje para aumentar el volumen de residuos reciclados.

## Objetivos para la gestión de residuos y promoción de la economía circular

	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
Corto/medio/ largo plazo	2030: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del 72 % de residuos totalmente reciclados</li> </ul> 2040: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desperdicio 0 (Zero Waste)</li> </ul>	2022: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtención del estándar Carbon Trust Standard – Zero waste.to landfills</li> <li>• Reciclar al menos el 70% de los residuos no peligrosos (excluidos los desechos de aviones).</li> </ul> 2023: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir el desperdicio (excluidos los residuos de aviones) a 0,12 kg/pasajero</li> </ul>	2022 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la metodología de separación de residuos –incluyendo arrendatarios-.</li> </ul>

## 2.6.3. Iniciativas para la reducción, reutilización, reciclaje de residuos, y el correcto tratamiento de residuos peligrosos

La gestión correcta de los residuos generados en los aeropuertos de la red resulta fundamental para la preservación de los recursos naturales. Aena impulsa iniciativas y la colaboración con los grupos de interés para la transición a una economía circular, desarrollando iniciativas de forma general en sus aeropuertos.

Asimismo, atendiendo a su casuística, algunos centros ponen en marcha actuaciones más concretas.

En línea con las actuaciones puestas en marcha desde el inicio de la pandemia, la Compañía ha instalado cartelería específica en sus edificios terminales y bloques técnicos, con el objetivo de concienciar acerca de la

<sup>40</sup> Objetivo centrado en los residuos no peligrosos recurrentes, excluyendo residuos de construcción y residuos peligrosos

importancia de desechar correctamente los guantes y mascarillas usados en los contenedores adecuados, y promover una mejor segregación de los mismos.

## Tratamiento y reciclaje de residuos

Muchos aeropuertos disponen de una planta de transferencia de residuos no peligrosos, que permite concentrar y mejorar las condiciones de su depósito temporal, especialmente de la fracción no segregada de residuos similares a los domésticos. Por otro lado, de manera generalizada se dispone de puntos para el depósito temporal de residuos peligrosos, dotados todos ellos de medidas de prevención de la contaminación acordes a su naturaleza. En esas zonas, los residuos son depositados selectivamente en contenedores hasta su retirada por los gestores autorizados.

Los departamentos de medio ambiente de los aeropuertos realizan un exhaustivo control de todos los residuos generados desde su origen y almacenamiento hasta su retirada y cesión a un gestor autorizado para su tratamiento externo. La verificación de la correcta gestión de los residuos generados por Aena se realiza en seguimientos periódicos de Control Operacional de nuestras actividades. En el caso de residuos generados por empresas contratistas y arrendatarias, la verificación se realiza a través del seguimiento periódico del Plan de Vigilancia Ambiental de estas empresas<sup>41</sup>.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton se colabora de forma estrecha con los arrendatarios para la segregación de residuos. Como parte del correspondiente contrato de residuos, se ha introducido una tarea adicional, con el fin de facilitar una clasificación adicional de residuos en áreas específicas. Asimismo,

para garantizar el correcto tratamiento de residuos peligrosos, se garantiza la formación de trabajadores en la materia y se realizan seguimientos a contratistas.

## Reutilización de residuos

En Aena se reutilizan ciertos residuos dándoles un segundo uso, con actuaciones tales como la reutilización de los lodos de depuradora como abono en zonas ajardinadas, o para la generación de compost, utilizado por ejemplo en el Aeropuerto de Bilbao.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, como parte de los contratos de obras, y siempre que sea posible, se reutiliza material de excavación.

## Eliminación de los plásticos de un solo uso

Los nuevos contratos de restauración han ido progresivamente incluyendo una cláusula específica con la que se persigue reducir el volumen de residuos plásticos generados, evitando el empleo de plásticos de un solo uso y promoviendo el uso de productos fabricados con materiales biodegradables o reciclables<sup>42</sup>.

## 2.6.4. Iniciativas con terceros en materia de reducción de residuos, reutilización y reciclaje

La gestión de residuos requiere de la colaboración con entidades autorizadas que desarrollan sistemas de gestión específicos según el tipo de residuo. Dichas entidades son las encargadas de la recogida y posterior tratamiento de cada fracción.

Por ello, Aena ha establecido en España convenios de colaboración con Ecoembes, Ecovidrio y ERP para garantizar que los residuos son gestionados de forma adecuada. Otra de las entidades con las que colabora es la Fundación Trinijove, que lleva a cabo la recogida y segregación de residuos valorizables en el aeropuerto de Barcelona-El Prat.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha creado el proyecto Foxtrot, una iniciativa mediante la cual los bienes no perecederos que se confiscan en la zona de seguridad son donados al banco de alimentos local en lugar de retirarse como desechos.

En relación a la gestión de residuos en Aena Brasil, esta se realiza en base a lo establecido en la Política Nacional de Residuos Sólidos (PNRS) en Brasil, una Ley Federal que determina una serie de directrices y objetivos de gestión ambiental que deben cumplirse en todo el territorio nacional y que establece la importancia de realizar recolecciones selectivas en 6 aeropuertos. Así, Aena Brasil establece el siguiente orden de prioridad en su gestión de residuos: no generación, reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento de residuos sólidos y disposición final, que sea ambientalmente adecuada.

<sup>41</sup> Ver apartado 2.1.5. Sostenibilidad y cadena de valor y "Capítulo 4.

<sup>42</sup> Ver apartados 2.1.2 y 2.1.5.

## Indicadores sobre gestión de residuos

(GRI 306-3; 306-4 (2020))

### Principales indicadores de residuos

	2019		2020			2021		
	Aena	LLA	Aena	LLA	Aena Brasil	Aena	LLA	Aena Brasil
Generados (t)	<b>79.917</b>	<b>12.492</b>	<b>59.957*</b>	<b>872</b>	<b>531</b>	<b>22.071</b>	<b>600</b>	<b>1.309</b>
Peligrosos (t)	938	21	301*	12	42	440	13	82
No peligrosos (t)	78.979	2.471	59.656	860	489	21.631	587	1.227
Reciclados residuos peligrosos (t)	<b>443</b>	<b>17</b>	<b>162</b>	<b>10</b>	-	<b>332</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
Reciclados residuos No peligrosos (t)	<b>58.409</b>	<b>1.476</b>	<b>51.882</b>	<b>415</b>	-	<b>13.858</b>	<b>358</b>	<b>57</b>
% reciclados peligrosos	47%	79	54	89	-	76%	92%	0%
% reciclados no peligrosos	74%	60	87	45	-	64%	61%	5%

\* En el Estado de la Información no Financiera de Aena 2020 se publicó que las cifras de residuos generados aumentaban en el año 2020. Dentro del proceso de mejora de reporte, este año se han recalculado, detectando un error en el reporte del 2020, siendo estos actualizados con el total de residuos generados de 59.957 toneladas. En 2021, Aena ha mejorado la metodología de información interna con un nuevo procedimiento de información al objeto de detectar y corregir desviaciones en los KPIs de manera oportuna en el futuro.

# 3

## Compromiso con la sociedad y los derechos humanos



### Línea de acción *Relación con la Comunidad incluida en la Estrategia de Sostenibilidad*

#### Principios que impulsan la sostenibilidad social

- Contribuir y ser partícipe directo del desarrollo socioeconómico de las comunidades
- Anticipar tendencias sociales enfocadas a la protección de los derechos humanos y colectivos desfavorecidos.
- Crear valor compartido Colaborar con entidades del entorno local y nacional y participar activamente en el desarrollo social del contexto más cercano



**5 M€: presupuesto mínimo anual asociado a la línea de acción *Relación con la comunidad***

#### Aena con los Derechos humanos

- Política de derechos humanos
- Implantación del proceso de debida diligencia de derechos humanos
- Cultura corporativa
- Derechos humanos en la cadena de valor
- Prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos
- Oposición al trabajo infantil y al trabajo forzoso

#### Tres áreas de actuación principales

- Derechos humanos
- Mecenazgo y acción social
- Educación e investigación

Incluyen un conjunto de propuestas, metas, e indicadores específicos alineados con los objetivos empresariales



#### Principales áreas e iniciativas de acción social en 2021

- Aena con la Palma Nómina solidaria
- Colaboración con el banco de alimentos
- Aena con la música
- Aena con el autismo
- Alianza país por la Pobreza Infantil Cero del Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil
- Donaciones y ayudas a entidades
- Compromiso con las preocupaciones sociales: Cesiones de espacios
- Visitas guiadas y jornadas de familiarización
- Actuaciones medioambientales de índole social
- Vida saludable y apoyo a causas benéficas
- Voluntarios en el Aeropuerto de Londres-luton contra la Covid-19
- Donaciones a la comunidad (Community trust fund)
- Socios benéficos del Aeropuerto de Londres-Luton – Solidaridad corporativa
- Donaciones de clientes

#### Ámbitos que vertebran la actuación social

##### Sinergias

- Innovación social
- Transparencia
- Formación y empleo
- Vida saludable
- Apoyo a causas sociales
- Investigación e innovación
- Vuelos emergencias
- Compromiso ambiental
- Buenas prácticas
- Inclusión
- Integración laboral
- Igualdad y accesibilidad
- Violencia 0
- Derechos humanos
- Arte, música y cultura
- Diversidad
- Cadena de valor
- Voluntariado

Línea específica sobre involucración en la comunidad incluida en la Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton.

**3.245.373€ aportados a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro en 2021**

#### Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno

- Generación de empleo
- Mejora de la integración social
- Promoción del tejido empresarial local
- Valor económico generado y distribuido
- Contribución fiscal



#### Compromiso con los ODS



ODS 2  
Hambre 0



ODS 3  
Salud y bienestar



ODS 7  
Energía asequible y no contaminante



ODS 8  
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 9  
Industria, Innovación e infraestructura



ODS 13  
Acción por el clima



ODS 16  
Paz, justicia e instituciones sólidas



ODS 17  
Alianzas para lograr los objetivos

### 3.1 Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad (GRI 102-43; 413-1; 413-2)

La Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030, define la hoja de ruta en materia social para los próximos años, enfocando la acción a garantizar la creación de valor compartido y propiciar la recuperación socioeconómica de los países en los que Aena opera.

Para ello, la Compañía se basa en un conjunto de principios inspiradores recogidos en la política de sostenibilidad.

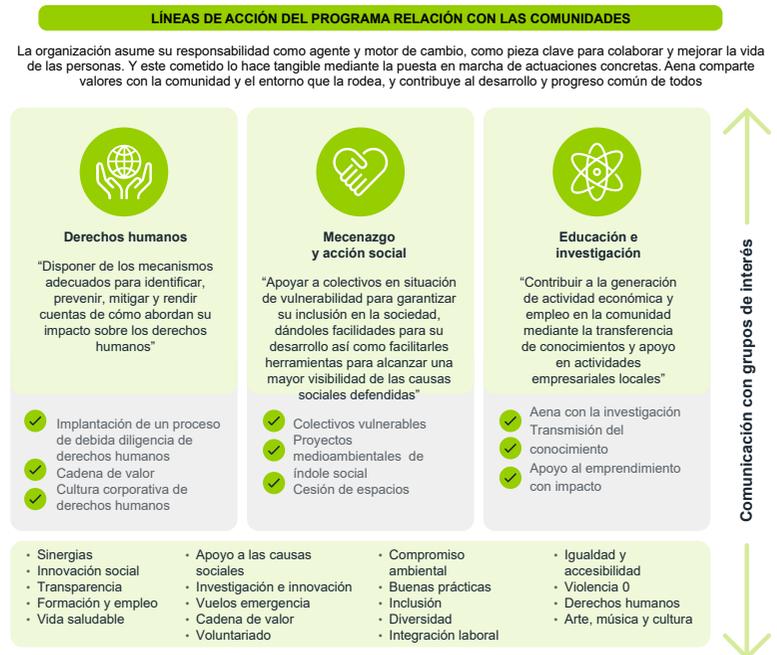
Sobre esta base, la Estrategia incluye la **línea de acción Relación con la Comunidad**<sup>1</sup> articulada en torno a una serie de elementos clave que ponen el foco en la promoción y el respeto de los derechos humanos, el desarrollo local, el apoyo a colectivos vulnerables, la cultura, la investigación y la educación, o el desarrollo de proyectos medioambientales de índole social. Para ello, incluye un conjunto de actuaciones, metas, indicadores y presupuestos específicos alineados, a su vez, con los objetivos empresariales.

Así, en el marco de la Estrategia de Sostenibilidad, la Compañía analiza periódicamente el grado de avance y consecución de los objetivos propuestos en materia de sostenibilidad social.



El Aeropuerto de Londres-Luton incluye en la Estrategia de Negocio Responsable una línea específica sobre involucración en la comunidad enfocada a la creación de oportunidades para jóvenes, el apoyo de causas sociales y proyectos de bienestar comunitario, aportaciones a entidades del entorno local para la puesta en marcha de proyectos locales; voluntariado para empleados; entre otros.

**El presupuesto mínimo anual asociado a la línea de acción Relación con la Comunidad es de 5 millones de euros**



<sup>1</sup> Los mecanismos de control, seguimiento, supervisión y gobernanza que resultan de aplicación son los definidos en la Estrategia de Sostenibilidad (ver Capítulo 1).

### 3.1.1. Acción social: Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (GRI 201-1; 413-1)

La Compañía promueve actuaciones de índole social en colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas para impulsar el desarrollo socioeconómico, la cohesión del territorio y la inclusión social, y dar respuesta a requerimientos de los grupos de interés (arrendatarios, socios comerciales, comunidad local, pasajeros, empleados, etc)<sup>2</sup>.

Esta necesidad de determinar y detectar las necesidades prioritarias del entorno ha servido de base a la hora de reorientar las actuaciones sociales a considerar en la formulación de estrategia de sostenibilidad social realizada en 2021 (ver infografía en la página anterior anterior).

En 2021, el impacto de la covid-19 en la actividad aeroportuaria ha reforzado la promoción de acciones enfocadas a la protección de la salud y seguridad del conjunto de la ciudadanía, al tiempo que ha mantenido la especial atención a cuestiones sociales incluidas en los planes de acción social de responsabilidad corporativa previos a 2020. Por ejemplo, la especial atención a empleados, el impulso de la I+D, la protección de las empresas locales, el apoyo a entidades y organismos que protegen la infancia y colectivos vulnerables, o la integración de personas desfavorecidas.

- La mejora de la situación sanitaria y la paulatina vuelta a la normalidad ha permitido retomar actuaciones de índole social tradicionales que se desarrollaban en los aeropuertos y tuvieron que ser suspendidas a raíz de la pandemia, como la cesión de espacios solidarios a entidades sociales, la organización de exposiciones, etc.

La situación ha permitido mantener el marco de colaboración y alianzas e intercambio de experiencias y buenas prácticas con entidades significativas en materia de sostenibilidad: Pacto Mundial de Naciones Unidas, Forética, Fundación Seres, Iniciativa Empresas por una sociedad libre de violencia de género, Comunidad por el Clima. En 2021 Aena se ha adherido al Manifiesto por una recuperación sostenible.

El Aeropuerto de Londres-Luton, ha seguido focalizando sus actuaciones de acción social en 2021 la promoción del fondo de donaciones a la comunidad (Community trust fund) para promover el beneficio de las comunidades ubicadas cerca del entorno aeroportuario; el apoyo a entidades sociales a través del proyecto "Socios benéficos del Aeropuerto de Londres-Luton"; la participación de empleados en actuaciones de voluntariado; o la donación por parte de clientes<sup>3</sup>.

El importe de las aportaciones de Aena a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro en 2021 ha ascendido a 3.032.521,64 euros en España y £247,617 en el Aeropuerto de Londres-Luton<sup>4</sup>).

En la web corporativa pueden consultarse en detalle todos los convenios establecidos entre Aena y distintas entidades<sup>5</sup>.

A esta cantidad se unen otro tipo de aportaciones no monetarias como son la cesión de espacios, difusión de campañas de sensibilización, etc.

#### Vuelos humanitarios

En 2021 se realizaron en España más de 11.050<sup>6</sup> vuelos ambulancias. Los aeropuertos de Aena están siempre disponibles para responder a situaciones de emergencia y para el traslado de órganos de equipos médicos



<sup>2</sup> Aena cuenta con mecanismos y herramientas para la comunicación con grupos de interés, que permiten detectar nuevas necesidades y adaptar la contribución social de la Organización (ver apartado "Relación con grupos de interés" de este informe).

<sup>3</sup> El Aeropuerto también desarrolla programas para la mejora de la formación y capacitación de jóvenes. No obstante, en 2021, con motivo de la covid-19, han sido post-puestos.

<sup>4</sup> Tipos de cierre al 31/12/2021 utilizados para cuentas del Balance: EURvsGBP= 0,85960 / EURvsMXN= 23,9852 / EURvsCOP= 4.431,90 / EURvsBRL= 6,3779

<sup>5</sup> Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

<sup>6</sup> Dato provisional a fecha de cierre de este informe.

## Principales áreas e iniciativas de acción social en 2021 en España

### Aena con La Palma

El personal del Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios del Aeropuerto de La Palma colabora en labores de apoyo y ayuda a las personas afectadas por la erupción del volcán de Cumbre Vieja. El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Servicios Centrales envían equipos de protección (EPI) para facilitar estas labores.



### Nómina solidaria

Aena y sus empleados donan 50.000 euros a World Central Kitchen para la elaboración de menús navideños para los afectados por la erupción del Cumbre Vieja.



### Colaboración con el Banco de Alimentos

Aena dona 50.000 € a la Federación de Banco de Alimentos para ayudar a familias con necesidades y en situación de vulnerabilidad. Del total, más de 11.000 euros fueron recaudados gracias a la contribución de los empleados en el mes de diciembre de 2020.



### Aena con la música

Bajo este proyecto se engloba una estrategia de mecenazgo y colaboración que apoya la formación y el talento musical de jóvenes artistas y colectivos en riesgo de exclusión, y acerca la música a los usuarios de los aeropuertos.

### Aena con el autismo

Se continúa trabajando en la mejora de la accesibilidad prestando especial atención a los colectivos más vulnerables como personas Trastorno del Espectro Autista (TEA) en colaboración con la Confederación Autismo España.

### Alianza país por la Pobreza Infantil Cero del Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil

Aena se adhiere a esta iniciativa que tiene como objetivo cambiar la situación de la pobreza infantil en España mediante el fomento de la participación conjunta con administraciones, empresas y fundaciones y tercer sector para conseguir un país que proporcione iguales oportunidades a todos los ciudadanos y romper el círculo de la pobreza infantil.

### Donaciones y ayudas a entidades

Durante 2021 se han realizado varias iniciativas de este tipo. Entre otras:

- Los trabajadores del Aeropuerto de Alicante-Elche, a través de la Fundación "Mi aportación" han colaborado económicamente en la puesta en marcha del proyecto Rehoboth, un centro que atiende a personas sin hogar.
- El Aeropuerto de Albacete ha donado cuentos infantiles a niños hospitalizados.

- El Aeropuerto de Fuerteventura participa en la recogida de juguetes en Navidad de la mano de Cruz Roja.
- Aena dona 50.000 € a la Federación de Banco de Alimentos para ayudar a familias con necesidades y en situación de vulnerabilidad. Del total, más de 11.000 euros fueron recaudados gracias a la contribución de los empleados en el mes de diciembre de 2020.

### Compromiso con las preocupaciones sociales: Cesiones de espacios

- Participación en la iluminación de instalaciones y edificios en la conmemoración de días Internacionales: Enfermedades Raras, de la Mujer, Autismo, Dislexia, Cáncer de mama o Eliminación de la Violencia Contra las Mujeres, La hora del planeta, etc.
- Exposiciones y cesiones de espacios solidarios a entidades sociales.

### Visitas guiadas y jornadas de familiarización

Reanudación del programa de visitas por parte de colectivos interesados que deseen conocer de cerca las instalaciones de los aeropuertos (Ej. Fuerteventura).

### Vida saludable y apoyo a causas benéficas

Aena une deporte y casusas benéficas apoyando actuaciones deportivas y eventos con fines sociales.

### Actuaciones medioambientales de índole social

El Aeropuerto de Granada Jaén se une a la iniciativa "la huella verde" auspiciada por la Federación Provincial de Hostelería y Turismo de Granada para sensibilizar al sector sobre el cambio climático y potenciar medidas que compensen la huella de carbono. A través de este proyecto, el Aeropuerto ha acogido la replantación de 20 ejemplares de Olivo Lucio.



### Aeropuerto Londres-Luton

- Voluntarios en Londres contra la Covid-19: Más de 100 trabajadores inscritos o como voluntarios para ayudar al NHS (Servicio Nacional de Salud de Reino Unido) al comenzar un histórico programa de vacunación masiva.
- Donaciones a la comunidad (Community trust fund).
- Colaboración económica con fundaciones en proyectos relacionados con la salud mental, la pobreza y el fomento de la igualdad.
- Aportación de £213,345 (de ellos, £63,345 fondos prorrogados con motivo de la Covid-19) y 15.000 € provenientes de multas por ruido.

- Socios benéficos del Aeropuerto de Londres-Luton – Solidaridad corporativa
- El aeropuerto promueve la colaboración con entidades sociales y la promoción de buenas causas gracias a la participación y la solidaridad de empleados, que participan directamente en la organización de eventos solidarios y pasajeros.
- Para el periodo 2021 a 2023, se ha formalizado colaboración con la "Ambulancia aérea del este Anglian" y el banco de alimentos de Luton. En 2021 se recaudaron £10,622.
- Donaciones de clientes, gracias a las aportaciones de clientes (monedas extranjeras), gracias a la cual se ha conseguido donar £5000.



## 3.2. Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno.

### 3.2.1 Creación de valor social

Aena es consciente del impacto social y económico (cualitativo y cuantitativo) que genera su actividad en los países en los que opera, y de su papel clave en términos de cohesión y conexión territorial.

La Compañía contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades en las que está presente generando empleo directo e indirecto (local y de otra procedencia), con la contratación de empresas especializadas, disponibilidad de espacios destinados al desarrollo de actividades económicas generadoras de empleo, la contribución fiscal<sup>8</sup>, la mejora de la integración social, la promoción de iniciativas de innovación social.

#### Generación de recursos en la comunidad (Cash flow social) (GRI 102-13; 201-1; 413-1; 413-2)

Generación de empleo	Mejora de la integración social	Promoción del tejido empresarial local	Valor económico generado y distribuido	Contribución fiscal
+ de 8.800 empleados + de 43,8 millones de puestos de trabajo a nivel mundial generados por el sector del transporte aéreo <sup>7</sup> 23 convenios con instituciones académicas y 60 estudiantes de grado o máster han realizado prácticas curriculares o extracurriculares durante 2021 en España	1,5% personas con diversidad funcional en la plantilla Convocatoria a entidades sociales, fundaciones o asociaciones para acciones de inserción laboral o de creación de empleo: 100.000 €/anuales Colaboración con entidades del tercer sector para la promoción de la integración de personas con necesidades especiales (Confederación Autismo España, CERMI, etc) Servicio PMR en los aeropuertos (casi 750.000 personas atendidas en 2021)	Aena venture: programa de aceleración de ideas financiando e implementando proyectos pilotos financiados. Contratación de proveedores locales (empleo local): <ul style="list-style-type: none"> <li>• 98,72% en España</li> <li>• 35% en Reino Unido</li> <li>• 100% en Brasil</li> </ul>	2.393,3 M€ de valor económico generado (ingresos) (+6,7% respecto a 2020) 2.545 millones de euros en compras y contrataciones (-5,1% respecto a 2020) 459,8 Gastos de personal	Ha ascendido a 285 M€. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 258 M€ en España (90,5 %)</li> <li>• 16,1 M€ de impuestos pagados en Reino Unido, (5,7 % sobre el total)</li> <li>• 10,8 en Brasil (3,8%).</li> </ul> Impuestos soportados: 267,3 M€. Los impuestos asociados a la propiedad sumaron 139,8 M€.

	2021 (Millones de €)	Observaciones
A. Valor económico directo generado (ingresos)	2393,3	
B. Valor económico distribuido	-2.545,0	
Costes operacionales	-2.085,2	Total gastos, excepto gastos de personal
Salarios y beneficios de los empleados	-459,8	Gastos de personal
Pagos a proveedores de capital	-39,4	Resultado financiero y pago de dividendos
Pagos al gobierno (por país)	-285	Contribución fiscal
Inversiones en la comunidad	-3,0	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro
C. Valor económico retenido	-151,7	C=A-B

<sup>7</sup> De los cuales 30.000 generados por la gestión aeroportuaria.

Fuente: ATAG. Covid-19 analysis fact sheet, ed. Sept. 2021. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

<sup>8</sup> Consulta apartado "Estrategia fiscal" en el Capítulo 1. Modelo de Negocio.

### 3.2.2. Impacto en las poblaciones locales y en el territorio

(GRI 102-13; 201-1; 413-1)

Aena presta un servicio esencial en términos de movilidad, cohesión y vertebración territorial.

- **Fomento de la movilidad sostenible.** Aena apoya alternativas de transporte más sostenibles y la intermodalidad, que contribuyen a la reducción de los tiempos de desplazamiento y espera, lo que redundará en el ahorro energético y la reducción de emisiones.

En colaboración con otros organismos, los aeropuertos promueven la integración de las infraestructuras con otros modos de transporte, mejorando los accesos, la planificación urbanística y la combinación con otras infraestructuras. Como resultado, en los últimos años ha aumentado el uso de transporte público en detrimento del acceso en coche privado, si bien, posiblemente como consecuencia de la pandemia, esta tendencia se ha podido ver alterada (pasando de un 30,5% en 2010 a un 30,9% en 2021<sup>9</sup>).

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una “Estrategia de acceso a la superficie del aeropuerto 2018-2022” para mejorar y favorecer el uso de transporte sostenible para los pasajeros y el personal.

- **Estudios y planes de Movilidad** para la mejora e integración de las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades y las del propio aeropuerto. En esta línea, el Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat cuenta con un Plan de Desplazamientos de Empresa (PDE) en las instalaciones, con la finalidad de detallar mecanismos para promover el uso de transportes alternativos al vehículo privado para acceder al puesto de trabajo o, en caso de no ser posible, racionalizar su uso. Durante 2021, el aeropuerto ha completado el enlace del carril bici con el de la red de carriles del área metropolitana de Barcelona y dispone de aparcamientos públicos especialmente diseñados para la bicicleta<sup>10</sup>.
- **Realización de encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo (EMMA)** en diversos aeropuertos, lo que permite conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.
- **Aplicación de criterios de insularidad** en las tarifas aeroportuarias, Islas Canarias y Baleares.
- **Establecimiento de nuevas rutas bonificadas y desarrollo de aeropuertos *ViV***, con los que se potencia el sector aéreo como instrumento de conectividad y conexión entre las principales ciudades del mundo.
- **Planes directores y estudios de impacto ambiental<sup>11</sup>**, en cuya elaboración se incluye un

análisis específico sobre el impacto que las infraestructuras y la propia actividad aeroportuaria puede tener a nivel ambiental y social, priorizando en todo momento el respeto y cuidado del entorno.

Asimismo, se valoran y proponen medidas específicas que garantizan una convivencia sostenible con la sociedad y el medioambiente, incluyendo, en su caso, propuestas de regeneración urbana, con el objetivo de evitar cualquier afección durante la ejecución de las obras de nuevos proyectos, o una vez desarrollados, (*a modo de ejemplo, consultar resoluciones ambientales de los Planes Directores de medio ambiente<sup>12</sup>*).

- **Colaboración con terceros para la mejora del entorno aeroportuario.** Por ejemplo, el Aeropuerto de Londres-Luton, ofrece ayudas a organizaciones benéficas locales, organizaciones sin fines de lucro y grupos comunitarios para el desarrollo de proyectos con beneficios directos en el ámbito local<sup>13</sup>, apoyando de esta manera el bienestar y el desarrollo sostenible del entorno más cercano.

**En el desarrollo de infraestructuras y servicios, considera un enfoque de gestión responsable y escucha a los grupos de interés.**

- **En los Desarrollos inmobiliarios: SmartCities & SmartAirports**, se prevé la colaboración de diversos ayuntamientos con el objetivo de:

<sup>9</sup> Los datos de las encuestas corresponden a 2019 que se han ponderado con los datos de tráfico de pasajeros de 2021.

<sup>10</sup> Consultar el enlace a la red ciclabe de Barcelona en el “Anexo – Enlaces y links de interés” de este documento.

<sup>11</sup> Los planes directores son documentos de planificación aeroportuaria en los que se define las grandes directrices de ordenación y desarrollo del aeropuerto y se describen las actuaciones que deberían ejecutarse para garantizar su adaptación a la demanda prevista en el corto, medio y largo plazo manteniendo, además, un adecuado nivel de servicio a los clientes y usuarios en general.

<sup>12</sup> Ver apartado “Sobre este informe - Enlaces de interés”

<sup>13</sup> Ver apartado “Sobre este informe - Enlaces de interés”.

- Mejorar la experiencia del viajero a través del intercambio de información entre el aeropuerto y la ciudad.
- Aprovechar sinergias para alcanzar el objetivo del aeropuerto inteligente y la ciudad inteligente, a través de sus sistemas de información.
- La acción coordinada del aeropuerto con su entorno –ciudad o ciudades colindantes – mejorando las actuaciones de desarrollo sostenible.

En 2021 se presentó Airport City Adolfo Suárez Madrid-Barajas<sup>14</sup>.

### Operaciones con impactos negativos significativos

Uno de los impactos más significativos de la actividad aeroportuaria es el ruido producido por las aeronaves, que afecta a todas las zonas limítrofes a los aeropuertos.

Para mitigar este impacto, Aena desarrolla una serie de mecanismos y destina un conjunto de recursos, entre los que destacan los Planes de Aislamiento Acústico (PAA) (*ver más Capítulo 2*).

En el capítulo sobre gestión de riesgos de este informe se detallan otros posibles impactos negativos potenciales asociados a la gestión aeroportuaria, así como los mecanismos desarrollados para su minimización.

### Conservación del patrimonio arqueológico

Dentro de los trabajos de adecuación y modernización del Aeropuerto de Ibiza, desde 2019 Aena y el Ministerio de Cultura y Deporte colaboran en la ejecución del proyecto de investigación del patrimonio cultural.

Con este proyecto arqueológico se pretende dar a conocer las costumbres y modos de vida de los grupos humanos que ocuparon antiguamente las áreas del sistema general del aeropuerto, así como su relación con el entorno.

Durante 2021, el equipo de expertos ha concentrado su actividad en la zona del aparcamiento, donde los hallazgos muestran que la zona fue antiguamente utilizada como campo de producción agrícola.

### Programa de Cooperación Internacional

El Programa de Cooperación Internacional de Aena se compone de un conjunto de actividades formativas dirigidas a profesionales aeronáuticos, procedentes principalmente del sector público de Iberoamérica, enfocado a contribuir a la mejora de la capacitación en materia aeronáutica de los participantes, y con ello favorecer el desarrollo de sus países.

Todas las actividades realizadas en el marco de este programa, cuentan con la colaboración de organizaciones e instituciones nacionales e internacionales de reconocido prestigio, como la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), organismo adscrito al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación,

la Dirección de Cooperación Técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) además de otras instituciones.

De esta forma, el programa contribuye también a reforzar la reputación de la industria española en clave de excelencia, y dar a conocer las buenas prácticas de Aena en el exterior.

En 2021, dadas las restricciones a la movilidad internacional de personas como consecuencia de la pandemia, y con el objetivo de facilitar y garantizar el correcto desarrollo de las actividades del programa, se ha mantenido el formato virtual de todas las actividades formativas llevadas a cabo (cursos de formación específica y seminarios).

De esta manera, se ha contado con la participación de más de 212 profesionales del sector del transporte aéreo iberoamericano, y se ha destinado un importe total de más de 76.800€.

### Impacto del programa de cooperación internacional en los últimos cinco años:

- 918 profesionales aeronáuticos.
- 21 países distintos.
- 670.000€ gasto.

<sup>14</sup> Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

## .3. Derechos Humanos

### 3.3.1. Política y estrategia de Derechos Humanos de Aena

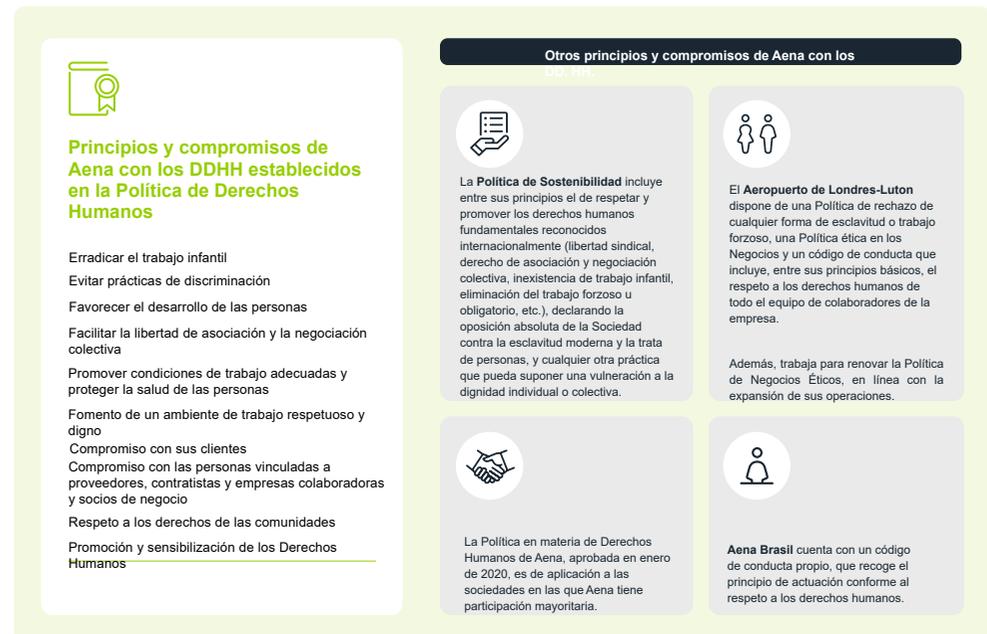
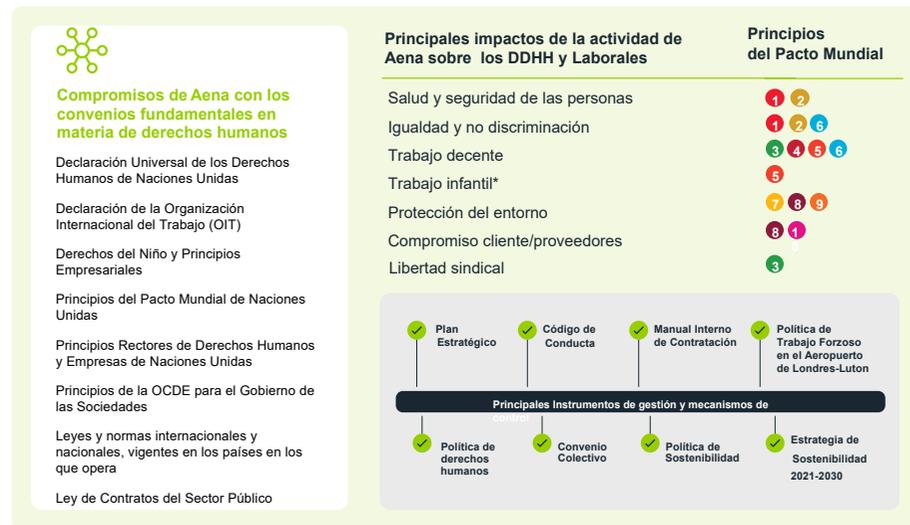
(GRI 102-12; 102-16)

La protección de los derechos humanos es parte integral de los valores corporativos de Aena, y constituye un pilar de la actividad empresarial.

La Política de Derechos Humanos, aprobada por el Consejo de Administración, formaliza este compromiso al más alto nivel y lo despliega en la Compañía a través de una serie de normas y herramientas<sup>15</sup>, entre las que destaca el Código de Conducta y la Política de Sostenibilidad, inspiradas, entre otros: en los Principios recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas; los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”; las líneas

Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales; la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales; la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo; los Derechos del Niño y Principios Empresariales; los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) o la Modern Slavery Act en Reino Unido.

La Política de Derechos Humanos establece principios específicos de actuación, además de sentar las bases para su desarrollo, supervisión, control y revisión.



<sup>15</sup> Estas normas vinculan y resultan de aplicación para todo el Grupo, incluyendo los empleados, sociedades con participación mayoritaria, y en todos los territorios donde opera el Grupo. Tanto el Aeropuerto de Londres-Luton como Aena Brasil disponen de su normativa correspondiente incorporando valores alineados con los de Aena.

La Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030, dentro de la línea de acción: “*Relaciones con la comunidad*”, incluye un programa específico en materia de derechos humanos que tiene como finalidad disponer de los mecanismos adecuados para identificar, prevenir, mitigar y remediar su impacto, mediante la implantación de un proceso de debida diligencia. Este proceso parte de la necesidad de involucrar a los grupos de interés (empleados, proveedores, entidades sociales y especializadas, etc).

### La Estrategia de Sostenibilidad social prevé la implantación de un proceso de debida diligencia en toda la Organización en 2024

Para su consecución se establecen una serie de actuaciones orientadas a garantizar el respeto de los derechos humanos en todas las actividades y a lo largo de la cadena de valor, manteniendo una relación de máximo respeto en las comunidades en las que Aena desarrolla sus operaciones.

### Implantación del proceso de debida diligencia de derechos humanos

(GRI 103-2; 102-16; 102-17)

La Organización tiene como prioridad desarrollar un proceso de debida diligencia de derechos humanos que refuerce las herramientas actuales enmarcadas en el sistema de cumplimiento normativo o la gestión de riesgos, por ejemplo, al objeto de reducir la exposición de la compañía a posibles vulneraciones (trabajo infantil, trabajo forzoso, prácticas discriminatorias, etc.), y permita incorporar nuevas soluciones para mitigar y/o corregir potenciales efectos negativos, así como su monitorización y reporte en la materia.

Durante 2021, en Aena se han sentado las bases para el desarrollo de este proceso, iniciando la identificación de los elementos que podrían ser objeto de riesgo de vulneración de los derechos humanos e impacto asociado.

### Cultura corporativa

A través de la Política de Derechos Humanos, Aena se compromete a promover la cultura de respeto de los derechos humanos entre los profesionales y en todas las zonas en las que opera, en especial en aquellas con mayor riesgo de vulneración.

A tal fin, la Estrategia de Sostenibilidad prevé actuaciones de formación y sensibilización entre los empleados, y el fomento de alianzas con terceros, que ayuden a reforzar la implementación del proceso.

Durante 2021 se han desarrollado acciones específicas de comunicación y sensibilización interna sobre la importancia del sistema de cumplimiento y el marco normativo de la Organización, que tienen su reflejo en la protección y la prevención de posibles vulneraciones relacionadas con los derechos humanos (*ver Capítulo: Enfoque del documento*). Esta formación se ha dirigido a los empleados de España y Luton, iniciándose también en Brasil. Además, en el Aeropuerto de Londres-Luton se impartirá formación de carácter obligatorio en materia de igualdad y diversidad a partir de 2022.

### Aena colabora con la Fundación Onuart en la promoción de los derechos humanos.

### Derechos humanos en la cadena de valor

Los compromisos de Aena con los derechos humanos se trasladan a la cadena de valor, (desde los proveedores hasta los usuarios de los aeropuertos), y a las comunidades situadas en el entorno en el que éstos desarrollan sus operaciones, incluidos los pueblos indígenas, a través de distintas herramientas:

- La Política de Derechos Humanos contempla la posibilidad de que los proveedores puedan tomarla como propia asumiendo los principios en ella establecidos. En esta misma línea la Estrategia de sostenibilidad refuerza la importancia de trasladar a la cadena de valor los objetivos sociales de la compañía.
- Código de Conducta de Aena: establece los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia que deben guiar la conducta de todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación, entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y en general, con todas aquellas personas y entidades, públicas y privadas, con las que se relacionen en el desarrollo de su actividad profesional, promoviendo asimismo el cumplimiento efectivo de las normas que aplican al conjunto de esas actividades bajo el principio de tolerancia cero de cualquier tipo de comportamiento ilícito.
- Inclusión de cláusulas sociales en los pliegos de contratación relacionadas, entre otros, con el respeto a los derechos humanos. El Manual Interno de Contratación prevé mecanismos de seguimiento su grado de cumplimiento y medidas sancionadoras (*ver Capítulo 4*). La Estrategia de Sostenibilidad refuerza esta actuación, incluyendo

entre sus acciones la inclusión de cláusulas de derechos humanos en los acuerdos con proveedores para garantizar la corresponsabilidad entre Aena y su ecosistema.

- El Aeropuerto de Londres-Luton sigue igualmente la política de tolerancia cero hacia el tráfico humano y la esclavitud, que extiende a todas sus relaciones contractuales. Los criterios de sostenibilidad y sobre derechos humanos son claves tanto en la evaluación de proveedores como en la renovación de los contratos (evaluando aspectos como la tolerancia cero hacia la esclavitud y haciendo referencia expresa al cumplimiento de la declaración contra la esclavitud moderna *Modern Slavery Act*<sup>16</sup>).

Desde 2018, se incorporan consideraciones ambientales y de sostenibilidad en los procesos de adquisición. La documentación asociada a los procesos de licitación cuenta con un sistema de puntuación claro, utilizado como parte de la evaluación de proveedores y de los estándares sociales y ambientales establecidos. Asimismo, los criterios de sostenibilidad y sobre derechos humanos siguen siendo claves en la renovación de los contratos (trato ético, tolerancia cero hacia la esclavitud, igualdad y diversidad, salud y seguridad, resiliencia al cambio climático, estándares para la gestión de residuos y recursos naturales, etc.).

En Aena Brasil disponen de herramientas para controlar el proceso de contratación mediante la solicitud de documentación, registro de las horas laborales etc., que contribuyen a mitigar el riesgo de vulneración (ej. trabajo forzoso u obligatorio) (ver Capítulo 4).

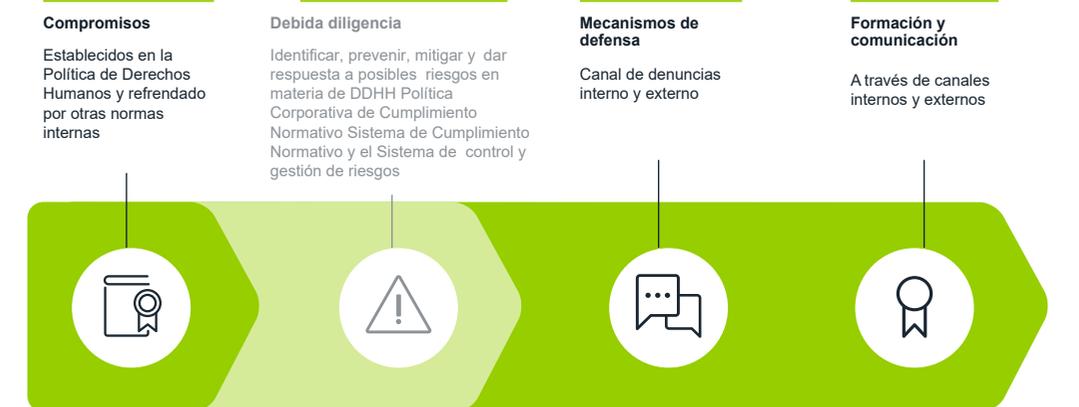
Dadas las características de la cadena de suministros, no se considera significativo el riesgo de trabajo infantil .

Fuera del ecosistema del Grupo, para el desarrollo de los principios de actuación establecidos, Aena colabora con organizaciones no gubernamentales y otras instituciones, buscando contribuir al desarrollo de proyectos con repercusiones sociales y al despliegue de políticas medioambientales teniendo en cuenta el derecho de todos a un medio ambiente limpio

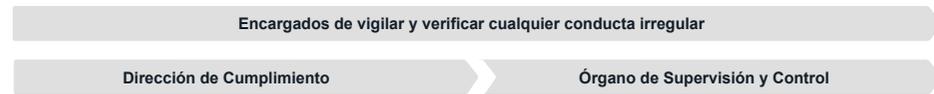


### Aena con los Derechos Humanos

Formalizado el compromiso de Aena con los derechos humanos, la Compañía evalúa y valora la existencia de posibles incumplimientos y busca soluciones para su erradicación



Compromisos trasladados a la cadena de valor



<sup>16</sup> Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

### 3.3.2. Prevención de riesgos de vulneración de los derechos humanos (GRI 102-16; 102-17)

Aena dispone de una serie de herramientas que permiten llevar a cabo una evaluación continua del nivel de riesgo de vulneración de los derechos humanos, identificación de posibles impactos y preocupaciones sociales y, en general, la salvaguarda del cumplimiento de leyes y normas aplicables (externas e internas).

La principal herramienta que otorga la cobertura necesaria a este proceso de evaluación es el Sistema de Cumplimiento Normativo, que establece los principios, mecanismos, procedimientos o controles dirigidos a prevenir, identificar y resolver las situaciones en que tengan lugar prácticas no éticas, antijurídicas, o incumplimientos normativos en el desarrollo de la actividad.

Este sistema, junto con el de Control y Gestión de riesgos, el Convenio Colectivo, el Reglamento Interno de Contratación, o el Código de Conducta constituyen instrumentos adecuados para la prevención, control y seguimiento de acciones que puedan tener relación con la vulneración de derechos humanos.

Asimismo, Aena dispone de una serie de mecanismos (generales y específicos) dirigidos a la prevención, detección y reacción ante posibles vulneraciones de los compromisos incluidos en las políticas corporativas. Estos mecanismos son:

- Control de prevención: deber de velar por parte de todos los miembros de la Organización por el cumplimiento de las políticas o reglamentos internos de la Sociedad, e identificar áreas de mejora que permitan implantar o corregir los procedimientos que se consideren convenientes.
- Control de actuación: obligación de informar sobre cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal, incumplimiento legal o irregularidad de las que tengan constancia a través de los canales establecidos al efecto, entre los que se incluye el Canal de Denuncias.
- Control de Supervisión: recayendo esta labor sobre el Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento, y la Dirección de Auditoría Interna.

El Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil, incluyen los principios de protección de los derechos humanos en sus respectivos Códigos de Conducta, garantizando que las políticas corporativas tengan en cuenta su cumplimiento y protección cuando sea pertinente.

#### Oposición al trabajo infantil y al trabajo forzoso

(GRI 102-12; 102-17; 408-1; 409-1)

Aena rechaza cualquier forma de trabajo infantil y forzoso, y se compromete con el cumplimiento riguroso de estándares internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de favorecer un entorno laboral que respete los derechos humanos.

El sistema de cumplimiento normativo ofrece los mecanismos de prevención, actuación y seguimiento

disponibles permiten a la Compañía garantizar el cumplimiento de la legislación vigente y los estándares internacionales, como los principios de la OIT.

#### Denuncias por vulneración de derechos humanos (GRI 103-2; 406-1)

El Canal de Denuncias de Aena (ver Capítulo 1 para más información), permite a los empleados del Grupo y externos realizar consultas o informar de posibles riesgos o incumplimientos en diferentes materias, entre ellas, los referidos a la vulneración de los derechos humanos, exceptuando los relacionados con el acoso laboral, que disponen de un protocolo propio.

Durante 2021 no se han registrado denuncias referidas a incumplimientos en el ámbito de los Derechos humanos<sup>17</sup>.

#### Accesibilidad en la prestación de servicios

En 2021 Aena continúa trabajando para mejorar el servicio a personas con movilidad reducida implantando las medidas necesarias para minimizar el riesgo sanitario y ofrecer las mejores instalaciones.

<sup>17</sup> En el marco del procedimiento de debida diligencia en materia de derechos humanos se prevé análisis y actualización de la clasificación de denuncias.

# 4

## Gestión social en la cadena de valor

### Proceso de adquisición y compras sostenible

#### Evaluación del riesgo

- Código de Conducta
- Política de sostenibilidad
- Política contra la corrupción y el fraude
- Política de derechos humanos
- Política de gestión integrada de calidad, medioambiente y eficiencia energética
- Política de Prevención de Riesgos laborales
- Política de Seguridad Operacional
- Inclusión de cuestiones ESG en los procesos de licitación y en la ejecución
- Inclusión de cuestiones ESG en los procesos

**Mejora continua: actuaciones y resultados**

#### La cadena de valor en Aena

- Infraestructura necesaria
- Operaciones
- Servicios a clientes
- Marketing, comunicación y relaciones con el entorno
- Actividades transversales y de apoyo

**Transparencia y diálogo con proveedores**

**Gestión sostenible de la cadena de valor**

**1** Planificación de la adquisición

**2** Aprobación interna

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales y consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental

**3** Licitación y publicación en el portal de contratación

**4** Recepción de ofertas y evaluación

**5** Selección del adjudicatario y firma del contrato

**6** Suministro del bien o servicio

**7** Consideración sistemática de asuntos ambientales y sociales a lo largo de todo el proceso de licitación:

- Cumplimiento con la legislación vigente
- Objeto del contrato
- Solvencia económica y financiera
- Solvencia técnica o profesional
- Criterios de exclusión
- Evaluación técnica.
- Póliza de responsabilidad civil y seguro de accidentes, pagos de Seguridad Social, Agencia Tributaria, Registro Civil, etc
- Inclusión, en su caso, de cláusulas de desempate
- Garantía definitiva

**8** Pago de la factura

#### Marco interno y externo

- Legislaciones de cada país
- Normativas y códigos internos
- Herramientas de evaluación y mejora
- Cultura ética
- Estrategia de Sostenibilidad de Aena
- Estrategia de negocio responsable del Aeropuerto de Londres-Luton

**98,72% de los proveedores en España son locales, 35% en el Aeropuerto de Londres-Luton y 100% en Aena Brasil**



**Compromiso con los ODS**



**ODS 8**  
Trabajo decente y crecimiento económico



**ODS 9**  
Industria, innovación e infraestructura



**ODS 11**  
Ciudades y comunidades sostenibles



**ODS 16**  
Paz, justicia e instituciones sólidas



**ODS 17**  
Alianzas para lograr los objetivos

La contratación de Aena está sujeta a la legislación que resulte de aplicación en cada uno de los países en los que opera, y a su propio marco normativo interno.

En España, la contratación de proveedores de Aena se rige por lo dispuesto en una serie de normas (aplicables tanto de la sociedad matriz, como de las filiales españolas) que prevén la inclusión de cláusulas en materia social y medioambiental en los pliegos y demás documentación contractual que resultan de obligado cumplimiento tras su firma. En concreto:

- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante RDL 3/2020).
- La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, sobre procesos de contratación (en adelante la Ley 9/2017).
- La “Norma de Contratación comercial” regula los procedimientos de licitación de los espacios comerciales de los aeropuertos de la red, con pleno respeto a los principios y valores de transparencia, concurrencia, eficiencia, legalidad, publicidad, confidencialidad y sostenibilidad.
- Instrucciones Internas de contratación, de aplicación en la Sociedad Concesionaria del AIRM y ADI.



En el Reino Unido, la contratación pública está regulada por los *Utilities Contracts Regulations* de 2016, así como los *Contractors Code of Practice* (CCoP).

En el caso de Brasil, se aplica la Norma de contratación de 2019. Además, en 2021 ha sido aprobado el Código de Conducta a proveedores que, alineado con el Código de Conducta de la Organización y el resto de normativa aplicable, aborda los valores y comportamientos que rige su relación con terceros, considerando prioritario establecer con todos ellos relaciones basadas en el respeto, la transparencia y la confianza, con el fin de obtener un beneficio mutuo.

## 4.1 Criterios aplicables a la contratación en Aena

De conformidad con la normativa aplicable, la Compañía persigue en todos sus procesos de contratación, tanto de proveedores como comerciales, la **eficiencia y el respeto a los principios de igualdad de trato, no discriminación, transparencia, proporcionalidad, concurrencia, publicidad, confidencialidad e integridad**, asegurando que los contratos se adjudiquen al proponente que presente la mejor oferta.

Aena dispone de una serie de herramientas que le permiten trasladar sus compromisos sociales y medioambientales a la cadena de valor y que tienen su máximo exponente en la incorporación de estas cláusulas en los pliegos de licitación, que resultan de obligado cumplimiento tras la adjudicación y, por tanto, durante el desarrollo de los servicios hasta la finalización de la relación contractual.

**La eficiencia, transparencia, legalidad y el respeto de la normativa externa e interna son los pilares sobre los que Aena sienta las bases de sus relaciones con su cadena de valor**



**OBJETIVOS EN MATERIA DE CONTRATACIÓN**

Aena hace extensible sus compromisos y buenas prácticas en materia de sostenibilidad, tanto medioambientales como sociales, a toda su cadena de valor

Para dar respuesta a las exigencias regulatorias y fomentar la mejora continua en toda la cadena de suministro, Aena pone en marcha un conjunto de iniciativas con las que persigue:



		Supervisión	Objetivo específico
<p><b>La Estrategia de Sostenibilidad de Aena incluye objetivos específicos en materia de contratación</b></p>	<p>Establecimiento de criterios de selección y requisitos medioambientales, así como su seguimiento y penalizaciones, en el ámbito.</p>	<p>Comisión de Sostenibilidad y Plan de Acción Climática</p> <hr/> <p>Dirección de Contratación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición e implementación de requisitos de sostenibilidad en los contratos a partir del 2022.</li> <li>Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los pliegos de contratación.</li> <li>Previsión de condiciones especiales de ejecución a través de la inclusión de cláusulas de carácter ambiental, laboral o social que puedan dar lugar a penalizaciones en caso de incumplimiento o pueden tener atribuido el carácter de esenciales, por lo que su incumplimiento puede dar lugar a la resolución del contrato.</li> </ul>
	<p>Fortalecimiento de requisitos medioambientales a proveedores, y medición del porcentaje de contratos que incluyen cláusulas medioambientales con objetivos cuantitativos.</p>		
	<p>Inclusión de cláusulas relacionadas con la protección de los derechos humanos para garantizar la corresponsabilidad entre Aena y su ecosistema.</p>		
<p><b>Estrategia de negocio responsable del Aeropuerto de Londres-Luton</b></p>	<p>Una de sus seis líneas de actuación es precisamente el fomento de una cadena de valor sostenible, con el objetivo de extender las buenas prácticas de gestión social y medioambiental entre los proveedores.</p>	<p>Estructura de gobernanza específica para la supervisión de la Estrategia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración e implementación de un Código de Conducta para proveedores: en 2022.</li> <li>Comienzo de trabajos para la identificación de proveedores estratégicos y evaluación de riesgos de cambio climático de los mismos: revisión de los impactos del cambio climático, Supply chain charter.</li> <li>Desarrollar un plan de resiliencia al cambio climático de proveedores: En 2021 se han comenzado los trabajos que culminarán en el desarrollo de un plan de resiliencia al cambio climático específico.</li> <li>Favorecimiento de contratación de proveedores locales.</li> <li>Realización de eventos de desarrollo de capacidades de proveedores: pausado en 2021 como consecuencia de la Covid-19.</li> </ul>

### 4.1.1. Principales hitos en contratación en 2021

Durante 2021 Aena ha trabajado en una Guía para la evaluación técnica de expedientes de proveedores, que tiene por objeto servir a las diversas unidades proponentes de Aena en cuanto a la elección de criterios de evaluación técnica de expedientes de cualquier naturaleza. Con criterios de evaluación técnica objetivos, se hace referencia tanto a criterios excluyentes como a criterios de valoración técnica de ofertas, desde una doble vertiente: fijar un umbral mínimo, cuyo incumplimiento suponga la exclusión; y, al mismo tiempo, cuantificar la puntuación de ese criterio para valorar lo que los licitadores ofrecen por encima del requisito mínimo establecido.

Además de incluir directrices y parámetros de carácter práctico, con la guía se trata de robustecer la evaluación de proveedores en base a criterios ESG (sociales, ambientales y de gobierno), para lo que se presta especial atención a la inclusión de estos criterios en el proceso, incorporando en los modelos de expedientes ejemplos de criterios objetivos a emplear en la valoración técnica.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton ha trabajado en esta misma línea en 2021 para incorporar más cuestiones ESG en los criterios de selección de proveedores, así como fomentar la contratación de proveedores locales.

En el caso de Aena Brasil, cabe citar la aprobación del Código de Conducta a proveedores.

#### Formación

Para asegurar su implantación y correcto uso, desde la División de Evaluación Técnica de Ofertas, en colaboración con el área de formación de la Dirección de Organización y Recursos Humanos, se ha establecido el objetivo de desarrollar cursos de formación específicos dirigidos a los elaboradores de pliegos de expedientes, con lo se contribuye, a la vez, a promover la adecuada incorporación de los criterios sociales y medioambiental en la cadena de valor.

Siguiendo la línea del refuerzo formativo, la Dirección de Contratación, conjuntamente con la Dirección de Organización y Recursos Humanos, ha elaborado un curso de formación general en materia de Contratación Pública, haciendo especial énfasis en el caso de Aena. Además, también se ha elaborado un curso específico de uso de la aplicación SIGA.

En el Aeropuerto de Londres-Luton se han desarrollado 10 sesiones de formación para empleados enfocadas a fomentar e incorporar buenas prácticas de sostenibilidad en la contratación.



## 4.1.2. Descripción de la cadena de suministro

La contratación de proveedores locales para el desarrollo de la actividad, continúa siendo un elemento característico de la contratación de Aena, tal y como reflejan los datos.

Además, como reflejo de la apuesta de la Compañía por la contratación de proveedores locales para el desarrollo de su actividad, los porcentajes alcanzados en 2021 fueron del 98,72% de proveedores en España (98,31% en 2020), 32% en Reino Unido (30% en 2020), y el 100% en Brasil (igual que en 2020).

De esta manera, se maximiza la contribución económica que la Compañía genera en las comunidades que opera, contribuyendo a potenciar el tejido industrial, así como el desarrollo social a través de la creación de empleos indirectos.

	AENA		REINO UNIDO *		BRASIL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Proveedores (Nº)</b>	<b>2.734</b>	<b>2.604</b>	<b>3.679</b>	<b>3.732</b>	<b>341</b>	<b>633</b>
De los cuales nuevos (Nº)	1.108	931	106	53	-	292
De los cuales locales (Nº)	-	911	-	423	341	633
<b>Expedientes gestionados (Nº)</b>	<b>1.281**</b>	<b>1.390</b>	<b>73</b>	<b>83</b>	<b>318</b>	<b>261</b>
<b>Importe adjudicado a expedientes (M€)</b>	<b>1.077,8</b>	<b>1.694,3</b>	<b>31,02</b>	<b>51,7</b>	<b>19,04</b>	<b>201,78</b>
Correspondiente a servicios y obras (%)	89,2%	84,1%	52%	98%	-	97,54%
Correspondiente a materiales y equipos (%)	10,8%	15,9%	48%	2%	-	2,42%
Volumen de contratación centralizada (M€)	982,1	1.560,5	22,95	51,5	19,04	201,72
Volumen de contratación descentralizada (M€)	95,7	133,8	1,98	0,1	0,000021	0,06
Volumen total de contratación adjudicada relativa a arrendamientos destinados a la actividad comercial (M€)	32,4 ***	38,3	0,91	0,0	-	10,53
<b>Adjudicación de contratos menores (M€)</b>	<b>15,7</b>	<b>16,2</b>	<b>6,2</b>	<b>0,1</b>	<b>0,000021</b>	<b>0,06</b>

\* Tipos de cierre al 31/12/2021 utilizados para cuentas del Balance: EURvsGBP= 0,8596; EURvsBRL= 6,3779

\*\* Centralizados 438 y descentralizados 952 expedientes adjudicados

\*\*\* 158 expedientes adjudicados

## 4.2. Gestión sostenible de la cadena de valor

### PROCESO DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS SOSTENIBLE

Transparencia, concurrencia, eficiencia, legalidad, publicidad, confidencialidad, sostenibilidad y respeto de la normativa externa e interna



## 4.2.1. Aspectos generales

### Transparencia y diálogo<sup>1</sup>

En la página web de Aena se publica la información relativa a los procesos de contratación y se pone a disposición de los licitantes los pliegos y demás documentación asociada. Esta información se actualiza de forma permanente y se adapta a los requisitos de digitalización<sup>2</sup>. La práctica totalidad de los procedimientos de contratación de proveedores se tramitan de manera electrónica.

Para facilitar la comunicación con los proveedores y arrendatarios, y ofrecerles el apoyo y la asistencia técnica en el manejo de estos medios electrónicos, se ponen a su disposición distintas herramientas de ayuda como el manual de usuario, el centro de soporte o el buzón para consultas en tiempo real.

- En España, se dispone de una página informativa Portal de Contratación y dos *landing page* específicas de gestión (Aena Proveedores y Aena Empresas<sup>3</sup>, que remiten a la Plataforma de Contratación del Sector Público), y de dos buzones de correo específicos para:
  - Información sobre el proceso de participación en las licitaciones: [portalcontratacion@aena.es](mailto:portalcontratacion@aena.es).

- Expedientes: direcciones de contacto de las unidades responsables de los expedientes.

En línea con los requerimientos derivados del Esquema Nacional de Interoperabilidad, al que Aena ha de adaptarse, de cara a los próximos ejercicios la Compañía tiene previsto finalizar la implantación del sistema de licitaciones y notificaciones electrónicas, y un nuevo sistema de comunicación interna electrónica, cuyo desarrollo ha finalizado, con previsión de entrada en funcionamiento a lo largo del primer semestre de 2022, atendiendo a su compatibilidad con iNotifica.

Asimismo, la página web de Aena dispone de un apartado específico a través del cual está disponible toda la información sobre la contratación.

- AIRM: dispone de un portal de contratación específico. Para cualquier consulta relacionada con clientes y facturación, los proveedores pueden dirigirse a [rmufacturacion@aena.es](mailto:rmufacturacion@aena.es).
- Aeropuerto de Londres-Luton: cuenta con su propio portal de contratación electrónica *In-tend*, que enlaza con el nuevo Servicio de Licitaciones (FTS, por sus siglas en inglés Find a Tender Service)<sup>4</sup>. Asimismo organiza eventos de forma periódica para ayudar a los proveedores en el proceso de contratación y responder a cuestiones planteadas por empresas locales y pymes a las cuestiones y dudas que puedan surgir al respecto.

En Aena Brasil, debido a su reciente actividad, a fecha de este informe, no disponen de ninguna plataforma específicamente habilitada para la publicación de los expedientes de contratación. Hasta la fecha, todas las comunicaciones con proveedores se realizaron por invitación directa.



<sup>1</sup> Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

<sup>2</sup> En España derivan de los requerimientos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

<sup>3</sup> Además, en cumplimiento con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y Buen Gobierno, la Plataforma de Contratación del Sector Público, publica toda la información relativa a la contratación de proveedores, contratos menores adjudicados o datos Estadísticos de contratos adjudicados.

<sup>4</sup> Nuevo servicio operativo tras el Brexit.

## Evaluación continua del riesgo de la cadena de valor

Los riesgos asociados a la contratación se incorporan a través del modelo de gestión y control de riesgos de la Organización. Pueden derivar del propio proceso de contratación (licitación y adjudicación), o de actividades de la cadena de suministro durante la ejecución del contrato<sup>5</sup>.

Principales riesgos asociados a la cadena de suministro relacionados con:	Herramientas para su control, supervisión y mitigación		Principales medidas de mitigación y control adoptadas	
	Código de Conducta	Política de sostenibilidad	Política contra la corrupción y el fraude	Política de derechos humanos
<p>Medio ambiente</p> <hr/> <p>Seguridad y salud laboral</p> <hr/> <p>Condiciones laborales</p> <hr/> <p>Derechos humanos</p> <hr/> <p>Ética, cualquier práctica fraudulenta o corrupción</p> <hr/> <p>Incumplimiento normativo</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluye los principios que guían la actuación de las personas sujetas al Código en su relación con terceros. Recoge expresamente la "relación con clientes, proveedores y empresas colaboradoras" a fin de evitar cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad, evitando cualquier colisión de sus intereses personales con los de Aena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluye entre sus objetivos integrar la sostenibilidad en todas las áreas de negocio y niveles organizativos, trasladando esta cultura a proveedores y cadena de valor, velando por su incorporación en el ámbito de los trabajos que desarrollen para Aena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece que, en el contexto de la actividad empresarial desarrollada para Aena o en su nombre, ningún proveedor deberá ofrecer o conceder, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, a terceros o a cualquier empleado de la compañía, regalos, obsequios u otras ventajas no autorizadas en el Código de Conducta, con el objetivo de conseguir tratos de favor en la concesión o conservación de contratos o beneficios personales o para la empresa proveedora.</li> <li>Para prevenir la corrupción, se indica expresamente que la Compañía deberá elegir a sus consultores, socios, proveedores, clientes y representantes con la debida diligencia, entablando relaciones siempre que sea posible con entidades de reconocido prestigio y de primer nivel en su respectivo mercado. Si ello no es posible, se adoptarán procedimientos de diligencia debida acordes con el marco normativo al que está sujeta la Sociedad.</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre los compromisos de Aena con proveedores y contratistas se encuentran el de difundir su responsabilidad con los derechos humanos promoviendo que formalicen su compromiso con los Derechos Humanos y que, en el caso de no disponer de política propia, suscriban la de Aena.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Asume como principio comunicar la política a todos los empleados y empresas que desarrollen su actividad en la Compañía y ponerla a disposición de las partes interesadas.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Asume el compromiso de cumplir, entre otros, con el objetivo de coordinar las actividades preventivas con terceras partes, entre ellos concesionarios, contratistas y operadores aéreos, y cuidar de su salud y seguridad.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre sus principios se encuentran el de obtener garantías suficientes respecto a las funciones de los proveedores externos, siempre que éstas puedan afectar significativamente a la Seguridad Operacional.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluye la obligación de las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales y respeto medio ambiental. Especifica el rechazo a cualquier práctica fraudulenta o corrupción.</li> <li>Incorporan cláusulas específicas de responsabilidad corporativa del proveedor, contratista o arrendatario, desempeño social, ambiental y de gobierno, y respeto de los derechos humanos.</li> <li>Incluye requisitos específicos, en materia social, medioambiental y de gobierno, exigidos en la ejecución del contrato, cuyo incumplimiento puede dar lugar a la imposición de penalidades o a la resolución contractual.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la cualificación e integridad de cada proveedor y cliente.</li> <li>Antes de iniciar relaciones comerciales vinculantes se requiere que los proveedores y clientes cuenten, en la medida de lo posible, con protocolos y controles anticorrupción y suscriban una cláusula anticorrupción (salvo que por la naturaleza de la relación u otras circunstancias se justifique la unidad proponente considere que no es necesario).</li> <li>Se obliga al cumplimiento de las cláusulas 39, 40, 41 y 42 incluidas en los pliegos de contratación sobre prevención de riesgos laborales, protección del medio ambiente, seguridad operacional y aeroportuaria, y demás condiciones y obligaciones laborales y sociales.</li> <li>Certificados de implantación de sistemas de gestión ambiental y de calidad (ISO 14001 e ISO 9001 o similares), garantía de cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, como criterios de solvencia técnica.</li> <li>Intercambio de buenas prácticas medioambientales para fomentar la mejora continua de los productos/servicios prestados y contribuir al desarrollo sostenible.</li> <li>Sistema de evaluación de proveedores: evaluación de programas medioambientales y sociales implementado por los licitadores en el proceso de valoración técnica.</li> <li>Póliza de responsabilidad civil y seguro de accidentes, estar al corriente de pagos de Seguridad Social, Agencia Tributaria, Registro Civil, etc. Asunción de la Política de Derechos Humanos de Aena, en caso de no disponer de política propia, (y, por ende, de los Principios del Pacto Mundial, -iniciativa de la que Aena forma parte y cuya observancia se recoge expresamente en la misma-), así como de los compromisos específicos relacionados con:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Erradicar el trabajo infantil.</li> <li>Evitar prácticas de discriminación.</li> <li>Favorecer el desarrollo de las personas.</li> <li>Facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva.</li> <li>Promover condiciones de trabajo adecuadas (remuneración, jornada laboral, etc) y proteger la salud y seguridad de las personas.</li> <li>Fomento de un ambiente de trabajo respetuoso y digno.</li> <li>Compromiso con clientes.</li> <li>Respeto a los derechos de las comunidades.</li> <li>Promoción y sensibilización de los derechos humanos.</li> </ul> </li> <li>El control de los derechos humanos en la cadena de suministro se realiza mediante la inclusión de cláusulas específicas en los pliegos de contratación.</li> <li>Seguimiento del proveedor durante la vigencia del contrato y verificación del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.</li> <li>Seguimiento de indicadores en materia de salud y seguridad.</li> <li>En Aena Brasil, el control y supervisión se realiza mediante auditorías externas (documentación, registro de las horas laborales etc.), contribuyendo a mitigar el riesgo de trabajo forzoso u obligatorio.</li> <li>Por la naturaleza de su cadena de suministro, el riesgo de producirse casos de trabajo infantil es considerado insignificante.</li> <li>El marco jurídico aplicable en las áreas geográficas en las que Aena opera favorece que no se hayan identificado riesgos significativos asociados a la vulneración de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.</li> </ul>

<sup>5</sup> Además, el Aeropuerto dispone de varias herramientas para garantizar el control, la supervisión y mitigación de riesgos asociados a la cadena de valor. Por ejemplo, un registro específico de riesgos claves y actuaciones de mitigación, un servicio de monitorización de riesgos, o una matriz de riesgo para determinar el valor adecuado de los seguros en las licitaciones. Asimismo, en todos los pliegos se incluyen cuestiones específicas para evaluar posibles riesgos asociados

Otros riesgos asociados a la cadena de valor:

- Privacidad del personal: Aena dispone de una política de privacidad del personal de empresas colaboradoras en la que se informa del tratamiento que harán de los datos personales las empresas del Grupo Aena y, en su caso, los proveedores de servicios de las empresas del Grupo Aena, de acuerdo con la legislación vigente<sup>6</sup> (para más información ver el Capítulo 1).
- Protección de la salud y seguridad de los proveedores: los pliegos incorporan cláusulas específicas a través de las cuales el adjudicatario se compromete a cumplir las obligaciones impuestas derivadas de la ley<sup>7</sup>, y demás reglamentación y normativa aplicable (ver Capítulo 5). Asimismo, se incluye una Cláusula de Seguridad Operacional y Aeroportuaria que tiene como principal objetivo fijar los requisitos que aplican a estos terceros para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y a la normativa vigente en materia de Seguridad Aeroportuaria, y determinar los criterios que rigen las relaciones entre el aeropuerto y los proveedores externos en esta materia (ver Capítulo 6).

En lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, la documentación de licitación incorpora una serie de cuestiones relativas a salud y seguridad, seguros, prohibición/rechazo a la esclavitud, medio ambiente, estabilidad financiera y capacidad técnica que son evaluados.

Durante el periodo de vigencia del contrato, las áreas de servicio monitorean y supervisan los posibles riesgos derivados de su ejecución.

En Aena Brasil, una empresa externa se encarga de verificar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones laborales (relativos a seguridad, salud, y formación de los trabajadores), y de comprobar la correcta entrega de EPIS y de equipos de seguridad a los trabajadores en función del riesgo asociado. En relación a los aspectos medioambientales se prevé que pueda ser auditada y esté completamente implantada de cara al próximo ejercicio.

Principales resultados en 2021

La Compañía no ha identificado ninguna contratación con proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido, ni se tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por los motivos señalados. Tampoco se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo, ni se han registrado incidentes a través de los canales habilitados al efecto, que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del grupo por impactos sociales negativos.



<sup>6</sup>Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.

<sup>7</sup>Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales.

### 4.2.2. El proceso de adquisición y compras (GRI 102-9; 103-2; 308-4; 414-2)

El modelo de gestión de proveedores traslada los objetivos en materia social -incluyendo el respeto de los derechos humanos- y medioambiental y de innovación

y desarrollo de Aena a lo largo del proceso de contratación. Como se ha indicado al comienzo de este capítulo, estos aspectos han sido reforzados en 2021 con la aprobación de la guía para la evaluación técnica de expedientes de proveedores, incorporando las mejores prácticas en sostenibilidad a la gestión a la cadena de

suministro y garantizando el buen desempeño medioambiental de todos los proveedores.

**Proceso de adquisición y compras sostenible**

Cumplimiento con la legislación vigente	Objeto del contrato	Garantía definitiva	Solvencia económica y financiera	Solvencia técnica o profesional	Criterios de exclusión	Evaluación técnica	Póliza de responsabilidad civil y seguro de accidentes, pagos de Seguridad Social, Agencia Tributaria, Registro Civil, etc
Respetar la normativa vigente en cada uno de los países en los que opera la Compañía.	Con especial consideración a aquellos contratos en los que se puedan incorporar innovaciones tecnológicas, sociales o ambientales	Posibilidad de eximir al adjudicatario de la obligación de constituir garantía definitiva.	Como medida para garantizar la capacidad de atender los compromisos adquiridos.	Además de los criterios de obligado cumplimiento, se pueden incluir criterios de solvencia técnica adicionales, a elección por parte de la unidad proponente, como el "Certificado de implantación del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001 o similar)", el "Certificado de implantación del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001 o similar)", o la garantía de cumplimiento de las Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.	Indispensables y necesarios para la correcta ejecución del contrato.	A través de criterios de valoración técnica con los que se procederá a la evaluación técnica de las ofertas, debiendo ser formulados de manera objetiva, con pleno respecto a los principios de igualdad, no discriminación, transparencia y proporcionalidad, incluyendo además criterios medioambientales y sociales.	Necesario en ciertas contrataciones que den respuesta adecuada a las circunstancias.



## Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación (GRI 102-9; 103-2; 308-4; 414-2)

### • Determinación del objeto del contrato

La legislación española<sup>8</sup> establece la obligación de que el objeto del contrato se defina en atención a las necesidades o funcionalidades concretas que se pretenden satisfacer -sin cerrar una solución única-.

Esto supone la necesidad de que a la hora de elaborar los pliegos se tengan en cuenta las innovaciones tecnológicas, sociales o ambientales que se puedan incorporar para mejorar la eficiencia y sostenibilidad de los bienes, obras o servicios que se trata de contratar.

Para ello, entre otros, se incluye la incorporación de criterios relacionados con la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad, el diseño universal, o la protección medioambiental, por ejemplo.

Sobre esta base, en 2021 se ha trabajado en la definición e implementación de requisitos de sostenibilidad cuantificados que permitan trasladar el compromiso de Aena<sup>9</sup> con la sostenibilidad a la cadena de valor, mediante la inclusión de estos objetivos en el 100% de los pliegos a partir del 2022<sup>10</sup>.

Tomando como referencia la Estrategia de Sostenibilidad, Aena ha trabajado en la definición e implementación de requisitos de sostenibilidad cuantificados en materia medioambiental

(descarbonización, gestión de residuos, etc) que puedan ser incluidos en el 100% de los pliegos a partir del 2022<sup>10</sup>, de forma que implicará la obligatoriedad de alcanzar determinadas metas ambientales por parte de los contratistas, por ejemplo:

- Utilizar un 100% de los vehículos (turismos y furgonetas) con etiqueta ambiental ECO o “cero emisiones” para la ejecución de los trabajos desde el momento de la firma del contrato o el uso de la tecnología más eficiente disponible para la implantación del 100% de la iluminación necesaria.
- El objetivo contractual de que los agentes de Handling que operan en los aeropuertos reduzcan sus emisiones en, al menos, el 74% para 2030, tomando como base: las emisiones de 2019 (*ver Capítulo 2*).

Por otro lado, para favorecer la integración laboral de trabajadores con discapacidad, en las memorias de inicio de expediente, el director del expediente está obligado a indicar la posibilidad de reserva de contrato a centros especiales de empleo y empresas de Inserción reguladas en la Ley 44/2007, de 13 de diciembre.

El Aeropuerto de Londres-Luton también incluye estándares en sostenibilidad en el momento de la elaboración del objeto del contrato.

### • Criterios de solvencia técnica o profesional

La Guía para la evaluación técnica de expedientes de proveedores de Aena, aplicable en España, establece una metodología para garantizar la correcta incorporación y aplicación de criterios de solvencia técnica de los licitadores que concurren a los procesos de contratación de Aena, en función de la naturaleza de cada contrato.

La facultad de aplicar estos criterios corresponde unidad proponente y depende de la naturaleza y el tipo de contrato (obra, servicio, suministro, comercial). Una vez que la unidad proponente los ha incluido como criterio de solvencia, su cumplimiento por parte de las empresas resulta de carácter obligatorio para poder optar al contrato.

Ejemplos de criterios de solvencia técnica:

- **Ámbito medioambiental:** En función del tipo de contrato, se puede solicitar, por ejemplo: certificados ISO 14001, ISO 9001 o similar emitidos por entidad acreditada (para expedientes de obras, suministros o servicios); certificados, expedidos por los institutos o servicios oficiales encargados del control de calidad de competencia reconocida, que acrediten la conformidad de productos a determinadas especificaciones o normas técnicas (en el caso de expedientes de suministros), etc.
- **Asuntos sociales:** En general pueden estar relacionados con la garantía de cumplimiento de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo mediante declaración de compromiso de aplicación de los sistemas de gestión de la cadena de suministro.

<sup>8</sup> RDL 3/2020 y Ley 9/2017 y arts. 3 y 4 del Real Decreto Legislativo 1/2016, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de prevención y control integrados de la contaminación.

<sup>9</sup> Estos requisitos están alineados con objetivos de la Compañía en materia medioambiental (descarbonización, gestión de residuos, etc), e implicará la obligatoriedad de alcanzar determinadas metas ambientales por parte de los contratistas

<sup>10</sup> Como se detalla en el capítulo 2 los pliegos para la contratación de servicios de handling ya incluyen objetivos de descarbonización

Este tipo de prácticas también se realizan en el Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil, como parte de sus procesos de selección:

- En el aeropuerto londinense se incorporan un conjunto de requisitos técnicos relativos a acreditaciones, experiencia, referencias o metodologías en materia social y/o medioambiental que son objeto de análisis y evaluación (avalada en algunos casos por certificaciones externas -ISO 14001/EMAS-). El 100% de los pliegos de contratación incorporan criterios de solvencia técnica de carácter medioambiental y social, y han de acreditar tener certificados sus sistemas de acuerdo a la ISO 14001 y 9001.
- Aena Brasil realiza el denominado proceso de “*homologación*”, consistente en la realización de un *Back Ground check* de las prácticas y registros anteriores del proveedor, en el que se analizan si ha sido demandado por motivos de corrupción, prácticas de esclavitud, o incumplimiento de obligaciones laborales (materializadas en un número alto de procesos y condenas), etc. Posteriormente, se lleva a cabo el denominado proceso de “*movilización*”, mediante el que se comprueban si los vínculos laborales entre empresario y trabajador son regulares y dan cumplimiento a la legislación vigente.

En Aena Brasil todas las empresas licitadoras han de presentar en sus propuestas un modelo de gestión que detalle, entre otros, aspectos relacionados con sostenibilidad, salud y seguridad, riesgos, cuestiones ambientales, etc.

### • Evaluación técnica de ofertas

Al igual en la evaluación de la solvencia técnica de los licitadores que concurren a los procesos de contratación, los criterios ESG resultan determinantes a la hora de realizar la evaluación técnica de las ofertas que se presentan. Con este tipo de criterios se trata, entre otros aspectos, de valorar la disponibilidad de sistemas y metodologías probadas sobre la aplicación de diversos aspectos adicionales a los tradicionalmente utilizados como criterios de solvencia técnica (certificados de sistemas de gestión ambiental y de calidad).

La aplicabilidad de estos criterios y su ponderación en la puntuación global depende de la necesidad, naturaleza y el tipo de contrato (obra, servicio, suministro, comercial).

Con la aprobación de la “Guía para la evaluación técnica”, desde 2021 se han introducido algunos criterios que tienen en cuenta aspectos sociales, de innovación y sostenibilidad, en línea con las directrices de la normativa actual. De cara al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por Aena en materia de sostenibilidad, se prevé la posibilidad de seleccionar criterios de este tipo para alinear los intereses y obligaciones de los proveedores con los de la Compañía<sup>11</sup>.

- Criterios de carácter medioambiental. La guía incluye cláusulas tipo relacionadas con la descarbonización, gestión sostenible del agua o el uso de recursos.

- Criterios carácter social: se pueden incluir criterios específicos, como disponer de certificado SA 8000 Gestión Responsabilidad Social o certificado de igualdad de género /retributiva AENOR.

De esta manera, Aena trata de garantizar que la adjudicación de los contratos se realice en función de la mejor relación calidad-precio (criterios económicos y cualitativos<sup>12</sup>).

En los pliegos de la contratación comercial se incluyen igualmente condiciones ESG:

- Los pliegos de condiciones particulares incorporan:
  - Requisitos medioambientales relacionados con la operatividad y mantenimiento de los espacios.
  - La obligatoriedad de incluir en el pliego del proyecto, un Plan de Vigilancia Ambiental debidamente cumplimentado por el arrendatario
  - Considerar en la valoración de la oferta técnica disponer de un Plan de reducción de plásticos de un solo uso o el fomento de la eficiencia energética de las instalaciones.
- Los pliegos jurídicos, incluyen:
  - El compromiso de cumplimiento de la normativa de sanidad, de seguridad aeroportuaria y medioambiental, entre otros, con el uso de plásticos de un solo uso, emisiones, gestión de residuos, vertidos, uso, de maquinaria, etc.
  - La obligatoriedad de presentar, previo al inicio de la actividad, un Programa de Control Ambiental consensuado con Aena, en el que se detalla la forma en la que se gestionarán y controlarán los potenciales impactos de la actividad en el medio

<sup>11</sup> Habrá que prestar especial atención al impacto que pudiese tener la elección de estos criterios sobre la concurrencia, especialmente si se trata de criterios de obligado cumplimiento

<sup>12</sup> En el caso de haberse requerido, la solicitud de certificaciones de calidad (ISO 9000 o similar) y de certificados medioambientales (ISO 14001 o equivalente) del oferente como solvencia técnica, no pueden valorarse en los criterios de evaluación

ambiente, identificando la estructura organizativa encargada de la gestión, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos dedicados a la finalidad de eliminar o reducir los posibles impactos (ver más información en Capítulo 2).

- Periódicamente Aena podrá realizar el seguimiento del cumplimiento del Programa de Control Ambiental consensuado, o de cualquier otro aspecto de la empresa que pudiera afectar al Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Compañía.

Tanto los pliegos de condiciones particulares como los jurídicos<sup>13</sup>, incluyen mecanismos penalizadores y sancionadores en caso de incumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, salud pública y epidemias, social o laboral, las infracciones que pudieran derivar de los mismos.

El Aeropuerto de Londres-Luton también incluye un conjunto de cuestiones en sus pliegos de contratación en materia de sostenibilidad y medioambiental. Asimismo, también se evalúan y puntúan la adecuación y el ajuste de los proveedores a las especificaciones y objetivos clave de rendimiento.

**Inclusión de cláusulas de desempate**

En España, cuando dos o más ofertas han obtenido la misma puntuación (con oferta económica similar), el artículo 147 de la Ley 9/2017 y el artículo 66.11 del RDL 3/2020 prevén cláusulas de desempate, a través de la cual se beneficia a las empresas que garanticen la puesta en marcha de prácticas sostenibles y responsables en su desempeño y gestión habitual. Este tipo de cláusulas son también incorporadas en los pliegos de contratación del Aeropuerto de Londres-Luton

**Exención a la constitución de garantía definitiva**

De acuerdo a la legislación vigente en España, en determinados casos, el Órgano de Contratación de la Compañía tiene la posibilidad de eximir al adjudicatario de la obligación de constituir garantía definitiva. Esto afecta especialmente a suministros de bienes consumibles cuya entrega y recepción deba efectuarse antes del pago del precio, y a contratos que tengan por objeto la prestación de servicios sociales o la inclusión social o laboral de personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social.



<sup>13</sup> El Director del Centro de Aena en el que se desarrolle la actividad desempeñada por el arrendatario notificará por escrito a la empresa la infracción cometida y la penalización que llevaría aparejada, concediéndole un plazo de diez días naturales para la presentación de cuantas alegaciones y pruebas estime pertinentes. A la vista de las mismas, el Director del Centro de Aena procederá a la imposición de la penalización a la que hubiere lugar o al archivo de las actuaciones y, en el caso de no ser competente en razón al presente contrato, efectuará propuesta de imposición de la penalización al órgano de Aena que fuera competente para ello.

### 4.2.3. Procesos de ejecución del contrato

GRI 102-9; 103-2; 308-4; 414-2)

#### Formalización del contrato

Al firmar el contrato, el adjudicatario (contratista y/o arrendatario) se compromete a aceptar disposiciones específicas en materia social (prevención de riesgos laborales, seguridad física y operacional) y de protección medioambiental<sup>14</sup> contenidas en los pliegos, a las que se une el fomento de buenas prácticas que, aun no teniendo un carácter contractual, sí contribuyen a fomentar la sostenibilidad de los productos y en la prestación de servicios.

Las cláusulas contenidas en los contratos son de obligado cumplimiento para el 100% de los adjudicatarios, y su incumplimiento puede dar lugar a penalizaciones.

**Protección del medio ambiente:** cumplir la legislación en materia de medio ambiente, así como las condiciones establecidas en los pliegos en relación, por ejemplo, a la correcta gestión de residuos, almacenamiento de materiales y sustancias peligrosas, condiciones de utilización de vehículos / maquinaria, emisiones a la atmósfera o vertidos.

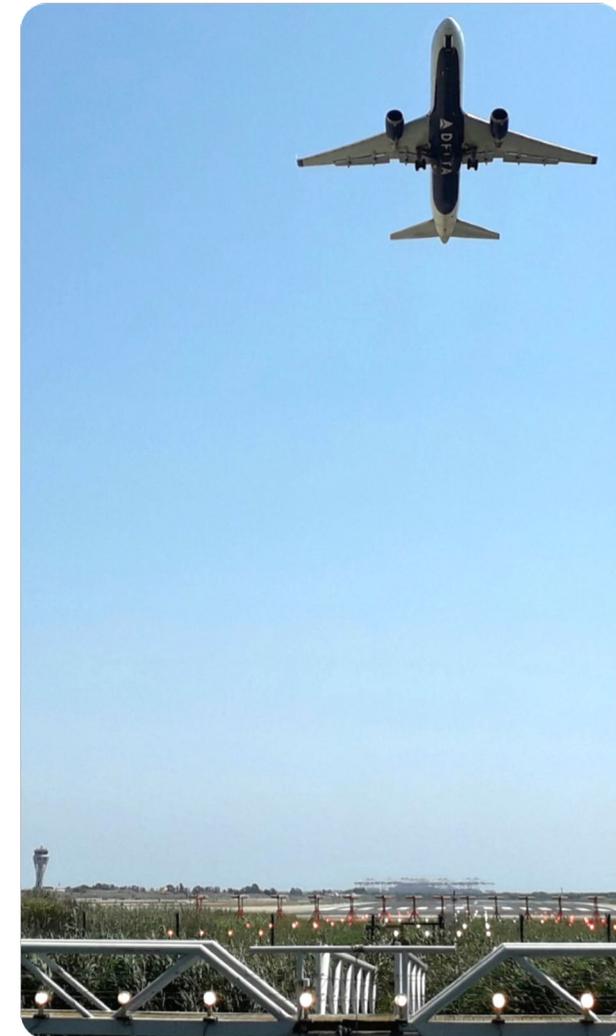
**Obligaciones laborales y sociales:** entre ellas, los contratistas se comprometen a disponer de porcentajes mínimos de trabajadores fijos en plantilla, empleados con diversidad funcional, cumplimiento de las condiciones salariales de los trabajadores conforme al convenio colectivo sectorial que resulte de aplicación, o el cumplimiento de la legislación en materia laboral.

**Prevención de riesgos laborales:** cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención<sup>15</sup>, dirigida a garantizar que los proveedores desarrollen obras, suministros y servicios asegurando la protección de su salud y seguridad.

**Seguridad aeroportuaria y operacional<sup>16</sup>:** cumplimiento de toda la legislación vigente en materia de seguridad, así como deberá acatar las órdenes e instrucciones emanadas de la autoridad aeroportuaria encaminadas a garantizar la seguridad de la actividad.

En el Aeropuerto de Londres-Luton todos los proveedores han de cumplir con la normativa vigente en el Reino Unido en materia laboral (esclavitud, salario mínimo, igualdad, etc.) y medioambiental.

En Aena Brasil, en los pliegos y/o los documentos contractuales, exponen las obligaciones requisitos, laborales y medioambientales y establecen expresamente, en caso de incumplimiento por parte del proveedor, la posibilidad de suspender y/o retener los pagos hasta que se dé cumplimiento al contrato.



<sup>14</sup> Con carácter general, se recogen en las cláusulas 39, 40, 41 y 42 de los pliegos de contratación correspondientes a RDL 3/2020 y 42, 43, 44 y 45 de los regidos por Ley 9/2017.

<sup>15</sup> Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales demás reglamentación y normativa, aplicable en el ámbito de esta Prevención.

<sup>16</sup> Ver Capítulo 6: Servicios Seguros y de Calidad.

### Condiciones especiales de ejecución del contrato

Aena incorpora en los procesos de licitación en España condiciones especiales de ejecución relacionadas con condiciones de tipo social, laboral, ético o medioambiental, que son de obligado cumplimiento por parte de los proveedores. Estas condiciones, que se deben indicar tanto en el anuncio de licitación como en el PCP (pliego de cláusulas particulares), no pueden ser directa ni indirectamente discriminatorias y han de ser compatibles con el derecho comunitario.

La normativa de contratación establece los controles a aplicar en relación con el cumplimiento de las condiciones de los contratos públicos, e incorpora la posibilidad de establecer, en caso de incumplimiento, penalidades económicas que pueden derivar incluso en la resolución del contrato.

Este es uno de los mecanismos usados por la Compañía para garantizar el cumplimiento de los estándares, tanto ambientales como sociales, incluidos en los pliegos de contratación.

**El 100% de las contrataciones de Aena incluyen, entre las condiciones especiales de ejecución del contrato, cláusulas de carácter ambiental, laboral o social que pueden dar lugar a penalizaciones en caso de incumplimiento o pueden tener atribuido el carácter de esenciales, por lo que su incumplimiento puede dar lugar a la resolución del contrato.**

La unidad proponente es la responsable de supervisar la correcta ejecución del expediente, conforme a lo establecido en las condiciones especiales de ejecución.

#### CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Incluyen aspectos como: el porcentaje mínimo de trabajadores fijos en la empresa o de trabajadores con discapacidad o con exclusión social; pago puntual de salarios a los trabajadores; reducción, reutilización y reciclado de residuos; gestión sostenible del agua; sistema de vigilancia medioambiental; o estar al corriente de pago con subcontratistas o suministradores

 <p><b>Obligaciones laborales y sociales</b></p> <p>Incorpora cuestiones como: hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, en un porcentaje superior al que exige la legislación nacional; promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, en particular de las personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social; eliminar las desigualdades entre hombre y mujer en dicho mercado.</p>	 <p><b>Obligaciones de prevención de riesgos laborales</b></p> <p>Cumplimiento de aspectos obligatorios en prevención de riesgos laborales de acuerdo con la legislación vigente, con el fin de garantizar la seguridad y salud en el trabajo y el cumplimiento de convenios sectoriales; así como la implementación de medidas para prevenir la siniestralidad laboral.</p>	 <p><b>Obligaciones medioambiente</b></p> <p>Incluyen aspectos relativos a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero; el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del contrato; una gestión más sostenible del agua; el fomento del uso de envases reutilizables; la promoción del reciclado de productos.</p>
<p>Algunos ejemplos de condiciones especiales de ejecución que figuran en los pliegos de licitación</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20%.</li> <li>• Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadoras que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sea igual o superior a la media nacional en el sector de la construcción, siempre que la disponibilidad del mercado laboral de la construcción lo permita.</li> <li>• Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social superior al 1%, siempre que la disponibilidad del mercado de la construcción lo permita.</li> <li>• Pago puntual de los salarios al personal y cumplimiento de las condiciones salariales derivadas del convenio colectivo que resulten de aplicación.</li> <li>• Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadoras que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sean igual o superior a la media nacional en el sector de las empresas de X (ingeniería y oficinas de estudios técnicos, etc.).</li> <li>• Estar al corriente de pago el contratista con los subcontratistas o suministradores que participen en los contratos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la obra cumpliendo estrictamente la legislación sobre prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Proveer, a los trabajadores que ejecuten la obra, de la información y formación adecuada sobre los riesgos de la actividad que desempeñen, de las medidas preventivas y equipos de protección individual u otros medios de protección precisos para su realización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomento de la reducción, reutilización y reciclado de los residuos.</li> <li>• Establecimiento de un sistema de vigilancia ambiental que garantice el cumplimiento de las indicaciones y medidas protectoras y correctoras, relacionadas con el objeto del contrato. El contratista establecerá una serie de indicadores que proporcionen la forma de estimar la realización de estas medidas y sus resultados.</li> <li>• Reciclado de productos y el uso de envases reutilizables.</li> <li>• Gestión sostenible del agua.</li> </ul>

## Seguimiento y evaluación de proveedores (GRI 102-9; 308-2; 414-2)

### Valoración de la calidad de los servicios

En España, los pliegos de contratación determinan los mecanismos de seguimiento de cumplimiento de las cláusulas de los contratos, así como las penalidades a aplicar en caso de incumplimiento.

El Director del Expediente, responsable del seguimiento del contrato en ejecución, tiene como función vigilar, supervisar y comprobar que se cumplen los requisitos, entre los que se incluyen los criterios sociales y medioambientales, y niveles de calidad definidos en el pliego de prescripciones técnicas del expediente. Además, en su caso genera la correspondiente certificación de conformidad de ejecución, con la periodicidad establecida en el contrato.

En Aena Brasil se lleva a cabo una supervisión mensual de la ejecución de los trabajos. A tal efecto, el contratista remite, por vía digital, comprobantes de cumplir con las obligaciones incluidas en el contrato y estar al corriente del pago de impuestos. En caso de incumplimiento, el contrato prevé la posibilidad de que se le retenga el pago.

En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton el desempeño de los proveedores se supervisa mediante acuerdos sobre el nivel de servicios prestados o de indicadores clave de rendimiento. Esta supervisión la llevan a cabo las áreas de servicio (*Services Areas*) que, a la finalización del contrato deben informar sobre el desempeño del proveedor. Este informe incluye además la valoración de la calidad de los servicios, suministros y obras ejecutados en el ejercicio.

### Impactos negativos en la cadena de suministro

El sistema de evaluación de la Compañía permite identificar proveedores que pueden causar o causan un impacto negativo significativo a nivel ambiental o social, y actuar en consecuencia, de acuerdo con lo estipulado en los contratos, implementando medidas para mitigar estos impactos, que pueden ir desde un acuerdo de mejora con el proveedor hasta la finalización del contrato con el mismo.

### Estudio de satisfacción de proveedores y clientes

Aena dispone de un procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente que incluye el análisis del grado de satisfacción de arrendatarios y contratista. Este procedimiento describe la sistemática seguida en las unidades/ centros de la Compañía. La principal herramienta empleada para esta evaluación es la realización de encuestas, tras cuya valoración, se determinan e implementan las correspondientes acciones de mejora.

Además, se utilizan otras herramientas y canales para conocer las necesidades y expectativas de:

- Proveedores: reuniones con contratistas, grupos de trabajo para intercambio de información y mejora del servicio, reuniones, comités de usuarios, seguimiento y gestión de RQS, indicadores DORA, etc. A partir de estos canales se han podido detectar, entre otras expectativas, la necesidad de mejorar los requisitos contractuales, incluyendo objetivos claros, alcanzables y estables; mejora de la transparencia; fomento de la igualdad de trato; agilidad en las tramitaciones.

- Socios prestadores de servicios a clientes de Aena y otros arrendatarios: grupos de trabajo para intercambio de información y mejora del servicio; análisis de resultados del servicio prestado (atributos comerciales de las encuestas ASQ y seguimiento de gestión de RQS); encuestas Salas VIP, parking y servicios comerciales; reuniones con arrendatarios; reuniones con agentes handling. Entre las expectativas identificadas se pueden citar la puesta en marcha de normas de actuación o requisitos asumibles o la estabilidad.

El Aeropuerto de Londres-Luton, desarrolla un sistema de mejora continua de sus procesos acreditado por el Instituto Colegiado de Suministros de Adquisiciones (CIPS). Si bien, durante 2021, debido al impacto de la pandemia, el presupuesto asociado ha sido reducido notablemente.



# 5

## Cuestiones sociales y relativas al personal



### Prioridades

- Estabilidad laboral y desarrollo profesional
- Condiciones laborales y modelo retributivo justo
- Conciliación laboral/personal y motivación
- Diversidad e inclusión
- Atracción y retención de talento
- Formación y capacitación continua
- Comunicación bidireccional y continuada
- Bienestar laboral integral y flexibilidad
- Salud y seguridad
- Nuevas tecnologías y herramientas colaborativas

### Salud y bienestar

- Modelo de salud y seguridad en el trabajo, promovido al más alto nivel de la Organización
- Enfoque proactivo para mantener los más altos niveles de seguridad y minimizar la exposición al riesgo
- Objetivos en materia de salud y seguridad
- Reducción en el número de accidentes
- Medidas de conciliación y fomento de la salud y el bienestar para el 100% de los empleados

### Empleo estable y de calidad

- Aena apuesta por la empleabilidad y el desarrollo profesional:
- 8.811 empleados
  - 489 nuevas incorporaciones
  - 93% fijos
  - 96% realiza su trabajo a jornada completa

### Organización del tiempo de trabajo y la desconexión

- Política de teletrabajo
- Política de desconexión digital

### Promoción de la Diversidad e inclusión

#### Diversidad de género

- Las mujeres representan:
- 37%** de la plantilla
  - 26,67%** Consejo de Administración

#### II Plan de igualdad

### Promoción y desarrollo de talento, habilidades y conocimientos

- Estrategia de *employer branding*
- Estrategia de negocio responsable del Aeropuerto de Londres-Luton
- Promoción del empleo en el entorno local

**El 100% de la plantilla de España participa en el sistema de Gestión del Desempeño**

### Sistema retributivo

Promueve un trato igualitario para los empleados, no instaurando diferencias por razón de género ni personales de cualquier otro tipo.

**1,7%** brecha salarial en 2021 (España)

#### Diversidad generacional

- Impulso de la formación y el empleo de la formación entre los más jóvenes a través de la participación en ferias de empleo, convenios con universidades, etc.

#### Programas de desarrollo

- Programa "Mentoring: líderes desarrollando líderes"
- Programa "Mentoring recíproco"
- Programa coaching
- Programa transformación digital y cultural



**2.165.474€** inversión en programas de formación

**100%** empleados han recibido formación

**41,4** horas de formación al año por empleado



**Compromiso con los ODS**



**ODS 3**  
Salud y bienestar



**ODS 4**  
Educación de calidad



**ODS 5**  
Igualdad de género



**ODS 8**  
Trabajo decente y crecimiento económico



**ODS 16**  
Paz, justicia e instituciones sólidas



**ODS 17**  
Alianzas para lograr los objetivos

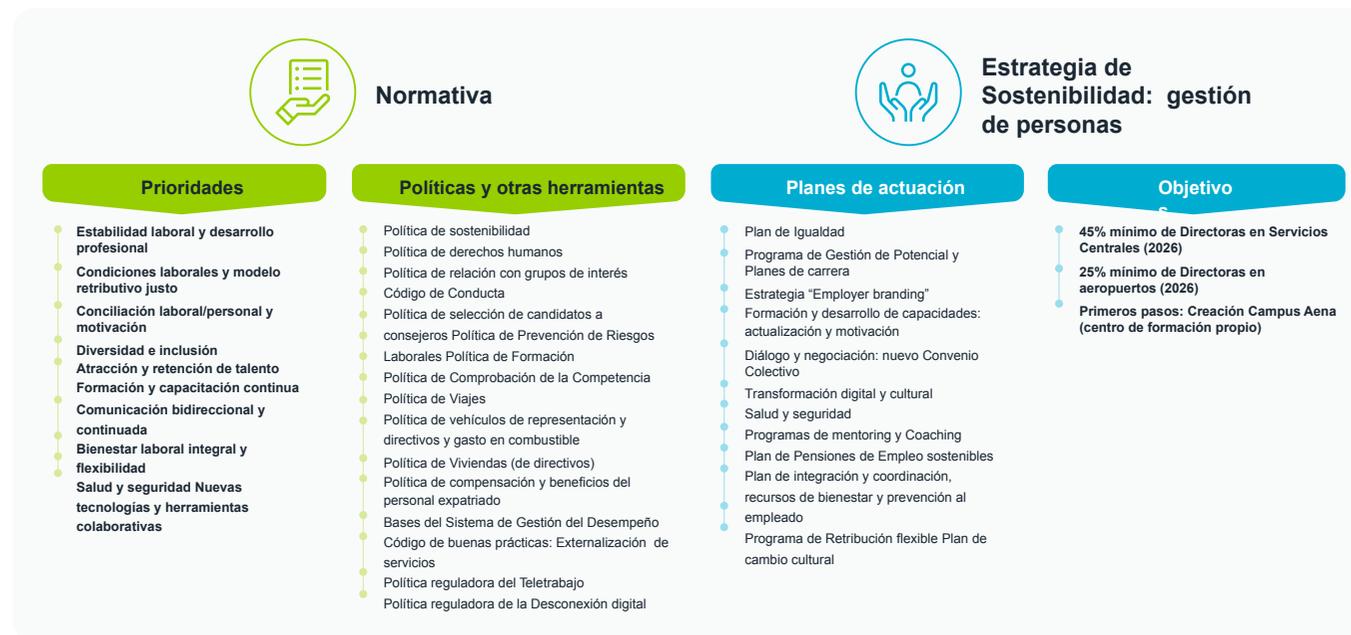
Con la irrupción de la covid-19 Aena implementó múltiples medidas enfocadas a minimizar los impactos en sus profesionales reforzando aspectos en materia de salud y bienestar, impulsando el uso de nuevas tecnologías y la transformación cultural de los trabajadores. La gestión del “talento” ha constituido igualmente una prioridad y un pilar básico para la gestión y desempeño de la Compañía.

En 2021, con el objetivo de adaptarse a las nuevas tendencias, Aena adopta un enfoque proactivo que refuerza las herramientas de gestión ya existentes, y

culmina con la Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030 que, a través de un marco de actuación a medio-largo plazo, pone el foco en la diversidad y la inclusión, la gestión del talento, el desarrollo de la carrera profesional, la conciliación y motivación, o el desarrollo de una cultura sostenible.

Este enfoque aporta a la Organización la solidez suficiente como para hacer frente al entorno dinámico, respondiendo a las necesidades de un entorno laboral cada vez más cambiante y exigente.

Durante 2021, los profesionales de Aena han demostrado con creces su capacidad de superación y adaptación a nuevos entornos.



La Dirección de Organización y Recursos Humanos de Aena es la unidad encargada de las cuestiones relacionadas con la gestión de las personas y de promover un entorno laboral de calidad, con el objetivo de mantener los más altos niveles de motivación y compromiso, atraer y retener el talento, asumir los nuevos retos de la Compañía.

La condición de Aena como empresa pública estatal, supone ciertas restricciones a la contratación de personal y al desarrollo del talento, y así se recoge en el mapa de riesgos de la Compañía. Anualmente se valoran dichos riesgos a través del seguimiento de *Key Risk Indicators (KRI's)* definidos a tal efecto. Concretamente, en este ejercicio no se ha materializado ningún impacto significativo.

Entre las medidas adoptadas para mitigar estos riesgos, destacan el Plan de Sucesiones y participación en Estudios Retributivos, los Programas de Detección de Potencial y *Employer Branding*, enfocadas a fomentar el acceso a la Organización del mejor talento y a la puesta a disposición de sus empleados de las herramientas y los conocimientos necesarios para adaptarse a este entorno cambiante, y así se recogen, entre otros, en la Estrategia de Sostenibilidad.



## 5.1. Empleo estable y de calidad<sup>1</sup>

### 5.1.1. Principales datos de plantilla

Desde la irrupción de la covid-19 en 2020, Aena ha mantenido su compromiso de proporcionar un entorno de trabajo de calidad, garantizando la estabilidad y las condiciones laborales de sus empleados y proporcionar un entorno de trabajo de calidad.

A cierre de 2021, la plantilla de Aena asciende a 8.811 personas, un 0,5% más que el año anterior, de las cuales el 37% son mujeres.

La mayoría de los empleados se concentran en España (el 90%) -Madrid, Canarias, Cataluña, Andalucía, Baleares- y en Reino Unido (el 7%) –Londres.

Aena ofrece un empleo estable y de calidad, apuesta por la empleabilidad, y el desarrollo profesional:

- 93 % son fijos,
- 7 % temporal
- 96 % realiza su trabajo a jornada completa

#### Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (a 31 de diciembre)\* (GRI 102-8)

	2020					2021					
	Plantilla total	Fijo		Temporal		Plantilla total	Fijo		Temporal		
		Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa		Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	
Aena, SME, S.A. (España)	7.690	165	7.031	51	443	7.787	194	6.953	59	581	
Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)	79	0	76	0	3	79	0	75	0	4	
ADI, SME, S.A. (España)	24	1	21	0	2	26	1	23	0	2	
Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)	706	123	583	0	0	628	100	528	0	0	
Aeropertos do Nordeste do Brasil, S.A. (Brasil)	272	0	270	0	2	291	0	288	0	3	
Total	Nº	8.771	289	7.981	51	450	8.811	295	7.867	59	590
	%	100%	3,3%	91,0%	0,6%	5,1%	100,0%	3,3%	89,3%	0,7%	6,7%

(\*) Todos los trabajadores –salvo aquellos que disponen de reducción de jornada- tienen contratos a jornada completa.

<sup>1</sup>Todos los datos presentados corresponden a cierre de ejercicio, 31 de diciembre de 2021, salvo en aquellos casos en los que se especifique expresamente otra fecha. Asimismo, en aquellos casos en los que no ha sido posible su consolidación, se indica de forma específica su alcance.

**Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional (a 31 de diciembre)** (GRI 102-8)

2021

	Aena, S.M.E., S.A. (España)						Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)						ADI, S.M.E., S.A. (España)						TOTAL ESPAÑA					
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años	
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Alta Dirección	0	0	1	1	4	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	6
Directivos y Titulados	0	0	372	450	499	610	0	0	2	4	3	9	0	0	1	3	5	9	0	0	375	457	507	628
Coordinadores	0	0	62	145	305	692	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	62	146	305	698
Técnicos	0	1	395	1.104	988	1.720	0	0	8	18	4	19	0	0	0	0	0	0	0	1	403	1.122	992	1.739
Personal de apoyo	0	0	88	71	141	133	0	0	1	1	0	2	0	0	3	0	4	1	0	0	92	72	145	136
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>918</b>	<b>1.771</b>	<b>1.937</b>	<b>3.160</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>933</b>	<b>1.798</b>	<b>1.953</b>	<b>3.207</b>

	Aeropuerto de Londres-Luton						Aena Brasil						TOTAL (sexo – edad)						TOTAL (por sexo)		
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años				
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	6	5	7
Directivos y Titulados	0	0	11	24	7	19	0	0	7	12	2	6	0	0	393	493	516	653	909	1.146	
Coordinadores	0	0	6	14	9	16	0	0	12	32	0	1	0	0	80	192	314	715	394	907	
Técnicos	0	1	2	34	3	26	1	0	20	84	0	4	1	2	425	1.240	995	1.769	1.421	3.011	
Personal de apoyo	10	3	121	157	71	94	3	1	52	46	0	8	13	4	265	275	216	238	494	517	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>140</b>	<b>229</b>	<b>90</b>	<b>155</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>91</b>	<b>174</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>1.164</b>	<b>2.201</b>	<b>2.045</b>	<b>3.381</b>	<b>3.223</b>	<b>5.588</b>	

## Promedio anual de contratos según su tipología\* por sexo, edad, y clasificación profesional en 2021 (consolidada) (GRI 102-8)

	2020						2021					
	FIJO		TEMPORAL		TOTAL		FIJO		TEMPORAL		TOTAL	
	Tiempo completo	Tiempo parcial										
Masculino	5.239	122	320	20	5.559	142	5.158	100	316	15	5.474	115
Femenino	2.782	235	199	45	2.981	280	2.783	187	165	38	2.948	225
<b>Total por sexo</b>	<b>8.021</b>	<b>356</b>	<b>519</b>	<b>65</b>	<b>8.540</b>	<b>421</b>	<b>7.941</b>	<b>287</b>	<b>481</b>	<b>53</b>	<b>8.422</b>	<b>340</b>
Alta dirección	12	0	0	0	12	0	12	0	0	0	12	0
Otros directivos y titulados	1.897	32	41	0	1.938	32	1.948	25	37	0	1.985	25
Coordinadores	1.236	19	1	0	1.237	19	1.246	19	2	0	1.248	19
Técnicos	3.953	118	416	48	4.369	166	3.883	111	391	41	4.274	152
Personal de Apoyo	923	188	61	17	984	205	852	132	51	12	903	144
<b>Total por categoría profesional</b>	<b>8.021</b>	<b>356</b>	<b>519</b>	<b>65</b>	<b>8.540</b>	<b>421</b>	<b>7.941</b>	<b>287</b>	<b>481</b>	<b>53</b>	<b>8.422</b>	<b>340</b>
Mayores de 45 años	4.658	165	174	23	4.832	188	4.898	147	182	22	5.080	169
25 a 45 años	3.330	174	344	42	3.674	216	3.021	132	299	31	3.320	163
Menores de 25 años	33	17	1	0	34	17	22	8	0	0	22	8
<b>Total por edad</b>	<b>8.021</b>	<b>356</b>	<b>519</b>	<b>65</b>	<b>8.540</b>	<b>421</b>	<b>7.941</b>	<b>287</b>	<b>481</b>	<b>53</b>	<b>8.422</b>	<b>340</b>

(\*) Nota: Datos agregados de la plantilla total consolidada.

**Contrataciones por sexo, edad, categoría profesional y región (\*)** (GRI 405-1)

2021																							
Aena, S.M.E., S.A. (España)						AIRM. (España)						ADI, S.M.E., S.A. (España)						TOTAL ESPAÑA					
< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años	
F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Directivos y Titulados	0	0	54	35	18	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	55	35	18	13
Coordinadores	0	0	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	3
Técnicos	1	0	104	49	55	39	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	107	49	56	39
Personal de apoyo	0	0	7	10	8	12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	11	8	12
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>166</b>	<b>94</b>	<b>83</b>	<b>65</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>170</b>	<b>95</b>	<b>84</b>	<b>67</b>

AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON						AENA BRASIL						TOTAL CONSOLIDADO						
< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		
F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Directivos y Titulados	4	0	0	0	4	1	0	0	1	3	0	0	4	0	56	38	22	14
Coordinadores	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	3	1	2	4	
Técnicos	0	0	0	0	1	0	0	1	6	7	0	1	1	1	113	56	57	40
Personal de apoyo	2	4	0	0	0	3	1	1	8	20	0	0	3	5	15	31	8	15
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>187</b>	<b>126</b>	<b>89</b>	<b>73</b>

En 2021 se contrataron 205 mujeres y 284 hombres, en total 489 personas (549 en 2020).

**Despidos<sup>2</sup>** (GRI 103-2; 401-1)

En 2021, el número de despidos ascendió a 23 (39 y 10 despidos en 2020 y 2019, respectivamente). Del total de despidos, el número de mujeres que

finalizaron su relación por esta causa fue de 12, es decir, el 52% (12 mujeres y 30,1% en 2020 y 2 mujeres y 20% en 2019), frente a 11 hombres, el 48% (27 hombres y 60,9% en 2020 y 8 hombres y 80% en

2019). En lo que respecta a los despidos por clasificación profesional y edad, el 57% se concentran en puestos de personal de apoyo (69,2% y 40% en 2020 y 2019, respectivamente)

**Despidos por sexo, edad, categoría profesional y región**

2021

	AENA SME, SA						AIRM						ADI						Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)						Aena Brasil, S.A. (Brasil)						TOTAL					
	< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años							
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M				
Alta Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Directivos y Titulados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1			
Coordinadores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1			
Técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1			
Personal de apoyo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	4	1	0	0	0	1	0	1	0	1	2	3	5	2	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

<sup>2</sup> Expedientes de regulación de empleo: En 2021, no se ha llevado a cabo ningún Expediente de Regulación de Empleo (ERE), ni extintivo, ni temporal, lo que refuerza la disposición de la empresa de mantener las condiciones laborales de la plantilla y la estabilidad en el empleo.

## Tasa de rotación (GRI 103-2; 401-1)

Las bajas tasas de rotación, 3,3% tasa de rotación (de la cual un 1,9% se corresponde con tasa de rotación voluntaria), y los reconocimientos obtenidos por Aena en el ámbito de la gestión de personal son reflejo de los compromisos adquiridos por la Compañía en la materia de gestión de su capital humano, así como el excelente despliegue e implantación de las actuaciones y planes específicos.

### Tasa de rotación\* de personal por edad, sexo y región

2021

Tasa de rotación (%)	AENA S.M.E. SA			SCAIRM			ADI			LLA			Aena Brasil			TOTAL		
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total
Mayores de 45	1,01%	3,16%	2,35%	22,22%	2,78%	6,67%	0%	0%	0%	10,11%	10,32%	10,25%	25,00%	17,39%	18,52%	1,58%	3,59%	2,84%
Entre 25 y 45	1,01%	2,38%	1,92%	0,00%	8,33%	5,88%	0%	0%	0%	14,55%	10,34%	11,97%	13,70%	5,95%	8,30%	3,54%	3,56%	3,55%
Menores de 25	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%	0%	0%	40,00%	50,00%	44,44%	33,33%	100,00%	50,00%	39,13%	52,94%	45,00%
<b>Total</b>	<b>1,01%</b>	<b>2,85%</b>	<b>2,18%</b>	<b>10,53%</b>	<b>5,00%</b>	<b>6,33%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>14,96%</b>	<b>11,81%</b>	<b>13,03%</b>	<b>15,00%</b>	<b>7,81%</b>	<b>9,93%</b>	<b>2,62%</b>	<b>3,73%</b>	<b>3,33%</b>

(\* Rotación: Número de empleados que abandonan la organización, voluntariamente o por causa de despido, jubilación o fallecimiento estando en servicio activo.

### Tasa de rotación voluntaria\* de personal por edad, sexo y región

2021

Tasa de rotación (%)	AENA S.M.E. SA			SCAIRM			ADI			LLA			Aena Brasil			TOTAL		
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total
Mayores de 45	0,11%	0,23%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0%	0%	0%	8,99%	7,74%	8,20%	25,00%	4,35%	7,41%	0,58%	0,62%	0,61%
Entre 25 y 45	0,91%	2,33%	1,85%	0,00%	8,33%	5,88%	0%	0%	0%	13,94%	9,20%	11,03%	8,22%	4,76%	5,81%	3,05%	3,31%	3,22%
Menores de 25	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%	0%	0%	35,00%	50,00%	41,67%	33,33%	100,00%	50,00%	34,78%	52,94%	42,50%
<b>Total</b>	<b>0,40%</b>	<b>1,06%</b>	<b>0,82%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,33%</b>	<b>2,53%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>13,87%</b>	<b>10,19%</b>	<b>11,61%</b>	<b>10,00%</b>	<b>5,21%</b>	<b>6,62%</b>	<b>1,80%</b>	<b>1,93%</b>	<b>1,88%</b>

(\* Rotación voluntaria: Número de empleados que abandonan la organización voluntariamente.

## 5.1.2. Modelo retributivo (GRI 405-2; 102-35; 102-36)

El modelo retributivo se basa en los principios de transparencia retributiva, igualdad y no discriminación -entendiéndose ésta en su término más amplio (sexo, edad, nacionalidad, etc.), en las normas legales aplicables, e incorpora los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.

Para los empleados de Aena SME, SA, SCAIRM, ADI y Aena Brasil este modelo se ajusta en función del nivel de responsabilidad y de consecución de unos objetivos previamente marcados, combinando:

- Salario fijo<sup>3</sup>, establecido de acuerdo al nivel profesional, la ocupación, la función y el nivel de responsabilidad individual. A este salario se unen otros complementos aplicables (ocupación, nocturnidad, jornada, etc.).
- Retribución variable: Cantidad fijada en base a un porcentaje determinado del salario fijo, que varía en función de la categoría profesional, ligado a los resultados de la evaluación del desempeño y los logros alcanzados por los empleados.

Paralelamente, la Compañía ofrece a sus profesionales productos como seguro médico, seguro de vida, plan de pensiones, y cheques restaurante, entre otros.

En 2021 Aena y SCAIRM han destinado un total de 1,4 millones de euros a ayudas sociales para empleados destinadas a cubrir gastos de ayudas estudios, ayudas

estudios hijos, a la conciliación (campamentos y escuelas infantiles), a la salud, nacimientos y discapacidad excepcional, etc.

En lo que respecta al aeropuerto de London-Luton, dentro de cada categoría, se incluyen diferentes ocupaciones. Cada una de ellas tiene un salario base igual para hombres y mujeres, y rangos de edad. Una vez que se alcanzan los 2 años de servicio, se realiza una bonificación extra, independientemente de la ocupación. En 2021, no ha habido incremento salarial con respecto a 2020.

### Mecanismos de supervisión y control:

- Los Auditores de Cuentas, en el marco del ejercicio de prevención del blanqueo de capitales, llevan a cabo una revisión de contratos, nóminas, cotización seguridad social, transferencias, entre otros.
- Asimismo, en cumplimiento de los artículos 5 y 7 del Real Decreto el 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, la Compañía elabora un Registro Retributivo y una Auditoría Retributiva.
- La auditoría retributiva tiene por objeto obtener la información necesaria para comprobar si el sistema retributivo de la empresa, de manera transversal y completa, cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución. En la misma, se incluye un diagnóstico de la situación retributiva de la empresa, con una valoración de puestos de

trabajo que garantiza el principio de igual retribución para puestos de igual valor, así como el análisis de otros factores relevantes y el establecimiento de un plan de actuación para corregir las posibles desigualdades.

La Compañía a través de su sistema de retribuciones promueve un trato igualitario para los empleados, no instaurando diferencias por razón de género ni personales de cualquier otro tipo.

Así, el modelo retributivo de Aena garantiza:



**Una remuneración digna y la realización de las cotizaciones sociales**



**Transparencia y comunicación, al fijar y revisar la remuneración**



**Resultados y logros individuales**

<sup>3</sup> La remuneración por categoría profesional en AENA S.M.E., SA, y SCAIRM es pública y puede consultarse en el Anexo II, del I Convenio Colectivo de Grupo Aena, Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"

En el caso de ADI, es igualmente pública y puede consultarse en las tablas salariales recogidas en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid. Al igual que en el caso anterior, al salario publicado en el Anexo I del Convenio Colectivo, se unen otros complementos aplicables (actividad, disponibilidad, etc.). Aena Brasil, resulta de aplicación el Primer Acuerdo Colectivo, firmado el 23 de julio de 2020..

En lo que respecta al Aeropuerto de Londres-Luton, cada categoría engloba diferentes ocupaciones, que tienen un salario base asignado, sin distinción alguna por razones de sexo o edad.

## Remuneraciones medias y brecha salarial<sup>4</sup>

La Compañía incorpora medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva, desarrolla los mecanismos necesarios para identificar y corregir la discriminación en este ámbito y promueve las condiciones necesarias para su efectividad. Así, en España al amparo del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, y con el fin de garantizar la igualdad retributiva y asegurar la transparencia y el seguimiento de dicho sistema retributivo, Aena ha elaborado el Registro Retributivo, utilizando las herramientas y guías de uso publicadas por el Instituto de las Mujeres, órgano dependiente del Ministerio de Igualdad, que no siendo de obligado uso, sí permiten homogeneizar el análisis de los datos, y la comparativa con otras empresas, independientemente de su tamaño, sector, etc.

Para el análisis del modelo retributivo, se han analizado las retribuciones totales, que incluyen todos los conceptos retributivos, tales como salario base, salario de ocupación, antigüedad, retribución variable, turnicidad, nocturnidad, seguro médico, seguro de vida y accidentes, plan de pensiones, transporte, vivienda, comida, dietas y locomoción, entre otros.

En base a estas retribuciones, las retribuciones medias se han calculado como la media aritmética de

forma que sean efectivamente comparables. Para ello se ha tomado la “Retribución Normalizada”, que se define como aquella que, contemplando todos los conceptos del modelo retributivo, obtendría la persona si hubiese estado contratada durante todo el ejercicio, a tiempo completo.

A partir de las remuneraciones medias, se ha calculado la **brecha salarial**, como indicador para analizar las diferencias salariales por razón de género, mediante la siguiente fórmula: Brecha salarial = (Retribución media hombres – Retribución media mujeres) / Retribución media hombres.

Del análisis realizado se concluye, que existe paridad salarial entre hombres y mujeres ya que, en España, para el año 2020, la diferencia entre hombres y mujeres sólo representaba el 1,2%, siendo la representación de la mujer del 36% de la plantilla. En 2021, esta diferencia se sitúa en el 1,7%, siendo la representación de la mujer del 37% de la plantilla.

Esta diferencia salarial se produce, principalmente, debido al peso de las retribuciones percibidas por colectivos (como el Servicio de extinción de incendios, Mantenimiento y Sistemas de la información) en los que existe infrarrepresentación femenina, teniendo un elevado porcentaje de representación en la plantilla global, y a cuyos procesos selectivos no se presentan candidatas.

El incremento del 1,2% en el año 2020 al 1,7% en el año 2021, se debe fundamentalmente al aumento del

gasto en horas extraordinarias en 2021, motivado fundamentalmente por el incremento del absentismo por causa de la Covid-19, así como, por producirse circunstancias excepcionales, como fenómenos meteorológicos adversos, en colectivos con infrarrepresentación femenina. Si se hubiese mantenido el nivel de gasto en horas extraordinarias del año 2020, dejando el resto de valores del año 2021 constantes, la brecha salarial se reduciría a 0,8%.

En lo que respecta al Aeropuerto de Londres Luton, el gobierno británico requiere a las empresas informar sobre la brecha entre los salarios de hombres y mujeres. De la tabla de remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional, se extrae una diferencia retributiva del 22%. Aunque los datos cuantitativos de media salarial arrojen la existencia de dicha diferencia retributiva, no existe discriminación salarial por razones de sexo, ni edad.

En cuanto a Brasil, la diferencia retributiva, que se desprende de las cifras de remuneraciones medias de hombres y mujeres es del 8,3%.

<sup>4</sup> Las diferencias salariales se han calculado mediante la expresión: Brecha salarial = (Retribución media hombres – Retribución media mujeres) / Retribución media hombres). El gobierno británico requiere a las empresas informar sobre la brecha entre los salarios de hombres y mujeres. Puede consultarse en la página del gobierno de Reino Unido y en la página del Aeropuerto de Londres-Luton. Ver apartado “Sobre este informe - Enlaces de interés”  
El Ratio de compensación total anual (España) se sitúa en 4,7 calculado como el ratio de la compensación anual total de la persona mejor pagada de la Organización frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada).

## Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (salario fijo + variable) (\*) (\*\*) (GRI 102-35; 102-36; 102-38; 405-2)

		2020								2021 (*)							
		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		Remuneración media		< 25 años		Entre 25 y 45 años		> 45 años		Remuneración media	
		M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
<b>TOTAL ESPAÑA (***)</b>	Directivos y Titulados	0	0	48.644	50.151	55.960	58.562	52.951	55.248	0	0	46.780	48.288	54.203	56.426	51.442	53.390
	Coordinadores	0	0	39.008	39.997	42.028	43.246	41.550	42.715	0	0	37.493	39.433	40.964	42.745	40.502	42.298
	Técnicos	(*)	0	32.687	34.193	35.347	36.970	34.548	35.863	0	(*)	32.402	34.397	35.004	36.941	34.330	36.061
	Personal de apoyo	0	0	29.915	29.741	30.544	31.983	30.294	31.203	0	0	29.690	29.879	30.269	31.368	30.058	30.917
	<b>Total</b>	(*)	<b>0</b>	<b>38.550</b>	<b>38.004</b>	<b>41.148</b>	<b>42.356</b>	<b>40.304</b>	<b>40.804</b>	<b>0</b>	(*)	<b>38.039</b>	<b>38.088</b>	<b>40.740</b>	<b>41.827</b>	<b>39.967</b>	<b>40.650</b>
<b>AERO-PUERTO DE LONDRES-LUTON</b>	Directivos y Titulados	0	0	86.424	73.983	68.246	93.151	78.471	82.139	0	0	66.248	73.356	90.102	128.980	75.525	97.934
	Coordinadores	0	0	45.756	50.815	41.624	52.225	43.001	51.489	0	0	43.647	50.886	44.140	60.800	43.943	56.173
	Técnicos	0	0	45.035	46.650	30.559	53.050	37.797	49.594	0	(*)	58.685	49.820	40.341	55.237	47.679	51.884
	Apoyo	16.873	19.276	23.499	30.497	27.219	29.238	24.002	29.514	21.857	24.495	29.102	31.734	32.175	32.735	29.824	32.019
	<b>Total</b>	<b>16.873</b>	<b>19.276</b>	<b>28.385</b>	<b>37.601</b>	<b>32.003</b>	<b>42.650</b>	<b>28.720</b>	<b>38.734</b>	<b>21.857</b>	<b>27.096</b>	<b>33.067</b>	<b>39.952</b>	<b>38.149</b>	<b>51.204</b>	<b>34.506</b>	<b>44.315</b>
<b>BRASIL</b>	Directivos y Titulados	0	0	60.054	54.431	37.308	63.374	51.524	56.219	-	-	62.504	53.715	39.431	90.296	57.377	65.909
	Coordinadores	0	0	22.980	23.329	0	21.582	22.980	23.229	-	-	22.988	24.422	-	21.027	22.988	24.319
	Técnicos	0	0	4.480	4.480	0	4.480	4.480	4.480	(*)	-	4.223	4.307	-	(*)	4.223	4.303
	Personal de apoyo	6.432	7.929	8.276	10.096	6.273	12.467	8.027	10.416	4.963	(*)	8.414	9.524	-	11.741	8.226	9.810
	<b>Total</b>	<b>6.432</b>	<b>7.929</b>	<b>13.345</b>	<b>14.114</b>	<b>29.549</b>	<b>23.461</b>	<b>13.723</b>	<b>14.926</b>	<b>4.778</b>	(*)	<b>13.576</b>	<b>12.793</b>	<b>39.431</b>	<b>35.454</b>	<b>13.746</b>	<b>14.985</b>

Tipo de cambio Euro/Libra en 2021: EURvsGBP= 0,8596 / Tipo de cambio Euro/Real Brasileño en 2021:EURvsBRL = 6,3779

(\*) En aquellos casos en los que solo existe una persona en el grupo, no se muestra la remuneración, para evitar su identificación, aunque se ha tenido en cuenta a efectos de cálculo de la remuneración media total.

(\*\*) La remuneración de la Alta Dirección se incluye en el capítulo de Gobierno Corporativo. Se ha tenido en cuenta a efectos de cálculo de remuneración media total.

(\*\*\*) Se encuentra pendiente de aplicación la revisión salarial del 0,9% recogida en la Ley 11/2020, de 30 de diciembre de Presupuestos Generales para el año 2021.

En el ejercicio 2021, no se ha abonado el complemento de Productividad (no consolidable)

**Brecha salarial (\*)** (GRI 405-2)

		2020	2021
<b>ESPAÑA</b>	Directivos y Titulados	4,2%	3,6%
	Coordinadores	2,7%	4,2%
	Técnicos	3,7%	4,8%
	Personal de apoyo	2,9%	2,8%
	<b>Total</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,7%</b>
<b>LLA</b>	Directivos y Titulados	4,5%	22,9%
	Coordinadores	16,5%	21,8%
	Técnicos	23,8%	8,1%
	Personal de apoyo	18,7%	6,9%
	<b>Total</b>	<b>25,9%</b>	<b>22,1%</b>
<b>BRASIL</b>	Directivos y Titulados	8,4%	12,9%
	Coordinadores	1,1%	5,5%
	Técnicos	0,0%	1,8%
	Personal de apoyo	22,9%	16,1%
	<b>Total</b>	<b>8,1%</b>	<b>8,3%</b>

(\*) Brecha salarial = (Retribución media hombres – Retribución media mujeres) / Retribución media hombres.

**Comparación con el salario mínimo interprofesional<sup>5</sup>** (GRI 405-2)

La retribución salarial de la categoría inicial estándar se establece por nivel y la naturaleza de la función a desarrollar, y no distingue por género. Actualmente, el salario mínimo de Aena es superior al salario mínimo en todos los países en los que opera el grupo:

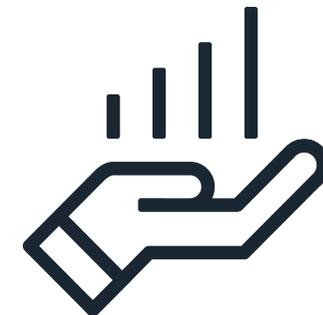
- En España, el Real Decreto 817/2021, de 28 de septiembre, establece un salario mínimo de 13.510 €/año (lo que equivale a 965 €/mes).
- A este respecto, el salario medio equiparado más bajo percibido en las empresas del grupo en España ha sido de 22.238,61€, lo que representa un 65% sobre el Salario Mínimo Interprofesional. El Aeropuerto del Londres-Luton cumple con todos los requisitos de salario mínimo y digno (minimum&living wage) establecidos por el gobierno de Reino Unido, que en 2021 es:

4,62 £/hora para menores de 18 años;  
 6,56 £/hora entre 18 y 20 años;  
 8,36 £/hora entre 21 y 22 años; y  
 8,91 £/hora para mayores de 23 años .

El salario medio por hora del Aeropuerto de Londres Luton es de £29.76.

Actualmente el Aeropuerto está trabajando para ampliar este compromiso a su cadena de valor y garantizar su cumplimiento, y se ha comprometido a conseguir la acreditación voluntaria otorgada por la Real Living Wage Foundation para mejorar el salario de los peor pagados.

- En 2021, el salario más bajo en Aena Brasil, ha sido R\$ 1.981,00 mes superando por tanto el mínimo legal (establecido en R\$ 1.100,00) alcanzando un ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local de 55,5%.



<sup>5</sup> Nota: Excepto persona mejor pagada.

Nota: Tipo de cambio Euro/Libra en 2021: EURvsGBP= 0,8596 / Tipo de cambio Euro/Real Brasileño en 2021:EURvsBRL = 6,3779

Se consideran ubicaciones con operaciones significativas todos aquellos países en los que Aena tiene presencia, es decir, aquellos en los que se ubican todas las empresas participadas sobre las que Aena tiene el control de la gestión.

### 5.1.3. Organización del tiempo de trabajo y desconexión (GRI 103-2; 401-2)

#### Jornada laboral

- En AENA S.M.E., SA, y AENA SCAIRM, SME, S.A. la organización del tiempo de trabajo se regula de acuerdo a la legislación laboral vigente y a lo dispuesto en el I Convenio Colectivo del Grupo Aena. Por ejemplo, se establece para el personal de jornada normal una jornada diaria de 7 horas y 30 minutos, con derecho a 30 minutos de descanso, computables como tiempo de trabajo efectivo, así como, flexibilidad en la entrada de la jornada normal diaria. Igualmente, para el personal que presta servicios en régimen de turnos, se establece una jornada anual de 1.711 horas. (artículo 57 del I Convenio Colectivo de Grupo Aena).
- ADI: la organización del tiempo de trabajo está regulada en el Convenio colectivo de oficinas y despachos de la Comunidad de Madrid<sup>6</sup>, que establece una jornada máxima anual efectiva de 1.765 horas (artículo 28).
- Aeropuerto de Londres-Luton: cumple con toda la legislación relacionada con las horas de trabajo, incluido el Reglamento de tiempo de trabajo de 1998. Esto permite a los empleados limitar su tiempo de trabajo a 48 horas por semana. Los empleados pueden solicitar trabajo flexible a través de las políticas favorables a la familia, que pueden

incluir la reducción de las horas de trabajo. En algunos departamentos operativos, incluidos Seguridad y Carga, se permite la opción de contratos de horas mínimas que respaldan una mayor flexibilidad laboral en torno a los compromisos familiares.

- Aena Brasil: Aplica lo establecido en la legislación brasileña, y en el primer Convenio Colectivo, firmado el 23 de julio de 2020, donde se establece una jornada semanal de 44 horas.

Con la aprobación de las Políticas de teletrabajo y desconexión digital, Aena avanza en el compromiso para lograr el necesario equilibrio entre la adecuada planificación y organización del trabajo y la conciliación y el bienestar de las personas trabajadoras.

La supervisión del cumplimiento de la jornada de trabajo, se lleva a cabo desde las unidades de la Dirección de Organización y Recursos Humanos encargadas de la misma.

#### Desconexión digital

En 2021 Aena y SCAIRM aprueban la Política de desconexión digital<sup>7</sup>, a fin de garantizar el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de la intimidad personal fuera del tiempo de trabajo de los trabajadores; y potenciar el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar.

La política, de carácter interno, establece pautas y recomendaciones en materia de desconexión digital, entre las que se encuentran:

- Impulso de prácticas que contribuyan a la mejora de la conciliación a través del reconocimiento del derecho a la desconexión digital.
- Establecimiento de convocatorias y asistencias a reuniones de trabajo, tanto presenciales como telemáticas, dentro de los límites de la jornada y horario de trabajo.
- Evitar el envío de comunicaciones fuera del horario laboral, salvo que concurren causas que lo justifiquen.
- Promoción del uso racional de las herramientas digitales.
- Se garantizará a las personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital durante las vacaciones y otros días inhábiles.
- El ejercicio del derecho a la desconexión digital, no repercutirá negativamente en las posibilidades de promoción, ni podrá ser causa de imposición de sanciones disciplinarias.
- La puesta en marcha de actividades de formación e información sobre la protección y respeto del derecho a la desconexión digital.

Tal y como se establece en la propia Política de Desconexión Digital, a efectos de seguimiento y supervisión de lo dispuesto en la misma, se constituirá una comisión de seguimiento de carácter paritario, integradas por representantes de los trabajadores y de la empresa.

<sup>6</sup> Sobre este informe - Enlaces de interés.

<sup>7</sup> Resulta también de aplicación a ADI.

Aena tiene establecido un sistema de registro de jornadas, previo a la aprobación del Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo<sup>8</sup>.

Este sistema está disponible tanto en las oficinas físicas como en la intranet corporativa, y permite consultar los movimientos diarios, así como extraer el histórico. Para hacer más accesible el enlace al portal, se han facilitado varios documentos aclaratorios y un enlace directo.

Como se ha indicado en el apartado anterior, en el Aeropuerto de Londres-Luton de acuerdo a la legislación vigente, se limita el tiempo de trabajo de sus trabajadores a 48 horas por semana.

## Política de teletrabajo

La aprobación de la Política de teletrabajo, refuerza la puesta en marcha de herramientas de modernización de la organización del trabajo, que dota de mayor autonomía a las personas trabajadoras en la planificación y el cumplimiento de sus actividades y objetivos profesionales, al mismo tiempo que contribuye a la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

Esta política incluye los requisitos necesarios para acceder al teletrabajo, principalmente relativos al puesto/ocupación, y los requisitos técnicos, medios materiales y lugar de trabajo, así como las condiciones para la prestación de servicios mediante esta modalidad. Desde su puesta en marcha, aproximadamente el 80% de las personas que por su puesto/ocupación, pueden teletrabajar se han acogido al sistema de teletrabajo, reflejando así el éxito de su implantación.

A fin de garantizar la prevención de riesgos laborales, se ha proporcionado a todas las personas trabajadoras la información y formación necesaria para realizar su actividad laboral en condiciones de seguridad y salud. El 100% de las personas que se han acogido a la modalidad de teletrabajo han recibido la formación pertinente.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha lanzado recientemente una guía sobre trabajo híbrido (*hybrid working*), que permite al personal, cuando corresponda, trabajar en remoto e incluye aspectos relacionados como las repercusiones sobre la salud y seguridad, el tiempo de trabajo esperado en la oficina, o posibles cambios que puedan implementarse sobre la guía.

## 5.2. Diversidad e inclusión

(GRI 103-2)

Aena dispone de un conjunto de normas y herramientas que constituyen el marco de actuación en materia de igualdad, diversidad, y no discriminación, y que guían su modelo de gestión.

- La Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía 2021-2030 incluye una línea de actuación específica sobre diversidad e inclusión que tiene como objeto visibilizar la relevancia de la igualdad mediante el desarrollo de políticas y participación proactiva en programas específicos.
- Los Principios de Naciones Unidas (Global Compact).
- La Política de Derechos Humanos, Aena asume formalmente el compromiso de aplicar, entre otros, el contenido de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la materia.

<sup>8</sup> Artículo 10 del Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés."

Aena concibe la diversidad en su sentido más amplio y plural (raza, nacionalidad, edad, origen social, sexo, estado civil, orientación sexual, religión, ideología política, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social)

Un firme compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación extendido a toda la cadena de valor



- Rechazo ante cualquier tipo de discriminación.
  - Igualdad de oportunidades, respeto y fomento de la diversidad entre sus trabajadores y trabajadoras, en cualquier estadio del desarrollo de su relación laboral.
  - Formación en materia de discriminación y acoso en el lugar de trabajo.
  - Cultura inclusiva asegurando la eliminación de barreras y el acceso al trabajo por igual.
  - Equipos múltiples y diversos (competencias, habilidades, experiencias, conocimientos, valores y actitudes).
  - Selección y promoción basados en criterios objetivos de mérito y capacidad.
  - Desarrollo de trabajadores y trabajadoras con discapacidad en igualdad de condiciones.
- Transparencia, no discriminación e igualdad de trato entre licitadores y licitadoras.
  - Criterios de selección y adjudicación que fomentan la igualdad y la diversidad.
  - Obligatoriedad de adhesión a las prácticas de salud y seguridad de la Compañía, promoción del respeto de los derechos humanos, la diversidad, la inclusión y la no discriminación, superación del salario mínimo en la retribución de sus empleados y empleadas, etc.
  - Promoción de la contratación de empresas proveedoras locales y fomentará que la contratación de sus empleados y empleadas se realice respetando la legislación laboral vigente, garantizando un trato digno y justo, y un entorno laboral en el que se promueva el respeto de los derechos humanos, la diversidad, la inclusión y la no discriminación.
- Relación con clientes basada en los principios de transparencia, privacidad, confidencialidad, libertad de expresión y no discriminación.
  - Accesibilidad y adaptación de las instalaciones aeroportuarias para todos.
  - Servicio de calidad que garantiza que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo, sea cual sea su grado de diversidad funcional. Lenguaje inclusivo a través de la megafonía.
- Promoción de planes y actuaciones que redunden en la mejora de los derechos económicos, sociales y culturales, la igualdad de oportunidades, la diversidad, la inclusión y la no discriminación, así como iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a los derechos humanos y a los ODS.
  - Especial atención a colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad (integración de jóvenes en el mercado laboral, o la contratación de servicios a centros especiales de empleo).

Que se hace efectivo a través de un conjunto de normas y herramientas



## 5.2.1. Diversidad de género

(GRI 103-2; 413-1)

El Plan de Igualdad, incluido en el Convenio Colectivo, garantiza la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres y, junto con el resto de herramientas referenciadas, configura el marco de actuación de la Compañía para promover la igualdad efectiva, la equidad, el mérito, el progreso personal, la corresponsabilidad y la conciliación de la vida laboral y personal de todos los profesionales.

En línea con la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía 2021-2030, en diciembre de 2021 se ha aprobado, en el seno de la Comisión Negociadora el nuevo Plan de Igualdad de Aena y se ha procedido a su posterior registro el día 4 de enero de 2022. Este Plan constituye un conjunto ordenado de objetivos y medidas encaminadas a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, eliminar las posibles discriminaciones por razón de sexo, que pudieran existir y a mejorar la comunicación y la sensibilización en esta materia.

Durante el año 2021 se ha revisado el Plan en vigor, se ha realizado un diagnóstico de la situación de Aena y se ha trabajado en el diseño de hasta 40 medidas que se han incorporado al nuevo Plan de Igualdad. Los objetivos específicos de las medidas del nuevo Plan van dirigidos a mejorar diferentes indicadores, entre otros, en las siguientes materias: mejorar la infrarrepresentación femenina, promoción del desarrollo profesional de las mujeres, favorecer y potenciar la conciliación de la vida personal y familiar para mejorar los índices de corresponsabilidad, implementar medidas

de comunicación para difundir las medidas actuales y mejorar los procedimientos internos, incrementar la formación en materia de igualdad y prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo.

El proceso se ha realizado en diferentes fases y en todas ellas han participado la parte social y la parte empresarial. Este plan tiene una vigencia de 4 años (hasta 2025). A partir de 2022 se pondrán en marcha las acciones derivadas de las medidas contempladas en el Plan.

### Principales objetivos de Aena en materia de igualdad

- Estrategia de Sostenibilidad de Aena. Alcanzar en 2026 el 45% de directoras en servicios centrales y el 25% de directoras en aeropuertos.
- Desarrollo de actuaciones específicas para impulsar programas dirigidos a mujeres y la promoción y participación en campañas y eventos relacionados con la igualdad.
- La Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton aunque actualmente no tiene metas y acciones específicas establecidas, se está haciendo una revisión en línea con la nueva estrategia corporativa para 2022.

### Diversidad de género en estructuras organizativas de la compañía

Las mujeres representan el 37% de la plantilla del Grupo, el 26,7% el Consejo, el 44% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados. Además, el

34% ocupan los puestos organizativos considerados STEM y el 37% de aquellos que contribuyen directamente a la generación de ingresos.

### Denuncias por acoso

Durante 2021 se recibieron 5 denuncias por acoso a través del canal específico (*ver Capítulo 1 canal de denuncias*), accesible a todos los empleados en España, 0 denuncias en Reino Unido y Brasil.

### Formación en igualdad

- Durante 2021 han tenido acceso a programas de formación en contenidos relacionados con la igualdad entre mujeres y hombres, 135 trabajadores y trabajadoras. Si bien, el 100% de la plantilla, incluyendo el personal en puestos de gestión y de responsabilidad, ha participado en este tipo de formación a lo largo de los últimos 5 años.
- Todos los años, en el mes de marzo, coincidiendo con la celebración del Día Internacional de la Mujer, se convoca a la formación en "Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres" a las personas que se hayan incorporado en Aena y Aena SCAIRM y aún no hayan tenido la oportunidad de realizar esta formación.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton, a lo largo de 2021 se ha completado un programa de formación en Igualdad e Inclusión para gerentes. Está previsto que este programa sea obligatorio para todo el personal en 2022.

**Porcentaje de mujeres/hombres sobre plantilla (a 31 de diciembre)** (GRI 405-1.i (sexo))

2020

	Aena, S.M.E., S.A. (España)		Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)		ADI, S.M.E., S.A. (España)		Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)		Aeropuertos do Nordeste do Brasil, S.A. (Aena Brasil)		TOTAL	
	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla
Masculino	4.909	63,8%	60	76%	13	54%	432	61%	192	71%	5.606	63,9%
Femenino	2.781	36,2%	19	24%	11	46%	274	39%	80	29,4%	3.165	36,1%
<b>Total</b>	<b>7.690</b>	<b>100%</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>706</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>	<b>8.771</b>	<b>100%</b>

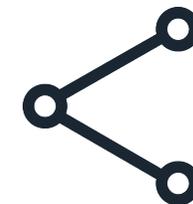
2021

	Aena, S.M.E., S.A. (España)		Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. (España)		ADI, S.M.E., S.A. (España)		Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido)		Aeropuertos do Nordeste do Brasil, S.A. (Aena Brasil)		TOTAL	
	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla	Empleados	% total plantilla
Masculino	4.932	63,3%	61	77,2%	13	50,0%	388	61,8%	194	66,7%	5.588	63,4%
Femenino	2.855	36,7%	18	22,8%	13	50,0%	240	38,2%	97	33,3%	3.223	36,6%
<b>Total</b>	<b>7.787</b>	<b>100%</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>628</b>	<b>100%</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>	<b>8.811</b>	<b>100%</b>

**Mujeres (a 31 diciembre)**

	2020	2021
Mujeres en plantilla (%)	36,1	36,6%
Mujeres en el Consejo (%)	33	26,6% Objetivo 40% en 2022
Mujeres en puestos de directivos, mandos intermedios o titulados (%)	43,9	44,2%
Mujeres en posiciones organizativas consideradas STEM (%)	34	33,7%
Mujeres en posiciones que contribuyen directamente a la generación de ingresos (%)	36,1	36,6%

(\*) Sobre el total de hombres y mujeres en cada grupo



## Actuaciones más relevantes llevadas a cabo en materia de diversidad de género en 2021

- Programa de Mentoring “Líderes desarrollando líderes”, en el que participan 92 mujeres, representando un 41% sobre el total de los participantes, entre las cuales, el 42% asumen la figura de mentoras. En la edición iniciada en 2021 participan 36 personas de las que 17 son mujeres (47% de los participantes) y el 56% son mentoras.
- Programas de formación de Alta Especialización, enfocados principalmente a puestos de responsabilidad e impartidos por escuelas de negocio de reconocido prestigio como IESE, ESADE, IE, CUNEF y diferentes Universidades. En 2021, cinco directivas han participado en este tipo de programas, donde se han formado en materias de Finanzas, Contratación Pública, Derecho de la Competencia, entre otros.
- Colaboración proactiva y directa en iniciativas relacionadas con la igualdad y diversidad de género desarrolladas por instituciones públicas y privadas (días Internacionales de la Mujer, la Niña en la Ciencia), foros especializados para la promoción de la igualdad (Barcelona Woman Acceleration Week “BWAW”), iniciativa “Empresas por una sociedad libre de género” de la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género.
- Participación en el foro “Mujeres en movimiento: Liderazgo femenino en el transporte y la sostenibilidad”, promovido por Metro de Madrid.
- Reportaje aeropuertos en femenino, publicado en la revista del MITMA.
- Artículo en la revista Aena 360° sobre mujeres de colectivos infrarrepresentados como el Servicio de Extinción de Incendios, Mantenimiento, Operaciones, a través de varias entrevistas para dar visibilidad a nuestras profesionales y dar a conocer su trabajo
- Encuentro virtual entre la Dirección de Organización y RRHH y las mujeres participantes en este artículo para conocer mejor su situación laboral, sus retos y generar una red de comunicación.
  - Aena ha entrado a formar parte del IBEX Gender Equality Index para promover la igualdad de género, que ha lanzado BME (Bolsas y Mercados Españoles). Para entrar en el índice, las empresas deben tener entre un 25% y un 75% de presencia femenina en su Consejo de Administración y entre un 15% y un 85% en la Alta Dirección.
- Celebración del día de la mujer en Aena mediante la participación en foros, iniciativas del MITMA como el video “Ellas cambiaron el rumbo” o la iluminación de color morado de varias instalaciones de aeropuertos.
- El Colegio de Abogados de Madrid (ICAM), en el marco de la IX Cumbre de Mujeres Juristas, ha otorgado al equipo jurídico de Aena el Sello de Buenas Prácticas de Igualdad entre hombres y mujeres en el ejercicio de la abogacía que concede la Comisión Delegada de Igualdad.
- En Aena Brasil, cuentan con acciones específicas para la diversidad de género.

**Aena apuesta por la generación de alianzas que tengan como objetivo destacar el papel de la mujer trabajadora y el fomento de la igualdad, principalmente en el sector aeronáutico.**



## 5.2.2. Accesibilidad universal al empleo de las personas con discapacidad (GRI 103-2; 405-1)

Las personas con capacidades diferentes forman parte de la plantilla de Aena.

En materia laboral, la organización realiza las adaptaciones necesarias para garantizar y favorecer su adecuada participación en las convocatorias de empleo y pruebas de selección, y promueve el desarrollo de medidas concretas para la formación y sensibilización sobre discapacidad en sus múltiples formas.

La compañía cuenta con un 1,48% de empleados con diversidad funcional a cierre de 2021, a lo que se ha de añadir, su equivalencia mediante medidas alternativas <sup>(9)</sup>, cumpliendo así con el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en lo que a cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad se refiere.

Cada 3 años, en España, la Compañía publica una convocatoria dirigida a entidades sociales, fundaciones o asociaciones que realicen acciones de inserción laboral o de creación de empleo por un importe máximo de 100.000 €/anuales (en 2021 se beneficiaron de estas ayudas 6 entidades, con un importe total de 90.000€).

<sup>9</sup> Dato correspondiente al número efectivo de empleados con discapacidad en plantilla a 31 de diciembre, sin considerar el número equivalente resultante de medidas compensatorias. De acuerdo a la legislación vigente, el porcentaje de empleados con discapacidad se calcula en función del número efectivo de personas con discapacidad en plantilla a 31 de diciembre, y el número equivalente de personas resultado de las medidas compensatorias aprobadas por Resolución de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) sobre la Declaración de excepcionalidad y adopción de medidas alternativas para el cumplimiento de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad). El número efectivo de empleados con discapacidad en España a 31 de diciembre 2020 es de 115 personas y en 2021 de 114 (1,44%). Sin embargo, a fecha de publicación del presente informe, no se dispone de la Resolución del órgano competente relativa a la Declaración de excepcionalidad presentada correspondiente al ejercicio 2020, ni 2021 que permita incluir el correspondiente porcentaje total de empleados con discapacidad.

### Empleados con discapacidad (\*) (GRI 405-1)

	Efectivos (**)		Plantilla total		% sobre la plantilla Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Aena, S.M.E., S.A.	108	108	7.690	7.787	1,40%	1,39%
SCAIRM S.M.E S.A	7	6	79	79	8,86%	7,59%
ADI, S.M.E S.A	0	0	24	26	0,00%	0,00%
Aena Brasil, S.A.	8	7	272	291	2,94%	2,41%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>121</b>	<b>8.065</b>	<b>8.183</b>	<b>1,53%</b>	<b>1,48%</b>

(\*) Actualmente el Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido), no registra el carácter discapacidad; el gobierno de Reino Unido no lo exige, por lo que se excluye plantilla y se revisa y corrige el dato publicado en el EINF 2020. La plantilla total de Luton a cierre del ejercicio 2021 ascendió a 628 (en el año 2020:706), por lo que la exclusión de su plantilla respecto a lo publicado en el EINF 2020 supone que el % s/ Total plantilla pase de un 1,40% a un 1,53%.

(\*\*) Ver nota al pie.

## 5.2.3. Accesibilidad en los servicios (GRI 103-2)

Las instalaciones y centros de trabajo de Aena se encuentran habilitados para facilitar y potenciar el acceso de empleados, clientes, proveedores y usuarios, incorporando adaptaciones en el entorno laboral que sean objetivamente necesarias y contando con un servicio específico en los aeropuertos para personas con movilidad reducida (PMR).

Aena colabora con las principales organizaciones españolas del sector como CERMI o la Confederación de Autismo de España, u otras específicas en el Reino Unido.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton se trabaja en estrecha colaboración con sus proveedores

de Salud Ocupacional para gestionar cada caso y garantizar que, cuando sea necesario, se realicen ajustes razonables para aquellos empleados que los requieran.



## 5.2.4. Entorno de trabajo diverso e inclusivo

Aena forma parte de la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI), que integran las empresas públicas del grupo MITMA<sup>10</sup>. Esta Red, tal y como establece el protocolo firmado por sus constituyentes, trata de fomentar la **diversidad e inclusión del colectivo LGTBI** en el ámbito del Sector Público Estatal y favorecer la sensibilización y el ambiente apropiado para llevar a cabo iniciativas específicas.

Sentadas las bases del protocolo, los siguientes pasos a seguir están orientados a continuar progresando en la normalización y visibilización del colectivo LGTBI, para erradicar discriminaciones e intolerancia y favorecer su integración en un entorno laboral apropiado dentro de las empresas como Aena. Por su parte en Aena Brasil, cuentan con acciones específicas para la inclusión LGTBI.

**Aena reafirma su compromiso contra la discriminación y favorece la sensibilización y el**

**ambiente apropiado para la inclusión efectiva del colectivo LGTBI en el entorno laboral.**

### Diversidad cultural en órganos de gobierno y empleados

Aena es consciente del valor que aporta a la organización la confluencia de diferentes culturas y nacionalidades. Por ello, busca la máxima diversidad del equipo. La compañía cuenta con un total de 18 nacionalidades diferentes.

#### Distribución de empleados en la plantilla por nacionalidad (\*)

	% en plantilla		% en puestos directivos y de gestión	
	2020	2021	2020	2021
Española	96,13%	95,98%	98,34%	98,35%
Brasileña	3,31%	3,50%	1,25%	1,15%
Italiana	0,14%	0,12%	0,16%	0,15%
Francesa	0,06%	0,06%	0,05%	0,05%
Alemana	0,07%	0,06%	-	-
Venezolana	0,04%	0,05%	0,10%	0,15%
Británica	0,04%	0,04%	-	-
Sueca	0,04%	0,04%	-	-
Otras	0,17%	0,16%	0,10%	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

(\*) Actualmente el Aeropuerto de Londres-Luton (Reino Unido), no registra la nacionalidad de sus empleados. Sus empleados y nacionalidades, no se encuentran recogidos en la tabla.

<sup>10</sup> Adif, Adif-AV, ENAIRE, INECO, Puertos del Estado y Renfe Operadora.

## Diversidad generacional, gestión de la edad y fomento de la integración laboral de los jóvenes (GRI 103-2; 413-1)

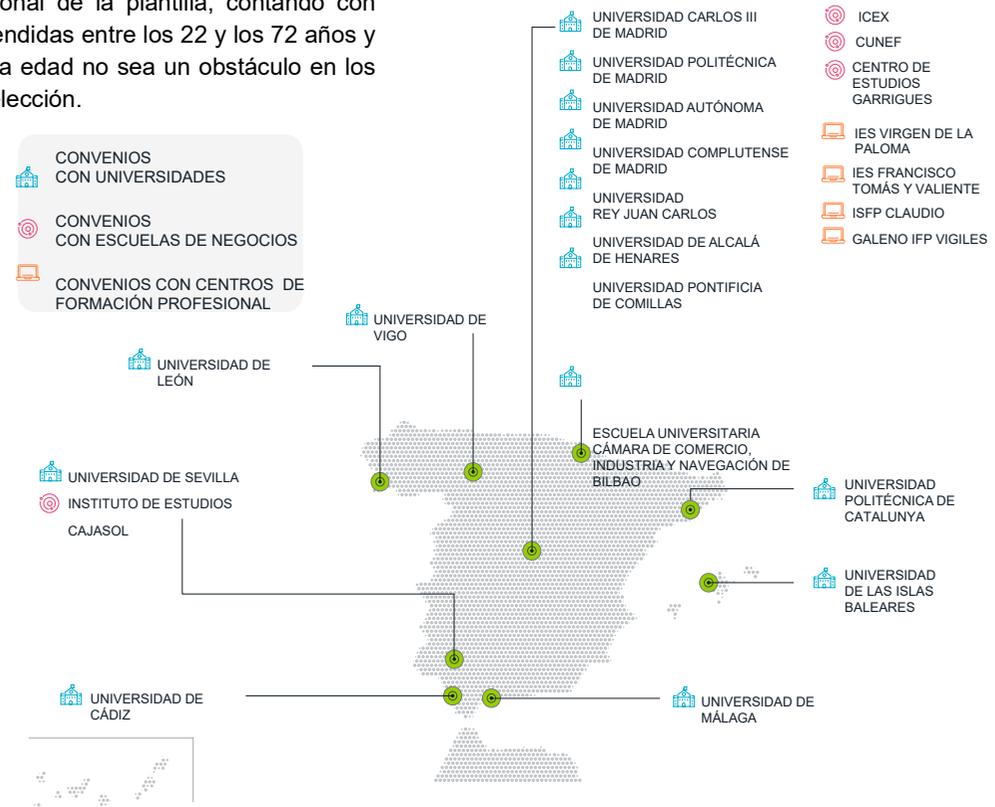
Aena tiene como propósito impulsar el empleo y la formación entre los más jóvenes.

- La edad media de la plantilla en 2021 se sitúa en 47,7 años<sup>11</sup>, siendo igual tanto en hombres como en mujeres.
- La Estrategia de Sostenibilidad incorpora entre sus objetivos concretos el fomento de la contratación de titulados en prácticas y la evaluación de oportunidades para desarrollar nuevos enfoques del programa de *mentoring*.
- En 2021 se han seguido desarrollando diversas iniciativas para fomentar la integración de los jóvenes en el mundo laboral.
- Actualmente Aena tiene firmados convenios con 15 Universidades (públicas y privadas), con 4 escuelas de negocios, con 4 centros de formación profesional y con otros centros docentes, permitiendo que 60 estudiantes de grado, máster y formación profesional hayan realizado prácticas curriculares o extracurriculares durante 2021 en España.
- En 2021 Aena ha participado en la Feria virtual de empleo de la Universidad de La Coruña, en la II Feria Virtual de Empleo de la Comunidad de Madrid y en la XVII Feria virtual de Empleo de la UPM, así como en diversos foros universitarios.

- A través de la estrategia “*Employer branding*” (“marca empleador”) la Compañía promueve la creación de una red de embajadores de marca y diversidad, que procura poner en valor la heterogeneidad de la Compañía, entre otros.
- Asimismo, la Compañía va a trabajar en planes de carrera y realiza anualmente un análisis del Plan de sucesiones para puestos clave.
- El Aeropuerto de Londres-Luton promueve la diversidad generacional de la plantilla, contando con edades comprendidas entre los 22 y los 72 años y garantiza que la edad no sea un obstáculo en los procesos de selección.

**Distribución de la plantilla por franjas de edad (%) (Consolidado)**

	2020	2021
<30 años (%)	3,6	2,75
30-50 años (%)	58,9	57,38
> 50 años (%)	37,5	39,87



<sup>11</sup> Dato consolidado.

## 5.3. Promoción y desarrollo de talento, habilidades y conocimientos

El “Desarrollo de la carrera profesional” es una de las prioridades de la línea de “Gestión de personas” incluida en la Estrategia de Sostenibilidad, que pone el foco en la atracción del talento y la formación de los trabajadores, con el objetivo de detectar y promover el alto rendimiento, la motivación y el compromiso para retener el talento, a la vez que se mejora la imagen de marca Aena.

### 5.3.1. Atracción, desarrollo y retención del talento

- Estrategia de Employer Branding. Enfocada a fomentar el sentimiento y orgullo de pertenencia, cómo atraer y retener el mejor talento y, sobre todo, cómo conseguir a los mejores candidatos para formar parte de Aena, que contribuyan a afrontar los retos futuros de la empresa.
- Embajadores de marca. Con los que se pretende dar mayor visibilidad a las fortalezas de la compañía, para mejorar el atractivo de la Organización en el desarrollo de la carrera profesional, haciendo a los empleados partícipes directos de la iniciativa.
- Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton, alineada con la Estrategia de Sostenibilidad, incluye, entre otros objetivos la atracción y captación de talento y garantizar el

desarrollo profesional de los empleados, así como contribuir a la *Luton Council's training academy* y ampliar el programa de aprendizaje.

En 2022, el Aeropuerto de Londres-Luton, en colaboración con socios locales, trabajarán para avanzar en su compromiso de promover empleo en el entorno local.

Aena promueve la atracción y retención del talento, promoción de la empleabilidad y del desarrollo de la carrera profesional



## Oportunidades de movilidad interna

Con el objetivo de promover el crecimiento profesional Aena facilita a los empleados la posibilidad de optar a cambio temporal de ocupación y de este modo realizar funciones de superior categoría. Asimismo, se promueven de forma periódica procesos de provisión interna que posibilitan la promoción profesional y el desarrollo de carrera dentro de la empresa.

Estos procesos de provisión interna vienen regulados en el Convenio Colectivo (artículos 18-19-20 y 21), existiendo una Comisión Paritaria de Promoción y Selección (formada por representantes de la empresa y representantes de las organizaciones sindicales), con el objeto de garantizar el adecuado control, calidad y homogeneidad de los procesos, así como el cumplimiento de la legislación laboral y los principios de igualdad de oportunidades, mérito, capacidad y publicidad en dichos procesos.

Para garantizar a todos los empleados el acceso a estas nuevas oportunidades, la Compañía envía comunicaciones vía email informando a todos los empleados de la red y dispone de un apartado específico en la intranet corporativa, accesible, con información detallada de las convocatorias de provisión internas existentes en cada momento, número y características de las plazas vacantes, así como todos los requisitos y cuestiones relativas a cada proceso.

El último proceso de provisión interna, convocado en octubre de 2021, ha puesto a disposición de los em-

pleados la oferta de más de 260 plazas en los diferentes centros de trabajo para fomentar la promoción profesional.

El Aeropuerto de Londres-Luton garantiza que todos los empleados tengan acceso a todas las vacantes internas, que se envían por correo electrónico, se comunican en las sesiones informativas semanales y más recientemente en el sistema de comunicación interna.

En lo que respecta a Aena Brasil, todas las vacantes abiertas se cubren principalmente con personal interno. Las vacantes se anuncian y los empleados se postulan y participan en el proceso de selección.

## Evaluación del talento interno: el pilar de Aena

La evaluación periódica del desempeño de los profesionales de Aena tiene como objetivo principal conocer en profundidad su talento interno y orientar de forma efectiva su formación y desarrollo profesional.

El sistema de gestión del desempeño, permite identificar el grado de consecución de los objetivos marcados anualmente, las competencias y comportamientos de los profesionales, así como las fortalezas y áreas de desarrollo de los profesionales en el ejercicio de su actividad. Los resultados de estas evaluaciones, además de estar vinculadas a la retribución permiten orientar el desempeño de los trabajadores y complementar su desarrollo a través de la identificación de posibles acciones formativas.

La gestión del desempeño en el Grupo Aena es el método por el que se mejora, vía el análisis de los resultados obtenidos, la acción de todos los trabajadores y trabajadoras participantes para alcanzar los objetivos de la Entidad. El 100% de la plantilla de España participa en el sistema de Gestión del Desempeño.

El desempeño de los profesionales se mide a través de tres tipos de objetivos: de empresa, de equipo y personales (de puesto, formación y valores). Para la fijación de los objetivos de empresa y de equipo se parte del Plan Estratégico y de los Planes Operativos de las diferentes unidades. Los objetivos de equipo deben estar alineados con los objetivos de empresa.

Los tres tipos de objetivos (empresa, equipo y personales) tendrán una diferente ponderación, que será determinada anualmente por el Comité de Dirección, en función de las prioridades estratégicas de cada ejercicio. Los objetivos asignados y su ponderación dependerán también del nivel organizativo del profesional, ya que ello determinará su capacidad de influencia en la consecución.

El seguimiento de los objetivos se realizará a lo largo de todo el año, a través de los diferentes índices y estadísticas. En el caso de los objetivos de empresa y de equipo, deberá efectuarse a través de los Planes Operativos.

En cuanto al Aeropuerto de Londres-Luton, los gerentes son responsables de la revisión del desempeño profesional de los miembros de sus equipos. En 2022 está previsto desarrollar un enfoque formal para la gestión del desempeño.

## Otras herramientas para mejorar la gestión interna

La Organización es consciente de la utilidad de Big-Data en Recursos Humanos para facilitar la identificación de las necesidades, riesgos y oportunidades de las personas trabajadoras, así como facilitar la toma de decisiones fundamentadas, objetivas y fiables.

Aena está avanzando en este aspecto, a fin de ir implementando progresivamente casos de uso en los ejes de selección, formación, desarrollo, talento y planificación. En este año se ha iniciado la implantación del módulo **SSFF People Analytics**, que permitirá una mayor autonomía y autoservicio de la información, con la ventaja de estar dentro de un sistema integrado como es SAP.

### 5.3.2. Formación (GRI 130-2; 404-2)

La formación y el desarrollo profesional de los trabajadores se recoge en Convenio como un instrumento estratégico para mejorar el desempeño de los empleados, desarrollar los adecuados niveles de especialización y empleabilidad, facilitar la orientación hacia la promoción profesional, y la adecuación permanente a la evolución tecnológica y operacional.

La Política de Formación y la Estrategia de Sostenibilidad incluyen actuaciones específicas encaminadas a atraer y retener el talento, contribuir a la transformación de la cultura organizativa, al aumento de la motivación, compromiso e implicación de los empleados y al desarrollo de sus capacidades profesionales.

Aunque el Aeropuerto de Londres-Luton no dispone de una política de formación, se requiere que todos los empleados realicen la capacitación obligatoria o reglamentaria dentro de sus funciones, y muchos también participan de acciones de desarrollo profesional y capacitación técnica según sea requerido para su función, como programas de educación superior.

#### Política de formación

- Desarrollar las competencias técnicas, profesionales y humanas de los trabajadores para favorecer y garantizar un correcto desempeño de su puesto de trabajo.
- Facilitar la actualización de los conocimientos de los trabajadores en base a los cambios normativos, tecnológicos u organizacionales que se produzcan.
- Elevar los niveles de productividad, eficacia y eficiencia.
- Contribuir a proyectar una excelente imagen de Aena a través de sus profesionales.

**El Convenio Colectivo incluye además la necesidad de disponer de un Plan de Formación, orientado a la superación individual y a la capacitación profesional de los trabajadores. El Plan se planifica, desarrolla, y supervisa por la Comisión Paritaria de Formación**

#### Estrategia de Sostenibilidad: formación, desarrollo y carrera profesional (GRI 130-2; 404-2)

- Primeros pasos para el desarrollo de un Centro de Formación propio (Campus Aena).

- Desarrollo de simuladores propios de prácticas de fuego en diversos centros de la red, para mejorar la capacitación del colectivo SSEI (Servicio Salvamento y Extinción de Incendios), así como mejora de los centros de formación de Madrid y Barcelona para los técnicos de mantenimiento.
- Plataforma de eLearning tecnológico para la actualización y mejora del talento IT.
- Formación especializada dirigida a la transformación cultural y digital de Aena.
- Acompañamiento al Plan Estratégico de Sistemas de la Información (PESI) con el objetivo de convertir a Aena en una empresa que desarrolle sus proyectos con metodologías Ágiles.
- Programa Customer Centricity and Excellence, para sensibilizar sobre la importancia de la excelencia en la atención al cliente.
- En Aena se facilita la formación para acreditar a los directores/as de Seguridad y a los responsables de seguridad aeroportuaria de los aeropuertos.

Los programas de inglés, y en especial el That's English, permiten a los empleados y empleadas adquirir conocimientos para el Desarrollo de su puesto de trabajo y presentarse a exámenes oficiales para conseguir la acreditación de su nivel.

En Brasil destacados profesionales AVSEC participan en la capacitación AVSEC para Operadores de Aeródromo, como una forma de desarrollar futuros gerentes en esta área, ya que el curso es obligatorio para este cargo.

## Actuaciones relevantes en 2021 en materia de formación<sup>12</sup>

Aena promueve la participación del empleado en su plan de formación. Para ello, anualmente realiza una encuesta de “necesidades formativas” a todos sus trabajadores. En 2021 debido a las circunstancias especiales derivadas de la pandemia, se ha decidido prorrogar la detección de necesidades vigente, para poder dar cumplimiento en 2022 a las necesidades de formación que no han podido cubrirse en el ejercicio anterior. En 2021, se ha hecho un esfuerzo importante por reactivar gran parte de la formación que había quedado suspendida en 2020 debido a la situación sanitaria provocada por la pandemia: En marzo de

2020, se suspendió toda la formación presencial, aunque en el último trimestre de 2020, se pudieron retomar ciertas acciones presenciales más críticas, no ha sido hasta principio de 2021 cuando se ha podido volver a cierta normalidad en la formación presencial.

Teniendo en cuenta que gran parte de esta formación, tiene carácter regulatorio (para dar cumplimiento a la normativa Aesa y Easa), en 2021 se ha hecho un importante esfuerzo, para retomar la formación atrasada y cumplir con la normativa.

En este ejercicio se ha puesto a disposición de los empleados una plataforma formativa virtual que les permite realizar, en cualquier momento, cursos enfocados a materias relacionadas con los ejes

estratégicos (innovación, transformación digital y sostenibilidad). De forma mensual, reciben invitación para realizar cursos sobre bienestar emocional.

En 2021 ha habido 6.145 usuarios activos en esta plataforma, 8.809 horas de estudio y se han finalizado 2.098 cursos.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton, en 2021 se ha puesto el foco en mantener toda la formación obligatoria y normativa requerida, así como un programa de formación de personas en el área de Disciplina y Quejas, Gestión de Ausencias y Código de Conducta. Parte del personal, también completó la formación sobre Igualdad y Diversidad, que será obligatoria en 2022.

### Principales datos de formación \* (GRI 404-1)

#### 2021

		Aena SME, S.A.	ADI	SCAIRM	LLA <sup>(4)</sup>	Aena Brasil	Total
<b>Inversión en programas de formación y capacitación a empleados (€)</b>			1.846.332 <sup>(3)</sup>		210.223	108.919	<b>2.165.474</b>
<b>Inversión en formación por empleado (€)</b>			233,9		334,8	374,3	<b>245,8</b>
<b>Empleados que han recibido formación (%) <sup>(1)</sup></b>	Mujer	100%	92%	100%	-	100%	<b>100%</b>
	Hombre	100%	100%	100%	-	100%	<b>100%</b>
	Total	100%	96%	100%	-	100%	<b>100%</b>
<b>Media de horas de formación al año por empleado (horas) <sup>(2)</sup></b>	Mujer	26,6	24,5	42,1	-	32,0	<b>26,8</b>
	Hombre	50,0	47,5	67,2	-	36,9	<b>49,7</b>
	Total	41,4	36,0	61,5	-	35,3	<b>41,4</b>

<sup>1</sup> Calculado sobre el total de plantilla de España y Brasil, (Luton no registra las horas de formación).

<sup>2</sup> Calculado sobre el total de plantilla de España y Brasil, (Luton no registra las horas de formación).

Media de horas de formación por mujer = Número total de horas de formación proporcionadas a empleadas de sexo femenino / Número total de empleadas de sexo femenino

Media de horas de formación por hombre = Número total de horas de formación proporcionadas a empleados de sexo masculino / Número total de empleados de sexo masculino

Media de horas de formación por empleado = Número total de horas de formación proporcionadas a los empleados / Número total de empleados

<sup>3</sup> Total Gasto en Formación en España.

<sup>4</sup> El Aeropuerto de Londres-Luton no registra las horas de formación.

(\*) Acceso al Estado de la Información no Financiera de Aena 2020, ver Sobre este informe - Enlaces de interés .

<sup>12</sup> A lo largo del documento se detallan los cursos de formación impartidos en las diferentes materias (compliance, igualdad, calidad de los servicios, medio ambiente, seguridad, protección de datos, etc.).

Horas de formación por sexo, categoría profesional y región<sup>(\*)</sup> (GRI 404-1)

2021															
Horas de formación	AENA S.M.E., SA			SCAIRM			ADI			Aena Brasil			TOTAL		
	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total	Formación online	Formación presencial	Total
Masculino	143.971,89	102.617,08	246.588,97	2.650,00	1.449,52	4.099,52	59,00	558,00	617,00	6.141,5	1.026	7.167,5	152.822,39	105.650,60	258.472,99
Femenino	48.380,44	27.494,23	75.874,67	620,00	137,75	757,75	66,00	252,50	318,50	2.723,5	380,5	3.104	51.789,94	28.264,98	80.054,92
<b>Total por sexo</b>	<b>192.352,33</b>	<b>130.111,31</b>	<b>322.463,64</b>	<b>3.270,00</b>	<b>1.587,27</b>	<b>4.857,27</b>	<b>125,00</b>	<b>810,50</b>	<b>935,50</b>	<b>8.865,00</b>	<b>1.406,50</b>	<b>10.271,50</b>	<b>204.612,33</b>	<b>133.915,58</b>	<b>338.527,91</b>
Alta dirección	2,00	819,00	821,00	10,00	2,00	12,00	-	-	-	-	-	0	12,00	821,00	833,00
Directivos y titulados	30.300,35	28.434,27	58.734,62	435,00	278,77	713,77	80,00	749,00	829,00	1.018,50	122,50	1.141	31.833,85	29.584,54	61.418,39
Coordinadores	27.417,61	16.116,67	43.534,28	331,00	231,50	562,50	-	-	-	1.411,00	163,50	1574,5	29.159,61	16.511,67	45.671,28
Técnicos	128.157,62	82.216,09	210.373,71	2.392,00	1.050,50	3.442,50	-	-	-	4.645,50	675,00	5.320,5	135.195,12	83.941,59	219.136,71
Personal de Apoyo	6.474,75	2.525,28	9.000,03	102,00	24,50	126,50	45,00	61,50	106,50	1.790,00	445,50	2.235,5	8.411,75	3.056,78	11.468,53
<b>Total por categoría profesional</b>	<b>192.352,33</b>	<b>130.111,31</b>	<b>322.463,64</b>	<b>3.270,00</b>	<b>1.587,27</b>	<b>4.857,27</b>	<b>125,00</b>	<b>810,50</b>	<b>935,50</b>	<b>8.865,00</b>	<b>1.406,50</b>	<b>10.271,50</b>	<b>204.612,33</b>	<b>133.915,58</b>	<b>338.527,91</b>

(\*) Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"

En 2021, Aena destinó un total de 2.165.474 € a la inversión en programas de formación y capacitación a empleados (1.359.225 € en 2020). En 2021, se ha hecho un esfuerzo importante por reactivar gran parte de la formación que había quedado suspendida en 2020, debido a la situación sanitaria provocada por la pandemia.



Otros programas de desarrollo<sup>13</sup>

## PROGRAMA: MENTORING "LÍDERES DESARROLLANDO LÍDERES"

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA Y LOS BENEFICIOS EMPRESARIALES	IMPACTOS CUANTITATIVOS
<p>Programa de desarrollo que se incorpora en Aena como una estrategia de: Gestión del conocimiento, Transformación cultural y Networking organizacional generador de redes de apoyo.</p> <p>Se trata de un programa de desarrollo en el que un/a profesional de mayor experiencia y reconocido prestigio en su área acompaña a otro/a en su desarrollo profesional, compartiendo su experiencia, su conocimiento del negocio y su visión estratégica, favoreciendo el desarrollo de carrera del/a mente, el conocimiento de la cultura informal y el incremento de las competencias que se consideran críticas en la organización.</p> <p>El Programa ha ido evolucionando y ampliando su campo de acción. Se inició como un Programa dirigido a favorecer la incorporación y el desarrollo de la carrera de los/as directores/as de aeropuerto y ha ido incorporando en las sucesivas ediciones a todas las áreas y niveles organizativos de Aena.</p>	<p>Gestionar eficientemente el conocimiento acumulado en la empresa, favoreciendo la transmisión de la experiencia y el <i>know how</i>.</p> <p>Favorecer la interrelación, la colaboración, el conocimiento mutuo entre personas, centros y áreas funcionales de la Compañía.</p> <p>Desarrollar el talento identificado.</p> <p>Facilitar la adaptación en las transiciones a puestos de mayor responsabilidad.</p> <p>Desarrollar competencias críticas en los/as <i>mentees</i>.</p>	<p><u>Ratios de satisfacción</u>: 4,5 ( escala de 1 a 5) Satisfacción expresada por los mentees en cuestionarios tras cada sesión de mentoring promedio acumulado desde la 1 a la 7 Edición, las ediciones iniciadas en 2019 y 2021 aún no han finalizado,</p> <p><u>Grado de desarrollo aprendizaje conseguido</u> 3,64 en escala de 1 a 4 (Promedio de valoración de los mentees en cada proceso)</p> <p><u>Valoración global de la utilidad cada proceso</u> 3,78 en escala de 1 a 4 (Promedio de valoración de los mentees en cada proceso)</p> <p><u>Valoración global del programa</u> 3,84 en escala de 1 a 4 (Promedio de valoración de los mentees de las 7 primeras ediciones)</p> <p><u>Desarrollo del talento/carrera</u> 27% promoción vertical y 22% promoción horizontal de los mentees de la ed.1 a la ed 7 (diferencia puesto desde el inicio del proceso a diciembre de 2021)</p> <p><u>Desarrollo competencias críticas</u>: Porcentaje de procesos en los que se ha trabajado específicamente según cuestionario de evaluación: Liderazgo: 78 % participantes; Comunicación: 87%; Negociación y gestión de conflictos: 84%; Flexibilidad y Gestión del Cambio 61%.</p> <p>Colaboración interrelación porcentaje de parejas formadas por Mentor/mentee de diferentes centros de trabajo o áreas de actividad: 100%</p>
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>	228 en total a largo de la vida del programa.	

## PROGRAMA: MENTORING RECÍPROCO

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	Descripción de los objetivos del programa y los beneficios empresariales	Impactos cuantitativos
<p>El programa pone en relación a directivos/as, recientemente incorporados a la compañía con directivos/as de larga trayectoria en la empresa.</p> <p>Son parejas en las que los roles de mentor/a mentee son simultáneos, ambos son mentor/a o mentee dependiendo de lo que traten.</p> <p>El recién incorporado comparte el conocimiento de su área de actividad específica y de la cultura de la organización externa. Por su parte, el de Aena comparte su conocimiento del negocio aeroportuario y de la cultura de Aena. Está diseñado para cinco sesiones con frecuencia mensual. Preferentemente presenciales.</p> <p>Los miembros de cada pareja son de áreas de actividad diferentes aunque pueden estar relacionadas.</p>	<p>Transmisión del conocimiento de negocio, estructura y la cultura informal para favorecer la integración de los recién incorporados.</p> <p>Ensanchar la visión de los internos.</p> <p>Favorecer el desarrollo de una cultura empresarial de colaboración y apoyo mutuo.</p> <p>Favorecer sinergias entre áreas de actividad</p>	<p>Ratio de procesos finalizados sobre el total de iniciados</p> <p>Grado de utilidad percibida por los participantes (en cuestionario)</p> <p>Nº de sesiones/actividades que se han realizado con otros centros o áreas de actividad diferentes a los de los componentes de cada pareja.</p> <p>Nº de sesiones/actividades realizadas en grupo por dos o más parejas de la edición.</p> <p>** No hay datos aún por haberse iniciado el programa en diciembre del 2021</p>
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES</b>	14 personas	

<sup>13</sup> En el Aeropuerto de Luton, a fecha de este informe no se cuenta con un programa formal, pero varios empleados han realizado coaching profesional cuando se ha identificado. En 2022, está previsto trabajar en un programa para el desarrollo empleados de alto potencial a través de planes de desarrollo de liderazgo y coaching según sea necesario

**PROGRAMA: COACHING****DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

El coaching se incorpora en la compañía como una estrategia de desarrollo con metodología personalizada adaptada a cada participante, que pretende liberar y desarrollar el potencial de las competencias conductuales.

Se trata de una relación profesional individual/de equipo, en la que un coach acompaña a otro/s en un proceso de transformación profesional. Se fundamenta en el propio conocimiento del cliente mediante el diálogo, a través de preguntas formuladas por el coach, para que el cliente explore, amplíe la perspectiva al observar la realidad, potencie su capacidad creativa y descubra nuevas soluciones a medida que pone en práctica. Esta estrategia ha ido evolucionando y ampliando su alcance. Se inició en 2007 dirigido a directores mediante coaches externos.

Desde 2011 se han incorporado coaches internos, con metodología y procedimientos comunes y se ha ido ampliando el alcance del programa a otros niveles de la compañía.

**Descripción de los objetivos del programa y los beneficios empresariales**

Mejorar la consecución de los objetivos profesionales y el desempeño.  
Mejorar las competencias conductuales de interacción social (comunicación e impacto, gestión de conflictos-negociación y trabajo en equipo), liderazgo (dirección de equipos y personas) y autogestión personal fundamentalmente.

Mejorar la autoconfianza y automotivación.  
Favorecer el desarrollo del potencial para la adaptación a nuevos retos y puestos de mayor responsabilidad.

**Impactos cuantitativos**

Ratios de satisfacción: Escala de 0 a 8. Media ponderada anual: 7,81.

**Número de Participantes**

119 personas han participado en procesos de coaching desde 2007.

**PROGRAMA: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CULTURAL****DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**

Se han puesto en marcha cuatro programas formativos encaminados a conseguir una empresa más ágil y a conseguir trabajar en modelos más colaborativos y horizontales, a través de estos cursos: *Inspirational Sessions*, *Agile coach*, *Tech and Data Experts*, *Design thinking and Lean*.

**Descripción de los objetivos del programa y los beneficios empresariales**

Programas avanzados orientados principalmente a los equipos de DTIC, Innovación, Comercial y personas relacionadas con la transformación digital. Dirigidos a profundizar en los conocimientos digitales para poder contribuir a mejorar la experiencia del cliente con las nuevas tecnologías.

Encaminados a formar expertos en metodologías ágiles que puedan desarrollar y transmitir estas metodologías a diferentes grupos.  
Aprender sobre innovación usando la innovación, cambiar la forma de trabajar y procesar la información de los participantes y usar metodologías ágiles como parte de su labor diaria.

**Impactos cuantitativos**

Cuestionario satisfacción (escala de 0 a 4).  
*Inspirational Sessions*: 3,47.  
*Tech Data Expert*: 3,36.  
*Design Thinking and Lean*: 3,60.  
*Agile Coach*: 3,55.

**Número de Participantes**

En 2021 han participado en esta formación 528 personas.

En 2021 en Aena Brasil, se han llevado a cabo diferentes programas:

- Programa "*Leadership Journey*" para tres niveles de gerentes: 1. Supervisores y Coordinadores; 2. Gerentes y 3. Directores. (16 horas por participante) con el objetivo de Alineación del perfil de líder de AENA, autogestión y gestión de equipos.
- Curso de *Mediatraining* para Directores con un total de 12 horas para cada participante, que les permitió posicionarse en los diferentes canales de comunicación.
- Encuentros entre Directores para construir la plataforma de cultura organizacional con 10 horas de encuentros, con el objetivo de perfilar los pilares estratégicos para AENA Brasil.

## 5.4. Relaciones laborales

(GRI 102-41)

Aena garantiza a sus empleados los derechos de libertad de asociación, sindicación, y negociación colectiva en el marco de la normativa laboral vigente y del convenio colectivo que resulte aplicable.

### 5.4.1. Coordinadora Sindical Estatal

La Coordinadora Sindical Estatal (CSE) es un órgano de representación de los trabajadores integrado por doce miembros, designados por aquellas organizaciones sindicales que obtienen un mínimo del 10% del total de delegados de personal y/o miembros del Comité de centro en las elecciones correspondientes de las empresas Aena y Aena SCAIRM.

Junto a la CSE, existen distintas Comisiones paritarias, compuestas por representantes de la empresa y miembros de los sindicatos presentes en la CSE, encargadas de desarrollar y tratar materias específicas que afectan a los empleados, así como de realizar y garantizar la aplicación y seguimiento de los acuerdos adoptados en el marco del Convenio Colectivo.

#### El convenio colectivo incluye la existencia de comisiones paritarias



Comités de centro y/o delegados de personal: Garantizan la participación de los trabajadores en la gestión de la empresa.



Compromiso corporativo con el derecho de libertad de asociación y negociación colectiva de los trabajadores refrendado en el Política de Derechos Humanos de Aena, que toma como referencia, entre otros, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y resulta de aplicación a todas las sociedades del grupo.

## 5.4.2. Comunicación con los empleados

Aena dispone de diversos canales de comunicación específicos con los empleados para facilitar el diálogo, compartir objetivos y fomentar su implicación, así como para la difusión de políticas y normas corporativas, incluyendo las relativas a asuntos laborales (Convenio Colectivo, etc.).

- Portal del empleado SAP SuccessFactors, accesible desde cualquier navegador web y dispositivo móvil que, fomenta la comunicación e interacción entre los trabajadores facilitándoles el acceso a su información personal y poniendo el foco en fomentar la comunicación e interacción entre los trabajadores.
- Intranet, cuenta con más de 30 portales temáticos. Entre ellos uno de actualidad donde se ofrece a los empleados toda la información más relevante sobre las noticias de la compañía y el de recursos humanos.
- El correo electrónico es otra manera de comunicación con toda la plantilla. A través de él se informan de campañas concretas que afectan a todas las personas trabajadoras.
- Aena 360° es una revista con carácter semanal donde se recogen todas las noticias de la empresa y de las personas que la integran. También llega a la plantilla de Aena Brasil. El espíritu de la publicación es abierto e incluye un buzón al que llegan peticiones, inquietudes y sugerencias de los empleados.
- Publicaciones propias de otros centros de trabajo. Siguiendo la estela de Aena 360° varios

aeropuertos cuentan con sus propias publicaciones, en las que trasladan su información más local.

- Encuentros con la dirección. Por segundo año consecutivo, la dirección de la compañía se ha puesto a disposición de la plantilla en un encuentro digital con el objetivo de facilitar la comunicación.

Este espíritu se traslada también a los espacios físicos, como los de la sede central de la Organización, diseñados para promover las metodologías de trabajo en equipo, así como de dinamizar e impulsar la creatividad y la innovación.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de sus propios canales de comunicación interna. Como, por ejemplo, "Engage Co: Lab", se trata de un grupo de trabajo interno que persigue la colaboración, el debate y la búsqueda de soluciones eficaces para la mejora de la comunicación, de forma bidireccional, fomentando el sentimiento de orgullo de pertenencia y la participación regular de los empleados.

Aena Brasil cuenta con Aena Brasil Comunica, Estamos Conectados y el periódico mensual Aena Brasil 360, como herramienta de comunicación interna.

## 5.4.3. Satisfacción y motivación de los profesionales Aena

En España, y con el objetivo de conseguir la mejora del bienestar de los trabajadores, favorecer su satisfacción con respecto al trabajo y aumentar su motivación, se realiza de forma periódica una evaluación de riesgos psicosociales, que pretende identificar, evaluar y valorar

los riesgos psicosociales presentes en los centros de trabajo, de manera que se puedan conocer posibles áreas de mejora y poner en marcha planes de actuación donde mejorar el engagement y compromiso de los empleados.

Estas evaluaciones se realizan por el servicio de prevención de riesgos laborales, a través de encuestas anónimas (algunas online), siguiendo el método F-PSICO 4.0 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), dependiente del Ministerio de Trabajo y Economía Social. Dentro de los factores que se evalúan en estas encuestas se encuentra la carga de trabajo, la autonomía, las demandas psicológicas o las relaciones y apoyo social, entre otros.



Actualmente, se actualiza el índice de compromiso, calculado a partir de los porcentajes de trabajadores clasificados en nivel de riesgo moderado y en situación adecuada para los factores psicosociales de “Variedad/contenido del trabajo” e “Interés por el trabajo/compensación”.

	2019	2020	2021
Índice de compromiso (%) (*)	80,49	90,14	82,43
% Plantilla cubierta	6,41	28,51	36,78

(\*) Este índice se calcula haciendo la media, de todas las evaluaciones psicosociales que se hayan realizado ese año, de dos factores psicosociales: Variedad/Contenido del trabajo (VC) e Interés por el Trabajador/Compensación (ITC).

Por otro lado, uno de los objetivos de la Estrategia de Sostenibilidad (2021-2030) es la puesta en marcha de un sistema de medición de clima laboral, a través de encuestas. Actualmente se está desarrollando el modelo de encuestas, que se hará llegar a todas las personas trabajadoras, en formato online, y en la que de forma periódica se preguntará a los empleados por cuestiones relativas a su satisfacción con la empresa, con su trabajo, con sus compañeros o con sus superiores, así como sobre otras áreas de la organización (como puede ser comunicación interna o liderazgo).

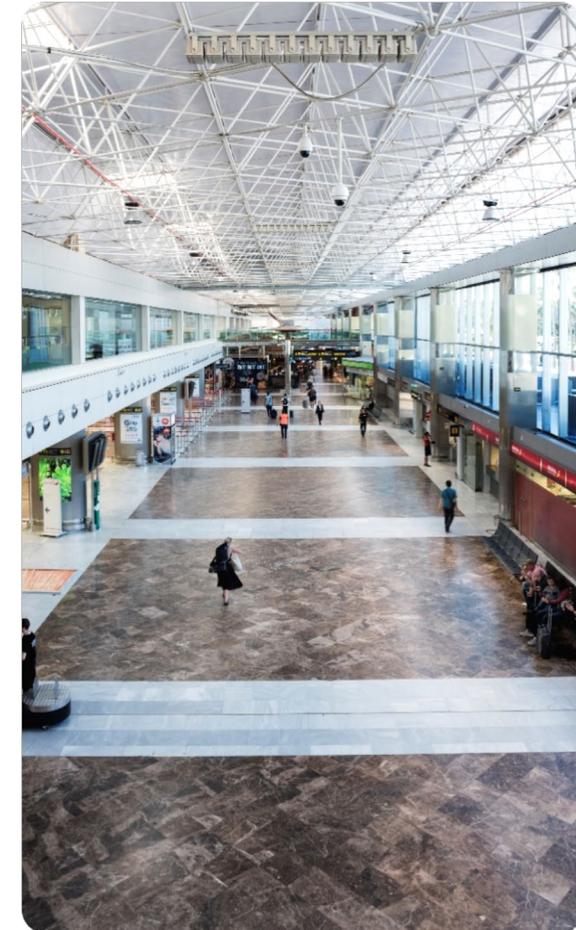
El Aeropuerto de Londres-Luton, tiene previsto realizar una encuesta de este tipo en el primer trimestre de 2022.

#### 5.4.4. Reestructuraciones

En cuanto a las modificaciones sustanciales del contrato de trabajo, tanto individuales como colectivas, éstas se realizan conforme a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

En lo que respecta a reestructuraciones, Aena no ha realizado ninguna en los últimos años.

En Brasil, el procedimiento de cambio de trabajo está garantizado en la Consolidación de las Leyes Laborales brasileñas (CLT).



## 5.5. Salud y seguridad en el empleo (GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8)

COMPROMISO, EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN, CON:



Protección de la salud,  
física y emocional,  
y seguridad



Cultura  
preventiva



Reducción  
de la siniestralidad

Plasmado en **Política de Prevención de riesgos laborales**, que recoge las directrices y objetivos generales de la organización relativos a la prevención de riesgos laborales, como:



- Prevención de los daños y el deterioro de la salud, y fomento del bienestar y la mejora continua, a través del establecimiento de objetivos cuantitativos anuales.



- Cumplimiento de los requisitos suscritos por la organización, más allá de los legalmente aplicables y evaluación del progreso en los objetivos marcados.



- Establecimiento de canales de información adecuados para comunicar a las partes interesadas (internas y externas a la empresa) los asuntos que afectan a la prevención de riesgos laborales.



- Garantizar la formación de los trabajadores en materia de salud y seguridad, y su participación e información, especialmente de la Política, a través del establecimiento de los canales de información adecuados.



- Difundir, explicar y mantener actualizada la Política.



- Coordinar las actividades preventivas con terceras partes, entre ellos concesionarios, contratistas y operadores aéreos.

Para lo que se dispone de:



Cubren al **100%** de los trabajadores.

Revisión y mejoras continuas para minimizar y/o erradicar posibles riesgos, incidentes y fatalidades



**Plan de Prevención de Riesgos Laborales**



**Sistema de Gestión de Riesgos Laborales**



Y se desarrollan actuaciones concretas:

- Formación
- Seguimiento y auditorías externas de forma periódica (cada 5 años) por expertos en salud y seguridad
- Evaluación de riesgos
- Comunicación activa y bidireccional de forma regular entre las diferentes áreas implicadas (comités, recursos humanos, etc).
- Trimestralmente, reuniones de los comités de Seguridad y Salud, tanto Estatal como Local en los diferentes centros

## 5.5.1. Modelo de salud y seguridad de Aena

(GRI 103-2; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8)

Aena promueve las mejores prácticas en materia de seguridad, salud –física y emocional- y bienestar de sus trabajadores y usuarios de las instalaciones. La Política de prevención de riesgos laborales formaliza este compromiso e incluye una serie de objetivos y actuaciones específicas, que cubre al 100% de los trabajadores y que se materializan a través del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales<sup>14</sup>, y el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. El Sistema se audita externamente cada 5 años. Tras la última auditoría, realizada en 2019, se obtuvo un grado de cumplimiento alto en materia de Prevención de Riesgos Laborales, una buena integración de la actividad preventiva en la empresa y una buena eficacia para prevenir, identificar, evaluar, corregir y controlar los riesgos laborales en todas las fases de la actividad de la empresa.

La prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y seguridad de los trabajadores afecta a todas las áreas de la organización sin distinción, siendo una función transversal presente en toda la actividad de la Compañía.

Desde 2020 se trabaja en la revisión del sistema, y en la valoración de optar a la certificación ISO 45001. En

el año 2021 se ha realizado el análisis de la documentación del sistema, iniciando los trabajos de actualización de la misma. Por su parte, el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Aena normaliza y establece la política de Prevención, y contiene la organización y medios de prevención referente a las actividades de Aena que afectan, no solo a la explotación de las infraestructuras existentes, sino también a los aspectos de la construcción de nuevas infraestructuras, y en los que se tienen también en cuenta las situaciones de emergencia y las actividades de terceros (contratistas, concesionarios, etc.).

El Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo del Aeropuerto de Londres-Luton está basado en la regulación aplicable<sup>15</sup> y en los compromisos asumidos en la Política de Salud y Seguridad<sup>16</sup> entre los que destacan la adopción de un enfoque proactivo en su cultura de seguridad, prácticas de *reporting* abiertas y transparentes, y la intención de enfocarse en alcanzar una mejora continua en su desempeño. Este Sistema, certificado conforme a la ISO 45001<sup>17</sup>, proporciona una estructura sólida para garantizar una gestión eficaz de la salud y la seguridad en todo el Aeropuerto en lo que respecta a:

- Fuerte liderazgo y dirección.
- Identificación de riesgo, amenazas y oportunidades.
- Seguimiento, medición, análisis y mejora del desempeño.

- Evaluación del cumplimiento.
- Oportunidad de mejora continua.
- Análisis y evaluación del desempeño.
- Inspecciones.

Los objetivos de Salud y Seguridad, definidos en la Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton 2020-2025, incluyen la revisión y mejora de las operaciones para abordar los problemas de forma proactiva, centrándose no solo en los empleados, sino también en los clientes y proveedores. El propósito es claro: incorporar una excelente cultura de seguridad y gestión de riesgos en todo el aeropuerto.

El sistema está sujeto a un sistema de auditoría externa cada 3 años por BSI, y a auditorías de vigilancia dos veces al año, comprobando su mejora continua. En la última auditoría de noviembre de 2021 no se registraron no conformidades, lo que demuestra la solidez del proceso de mejora continua, la buena integración de la actividad preventiva y su eficiencia para prevenir, identificar, evaluar, corregir y controlar los riesgos laborales en todas las fases de actividad.

La Estrategia de Negocio Responsable 2020-2025 del Aeropuerto de Londres-Luton, define objetivos específicos en la materia, orientados a incorporar una cultura de seguridad y de gestión de riesgos excelente en todo el aeropuerto (empleados, clientes y proveedores).

<sup>14</sup> El Sistema de Gestión de Riesgos Laborales está basado en la normativa aplicable (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención)

<sup>15</sup> Health and Safety at work Act 1974 and Management of Safety at Work Regulations 1999.

<sup>16</sup> Ver Sobre este informe - Enlaces de interés.

<sup>17</sup> El Aeropuerto de Londres-Luton obtuvo en 2019 el certificado ISO 45001 con una excelente valoración por parte del evaluador en lo que respecta al compromiso de la alta dirección para garantizar y mejorar la estrategia en materia de Seguridad y Salud, los recursos destinados y las ejemplares prácticas de reporting

### ÓRGANOS PARA LA GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

<b>España</b>	Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprueba, promueve y despliega la Política de Prevención de Riesgos Laborales que garantiza un entorno laboral seguro y saludable.</li> </ul>
	Dirección general	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máxima responsable del funcionamiento y la gestión en materia de PRL y de la aprobación de la Política de salud y seguridad.</li> </ul>
	Direcciones y centros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables de establecer los medios y organización adecuados para cumplir con la Política de PRL.</li> </ul>
	Servicio de Prevención Mancomunado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargados de vigilar la salud de los empleados en relación con los riesgos derivados del trabajo y llevar a cabo la investigación de accidentes laborales y estadísticas de siniestralidad.</li> <li>Apoyo y asesoramiento en el diseño, implementación y seguimiento de los planes y programas de prevención y protección de la salud.</li> </ul>
	Delegados de prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representan a los trabajadores en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.</li> </ul>
	Comités de Seguridad y Salud (Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS); Comités Locales de Seguridad y Salud (CLSS) de los centros de trabajo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órganos paritarios y colegiados de participación y consenso, destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en la empresa en materia de prevención de riesgos laborales, formados por representantes de los trabajadores y de la Compañía.</li> <li>Elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos; promoción de iniciativas para la efectiva prevención de los riesgos y propuestas de mejora.</li> </ul>
	Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional.</li> </ul>
<b>Aeropuerto de Londres-Luton</b>	Consejo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesora y asiste al CEO materia de seguridad y salud.</li> </ul>
	CEO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Máxima responsabilidad en materia de seguridad y salud.</li> </ul>
	Otros altos directivos, gerentes y supervisores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoran y asisten al CEO materia de seguridad y salud.</li> </ul>
	Responsable de Salud, Seguridad y Medio Ambiente aeropuerto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantiza líneas de comunicación efectiva y directa con todos los implicados en aspectos de Salud y Seguridad Ocupacional, y con otras áreas del aeropuerto.</li> </ul>
	Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional.</li> </ul>
<b>Aena Brasil</b>	Comité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecido a través de representantes de la empresa y representantes de los empleados. Los elegidos y nombrados están debidamente capacitados en materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales.</li> </ul>

## Supervisión y revisión de los riesgos asociados a la salud y seguridad (GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8)

(GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8)

Para garantizar la prevención de riesgos laborales de terceros, se desarrolla programas específicos y se colabora con las Administraciones Públicas en iniciativas para fomentar la seguridad y la salud en el ambiente laboral.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, la gestión e identificación de riesgos en materia de salud y seguridad se basa en una estructura de gobernanza claramente definida (capaz de proporcionar un marco adecuado para que su gestión por la dirección), y diseñada para asegurar la implementación efectiva de las políticas de Seguridad y Salud, el Sistema de Gestión de Seguridad (SMS) y los Sistemas de Gestión Ambiental / Energética (EMS / ENMS). Los trabajadores, a todos los niveles y funciones, están involucrados en el desarrollo, la planificación, ejecución, y evaluación del desempeño y oportunidades de mejora de este sistema. En el procedimiento correspondiente, se establecen las responsabilidades a todos los niveles garantizando la involucración de los empleados y la mejora continua.

## Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral (GRI 103-2; 403-1; 403-4)

La consulta y participación de los trabajadores en materia de salud y seguridad se garantiza a través de:

- **Organismos de representación:** En España, los Comités de Seguridad y Salud (de ámbito tanto estatal como local en los diferentes centros) son órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de salud y seguridad, a través de los cuales se garantiza la consulta y participación de los trabajadores en materia de salud y seguridad entre sus actuaciones se encuentran:

Están compuestos por representantes designados por la dirección de la organización, y de los representantes de los trabajadores. Entre sus funciones se encuentran:

- Identificación de los peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Investigación de accidentes.
- Desarrollo y revisiones de las políticas y objetivos en materia de PRL.
- Consulta cuando haya cualquier cambio que afecte a la PRL.
- Representación en los temas de PRL.

Los comités de Seguridad y Salud se reúnen cada 3 meses para tratar asuntos previamente consensuados. Las conclusiones y acuerdos adoptados se publican en la intranet disponibles a todos los empleados. Es a través de estos comités, con el asesoramiento de los miembros del servicio de prevención, donde la Dirección informa, debate y da participación y consulta a los trabajadores a través de sus representantes en los mismos.

El 100% de los trabajadores de Aena están representados mediante los comités correspondientes de salud y seguridad, o los delegados de prevención en los centros donde, por tener un número de trabajadores inferior a 50, no se constituye comité.

- **Herramientas de comunicación:** Para reportar incidentes, accidentes o posibles amenazas en relación con la seguridad laboral, se dispone de herramientas y buzones específicos (como Portal del Empleado → RRHH → PRL → Notificaciones de Accidente/Incidente o el buzón [sprlae@aena.es](mailto:sprlae@aena.es)). Paralelamente, herramientas como el portal de recursos humanos de la intranet, la newsletter, notas informativas o los buzones de correo del servicio de prevención en cada zona geográfica, contribuyen a garantizar una comunicación activa y bidireccional con los empleados, así como concienciar sobre la importancia del cumplimiento de la política de prevención o detectar inquietudes de los empleados en cuestiones relacionadas con la salud y seguridad.

El Aeropuerto de Londres-Luton tiene su propio procedimiento de comunicación interna y externa sobre sus sistemas de gestión y desempeño, en lo que respecta a salud y seguridad, medio ambiente y energía:

- A nivel interno: a través de cursos de capacitación y la distribución de procedimientos.
- A nivel externo: mediante la web, y la organización de reuniones con partes interesadas.

Aena Brasil, también disponen de comités que actúan como representantes de la empresa y de los empleados. La comunicación se realiza a través de boletines de difusión de información sobre salud y seguridad, a todos los empleados.

### Identificación de peligros, evaluación de riesgos, investigación de accidentes y acciones correctivas: Sistema de Prevención de Riesgos laborales

En España, Aena cuenta con un Sistema de prevención de riesgos laborales en cuyo Manual de Gestión se describen los procesos para identificar, prevenir y minimizar riesgos asociados a la actividad laboral de acuerdo a un proceso dinámico de revisión continua.

A tal fin, establece mecanismos para la identificación, registro y seguimiento de requisitos normativos, el análisis, identificación, evaluación y estimación del riesgo (tipo y gravedad), la adopción de medidas preventivas que permitan detectar potenciales daños en la salud de los empleados (por ejemplo, por cambios derivados de la implantación de nuevas tecnologías, métodos de trabajo, organización, condiciones laborales, etc.), así como el establecimiento de medidas de control de carácter urgente que resulten necesarias para minimizar las posibles consecuencias derivadas de los mismos. El Servicio de Prevención Mancomunado de Aena (SPMA), es el órgano responsable de la prevención de riesgos laborales.

Dentro del Sistema de Gestión de PRL se incluye el procedimiento de evaluación consensuado con la representación laboral en el seno del Comité Estatal de Seguridad y Salud y disponible en la intranet de Aena

para la consulta de todos los empleados. En 2021 se han realizado 60 evaluaciones generales, 118 evaluaciones específicas, 144 estudios de riesgos de carácter laboral, y se han ejecutado 1.752 medidas, lo que representa el 36% del total. El 62% de los riesgos evaluados tienen consideración de tolerables, enfocando las principales medidas preventivas en los riesgos considerados como importantes (12%).

### Aena sigue un enfoque proactivo para mantener los más altos niveles de seguridad y minimizar la exposición al riesgo

En el Aeropuerto de Londres-Luton, la evaluación de riesgos se lleva a cabo de forma continuada tanto a nivel general (mediante la revisión de la documentación asociada a la gestión de riesgos estratégicos y su registro y revisión), como a nivel local.

A nivel local, los jefes de departamento y miembros del equipo de Seguridad y Salud Local, antes de emprender por primera vez una nueva tarea o actividad laboral (o de que se utilice o almacene por primera vez cualquier equipo o sustancia nueva), realizan mensualmente evaluaciones de riesgos locales, y después de cualquier accidente, lesión o cuasi accidente importante. Estas evaluaciones se realizan también cuando se producen cambios requeridos por la legislación, por modificación de un rol, proceso o ubicación de personal para una tarea concreta.

Aena Brasil, ha implementado una serie de programas alineados con los del resto de la Organización y a las exigencias de la legislación brasileña, para identificar peligros laborales y evaluar riesgos (Programas de Prevención de Riesgos Ambientales y de Control de

Medicina del Trabajo y también se han establecido las Comisiones internas de prevención de accidentes).

### Notificación, registro e investigación de la accidentalidad (GRI 403-3; 403-9)

Cualquier persona trabajadora de Aena puede realizar la notificación de accidentes a través de diferentes vías: bien en persona o por correo electrónico al Servicio de Prevención Mancomunado de Aena (SPMA) y/o a Recursos Humanos, a través del Portal del empleado o bien a través de los Delegados de Prevención. En cualquiera de estas vías se garantiza la confidencialidad de los datos y de la persona notificante. En el caso de que una persona quiera comunicar deficiencias o mejoras, debe comunicarlo al responsable correspondiente y/o al Servicio de Prevención Mancomunado de Aena (SPMA).

Asimismo, Aena, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de PRL considera que el trabajador tendrá derecho a interrumpir su actividad y abandonar el lugar de trabajo, en caso necesario, cuando considere que dicha actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o su salud (entendiéndose por riesgo grave e inminente aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores).

Aena cuenta con un sistema definido para el reporte de la accidentalidad y notificación de daños a la salud disponible para todos los empleados, para que, en caso de accidente laboral, leve o grave, puedan notificarlo al área de recursos humanos (SPMA)

mediante el Portal del Empleado o en papel), para su registro en el sistema mediante la aplicación correspondiente y proceder a la investigación del accidente, identificar las causas y prevenir posibles situaciones similares futuras. Como resultado del proceso se proponen acciones correctivas y/o preventivas a adoptar.

Para el seguimiento interno de la siniestralidad, se elaboran Informes de Siniestralidad periódicos con la relación de accidentes/incidentes acaecidos. Asimismo, se informa a las autoridades laborales y sanitarias.

Durante el año 2021, en España se informó de 99 accidentes laborales en el centro de trabajo, un 1% más que en 2020, todos leves, de los cuales 43 con baja y 56 sin baja. En todos ellos se investigaron sus causas y se pusieron en marcha acciones preventivas y/o recomendaciones al trabajador/a.

Aunque el nivel de siniestralidad en Aena es bajo, se ha detectado que los casos de accidentes *in-itinere* suponen un alto porcentaje de la siniestralidad, por lo que desde el servicio de prevención se está preparando una campaña informativa para mejorar la seguridad en los viajes al o desde el centro de trabajo.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, todos los incidentes (lesiones, cuasi accidentes y peligros), se informan a través del sistema de gestión utilizando la plataforma correspondiente y se inicia una investigación. Todos los empleados tienen la responsabilidad de informar de cualquier incidente a

su supervisor y al sistema de gestión de incidentes. Esto debe hacerse tan pronto como sea razonablemente posible sin exponerse a ningún riesgo adicional.

En Brasil, cualquier accidente laboral debe ser informado por parte de los trabajadores al organismo supervisor a través del sistema correspondiente.

A nivel consolidado, en 2021 se registraron un total de 134 accidentes por parte de los trabajadores, el 57 con baja, todos investigados según el procedimiento correspondiente.

### Procedimientos de preparación ante emergencias en materia de salud y seguridad

Los centros de trabajo de Aena cuentan con los debidos protocolos de actuación en caso de emergencia. Éstos están disponibles para las personas trabajadoras de ese centro, bien en la intranet o bien en el Portal del Empleado. En muchos aeropuertos se cuenta con la colaboración de otras áreas (seguridad, operaciones, ...) consiguiendo una implicación y compromisos mayores.

### Objetivos y seguimiento de los objetivos marcados en materia de salud y seguridad

El compromiso de Aena con la reducción de la siniestralidad y el desarrollo de una cultura preventiva se materializa a través de una serie de objetivos

cuantitativos en materia de accidentalidad, revisados y actualizados anualmente de acuerdo a las mejores prácticas del sector y/o las últimas tendencias. Estas metas se establecen de acuerdo a un proceso de mejora continua en función de los datos históricos, teniendo en cuenta datos del sector. En el año 2021, se establecieron los siguientes objetivos:

- Número de accidentes: 60.
- Índice de incidencia<sup>18</sup>: 7,71.

La siguiente tabla muestra las metas establecidas y resultados obtenidos entre 2018 y 2021, del Índice de Incidencia y el número de accidentes.

		2018	2019	2020	2021
Índice de incidencia de siniestralidad	Meta	8,35	8,35	8,35	7,71
	Resultados	6,77	7,24	5,27	5,58
Nº de accidentes	Meta	60	60	62	60
	Resultados	51	56	41	43

**Todos los objetivos marcados por la Compañía en materia de salud y seguridad han sido alcanzados con éxito.**

A 2022, la meta marcada ha sido mantener el mismo objetivo en el índice de incidencia de siniestralidad con respecto al 2021 y reducir un 8,3% la meta del número de accidentes.

<sup>18</sup> Índice de incidencia de siniestralidad laboral = (Número de accidentes x 10<sup>3</sup>) / Plantilla media acumulada

## Accidentalidad (Personal propio) (GRI 403-3; 403-9)

	Aena S.M.E., S.A			SCAIRM			ADI			Aeropuerto de Londres-Luton <sup>1</sup>			Aena Brasil <sup>2</sup>			TOTAL Consolidado
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2021
<b>Accidentes (nº)</b>	151	100	99	2	0	0	0	0	0	55	33	24	0	3	11	134
Hombre	85	60	75	2	0	0	0	0	0	-	-	14		3	10	99
Mujer	66	40	24	0	0	0	0	0	0	-	-	10		0	1	35
<b>Con baja</b>	56	41	43	0	0	0	0	0	0	-	-	8	0	0	6	57
Hombre	45	30	35	0	0	0	0	0	0	-	-	5		0	6	46
Mujer	11	11	8	0	0	0	0	0	0	-	-	3		0	0	11
<b>Sin baja</b>	95	59	56	2	0	0	0	0	0	-	-	16	0	3	5	77
Hombre	40	30	40	2	0	0	0	0	0	-	-	9		3	4	53
Mujer	55	29	16	0	0	0	0	0	0	-	-	7		0	1	24
<b>Con fallecimiento</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
<b>Leves</b>	150	98	99	2	0	0	0	0	0	0	0	17	0	3	11	127
Hombre	84	58	75	2	0	0	0	0	0	0	0	9		3	10	94
Mujer	66	40	24	0	0	0	0	0	0	0	0	8		0	1	33
<b>Graves<sup>3</sup></b>	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
Hombre	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		0	0	5
Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		0	0	2
<b>Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias<sup>4</sup></b>	0,08	0,15	0	-	-	-	0	0	0	0	0	24,00	0	0	0,00	0,50
<b>Tasa de lesiones por accidente laboral registrables<sup>5</sup></b>	4,23	3,08	3,26	-	-	-	0	0	0	0	0	27,43	0	0	12,48	4,03
<b>Tasa de fallecimientos<sup>6</sup></b>	0	0	0	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(1) Hasta 2021, el Aeropuerto de Londres-Luton no reportaba la accidentalidad desglosada por sexo, grado de gravedad o con/sin baja.

(2) Aena resultó adjudicataria de la concesión del Grupo Aeroportuario do Nordeste de Brasil en marzo de 2019.

(3) Se consideran graves todos aquellos accidentes que hayan tenido grandes consecuencias, sin incluir los fallecimientos.

(4) Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = (Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimiento)) / (Número de horas trabajadas) \* 10<sup>6</sup>

(5) Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = (Número de accidentes con baja x 10<sup>3</sup>) / (Número total de horas efectivamente trabajadas). Su cálculo es igual al Índice de Frecuencia.

(6) Tasa de fallecimientos = (Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral x 10<sup>6</sup>) / Número de horas trabajadas

## Accidentalidad (personal propio) (GRI 403-3; 403-9)

	Aena S.M.E., S.A			SCAIRM <sup>(1)</sup>			ADI <sup>(2)</sup>			Aeropuerto de Londres-Luton <sup>(3)</sup>			Aena Brasil <sup>(4)</sup>			Consolidado
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2021
<b>Nº días perdidos</b>	2.162	1.620	896	-	-	0	-	-	0	-	84	174,7	0	0	54,00	1124,7
Hombre	1.506	1.215	674	-	-	-	-	-	-	-	-	160	0	0	47,00	881
Mujer	656	405	222	-	-	-	-	-	-	-	-	14,7	0	0	7,00	243,7
<b>Tasa de días perdidos (*)</b>	163,4	121,7	68,0	-	-	0	-	-	0	-	-	598,98	0	-	127,21	79,57
Hombre	178,2	143,5	80,3	-	-	-	-	-	-	-	-	854,80	-	-	166,18	97,46
Mujer	137,4	83,6	46,4	-	-	-	-	-	-	-	-	140,69	-	-	49,41	47,83
<b>Índice de incidencia de siniestralidad laboral (**)</b>	7,24	5,27	5,58	-	-	0	-	-	0	28,07	-	11,92	0	0	20,91	6,51
Hombre	9,11	6,06	7,14	-	-	-	-	-	-	-	-	12,05	0	0	30,61	8,23
Mujer	3,94	3,89	2,86	-	-	-	-	-	-	-	-	11,72	0	0,00	0,00	3,47
<b>Índice de frecuencia (***)</b>	4,23	3,08	3,26	-	-	0	-	-	0	17,01	23,90	27,43	0	0	12,48	4,03
Hombre	5,32	3,54	4,17	-	-	-	-	-	-	-	-	26,71	0	0	17,89	5,09
Mujer	2,3	2,27	1,67	-	-	-	-	-	-	-	-	28,71	0	0	0,00	2,16
<b>Índice de gravedad (****)</b>	0,16	0,12	0,07	-	-	0	-	-	0	-	0,06	0,60	0	0	0,66	0,08
Hombre	0,18	0,14	0,08	-	-	-	-	-	-	-	-	0,85	0	0	0,84	0,10
Mujer	0,14	0,08	0,05	-	-	-	-	-	-	-	-	0,14	0	0	0,00	0,05

NOTA:

(1) SCAIRM, presenta en 2019 dos accidentes sin baja.

(2) ADI no presentan accidentes en 2019, 2020 y 2021.

(3) Aeropuerto de Londres-Luton: hasta 2021, el Aeropuerto de Londres-Luton no reportaba la accidentalidad desglosada por sexo, grado de gravedad o con/sin baja.

(4) Aena Brasil. Aena resultó adjudicataria de la concesión del Grupo Aeroportuario do Nordeste de Brasil en marzo de 2019. Con respecto a 2020, ANB, presenta tres accidentes sin baja, como consecuencia el índice de gravedad es 0.

(\*)Tasa de días perdidos = (Total de casos de días perdidos personal propio x 10<sup>6</sup>) / Total horas trabajadas(\*\*) Índice de incidencia de siniestralidad laboral = (Número de accidentes con baja x 10<sup>3</sup>) / Plantilla media acumulada.(\*\*\*) Índice de frecuencia= (Número de accidentes con baja x 10<sup>5</sup>) / (Número total de horas efectivamente trabajadas), siendo: Número total de horas efectivamente trabajadas: ver apartado "Organización del tiempo de trabajo". Para el aeropuerto de Londres Luton y para ANB, se ha calculado el Índice de Frecuencia teniendo en cuenta el total de accidentes. En Aena Brasil se recalcula el dato 2020 para considerar el número de accidentes con baja.(\*\*\*\*) Índice de gravedad= (Nº jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja x 10<sup>3</sup>) / (Nº horas efectivamente trabajadas)

## Absentismo (personal propio) (GRI 403-9; 403: 2018)

	Aena S.M.E., S.A				Aena Desarrollo Internacional				SCAIRM				Aeropuerto de Londres-Luton <sup>2</sup>				Aena Brasil <sup>(3)</sup>		
	2019	2020	2021	Δ 21/20	2019	2020	2021	Δ 21/20	2019	2020	2021	Δ 21/20	2019	2020	2021	Δ 21/20	2020	2021	Δ 21/20
<b>Nº de horas perdidas por absentismo<sup>1</sup></b>	754.854,41	789.310,64	834.364,17	6%	1.727,00	539,15	338,93	-37%	8.231,35	4.964,10	6.296,20	27%	87.582,31	59.413,97	57.130,22	-4%	4.335,00	3.572,00	-18%
Hombre	431.243,29	454.667,04	470.055,73	3%	1.618,00	491,00	250,00	-49%	3.270,10	3.833,80	5.183,20	35%	51.798,00	23.884,02	39.338,15	65%	2.250,00	2.445,75	9%
Mujer	323.611,12	334.643,60	364.308,44	9%	109,00	48,15	88,93	85%	4.961,25	1.130,30	1.113,00	-2%	35.784,31	35.529,95	17.792,07	-50%	2.085,00	1.126,25	-46%
<b>Índice de absentismo</b>	6,59	7,14	7,31	2%	4,83	1,59	1,09	-31%	6,77	4,65	5,59	20%	5,51	3,84	4,36	14%	-	0,84	-
Hombre	5,94	6,55	6,53	0%	8,44	2,71	1,72	-36%	3,71	4,91	6,15	25%	5,00	3,57	4,66	31%	-	0,86	-
Mujer	7,72	8,14	8,63	6%	0,66	0,30	0,54	76%	14,87	3,94	3,92	0%	6,45	4,31	3,82	-11%	-	0,79	-

<sup>1</sup> Nº de horas perdidas por absentismo = número de horas acumuladas en el año de absentismo por bajas IT y situaciones asimiladas, faltas no justificadas, justificadas no recuperables y pendientes de justificar por cada hora de trabajo programada.

<sup>2</sup> Índice de absentismo = (Nº total horas de absentismo / Nº total horas trabajadas) x 100  
Número total de horas efectivamente trabajadas: ver apartado "Organización del tiempo de trabajo".

<sup>3</sup> En 2019, Aeropuertos do Nordeste do Brasil, S.A. no calcula índice de absentismo



## Formación en materia de salud y seguridad laboral

La formación, comunicación y sensibilización en salud y seguridad es fundamental para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, y materializar el compromiso que toda la plantilla ha de sellar con este propósito.

Tanto en España, como en Reino Unido y Brasil, Aena garantiza que cada trabajador recibe formación—teórica y práctica— adecuada y suficiente en materia preventiva, desde el momento de su contratación y durante todo su contrato, independientemente de la modalidad o duración, las funciones que desempeñe o posibles cambios organizativos o en los equipos de trabajo, así como cuando se introducen nuevas tecnologías.

Al objeto de adecuar la formación al puesto que ocupa cada trabajador, de forma periódica, cuando se realizan las revisiones de las evaluaciones de riesgos de las tareas de cada trabajador, se identifican las necesidades de capacitación en materia de salud y seguridad.

Estos cursos, que son de carácter obligatorio y computan a efectos de la retribución variable anual, se imparten dentro de la jornada laboral.

### Formación de trabajadores sobre de salud y seguridad en el trabajo

	2021				Total
	AENA S.M.E.	SCAIRM	ADI	AINB	
Actividades formativas (nº)	1.181	20	6	2	1.209
Empleados (nº)	7.640	79	27	70	7.816
Horas de Formación	43.195	296	60	80	43.631

NOTA: El Aeropuerto de Londres-Luton no registra las horas de formación.

## 5.5.2. Fomento de la salud y el bienestar de las personas trabajadoras

Aena desarrolla actividades de prevención y promoción de la salud de sus trabajadores encaminadas a mejorar sus condiciones, así como a la detección precoz e individual de los factores de riesgo y deterioro que pueden afectar a su salud (reconocimientos médicos, programas preventivos, la difusión de la cultura sanitaria, el seguimiento de enfermedades profesionales, etc.). Estas actuaciones, elaboradas por los técnicos especializados, son sometidas a consulta y participación en el Comité Estatal de Seguridad y Salud previamente a su aprobación.

Durante el año 2021, muchas de estas medidas han sido relacionadas con la protección frente a la COVID en los centros de trabajo (entrega de mascarillas FFP2 y material higienizante, realización de pruebas diagnósticas, política de teletrabajo, mayor flexibilidad horaria...).

Entre las actuaciones desarrolladas en 2021 cabe destacar el proyecto Bienestar 360°. Un proyecto donde el SPMA junto con diversos profesionales de la dirección de RRHH colabora en este espacio en el que se fomentan la salud, el cuidado y el bienestar desde tres ejes transversales:

- cultura preventiva y promoción de la salud
- bienestar emocional
- conciliación y beneficios.

El objetivo es facilitar recursos y herramientas prácticas que les puedan ayudar en el entorno profesional y personal. Todas las personas trabajadoras tienen acceso a este material a través del boletín semanal que se distribuye por email y en la intranet de Aena.

### Medidas para reducir el estrés

La Compañía dispone de un procedimiento para la identificación y evaluación de factores y riesgos psicosociales que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores, entre los cuales se encuentra el estrés. Asimismo, ha puesto en marcha una serie de actuaciones y recursos para ayudar a mejorar el estado emocional de los empleados y la gestión del estrés, entre las que destacan:

- Acciones de sensibilización, a través de las newsletter internas en la sección Bienestar 360° y webinars.
- Instrumentos de apoyo al estrés, como el ofrecido a través del Programa de Atención al Empleado de Aena (PAE) y del equipo Bienestar 360°.
- Formación sobre el estrés para los empleados, a través de la nueva plataforma on-line (*Cómo combatir el burnout, ¡Eustresate!...*)

- Diseño ergonómico de los puestos de trabajo, que contribuyen al bienestar de los trabajadores en su entorno laboral y adaptación del mobiliario a personas con necesidades especiales (cojines lumbares, reposapiés...)
- A raíz de la nueva política de teletrabajo se han facilitado unas recomendaciones para adecuar los puestos de teletrabajo a criterios ergonómicos, para así reducir posibles lesiones musculoesqueléticas y mejorar la salud y seguridad de las personas que se han adherido a esta nueva modalidad de trabajo.
- Evaluación de factores psicosociales, mediante encuestas anónimas, siguiendo el procedimiento aprobado en el seno del Comité estatal de Seguridad y Salud, análisis de resultados y propuesta de medidas preventivas en los diferentes centros de trabajo.
- Identificación de las fuentes de estrés, a partir de estos 9 factores psicosociales: tiempo de trabajo,

carga de trabajo, autonomía, demandas psicológicas, variedad y contenido del trabajo, participación y supervisión, interés por el trabajador y compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de sus propias estrategias para el fomento del bienestar, respaldadas por sus proveedores de salud ocupacional. Todo el personal debe contribuir en el apoyo, la identificación, evaluación e identificación de los riesgos asociados con situaciones de estrés, así como contribuir a tomar las medidas necesarias para identificar sus síntomas y brindar el apoyo necesario.

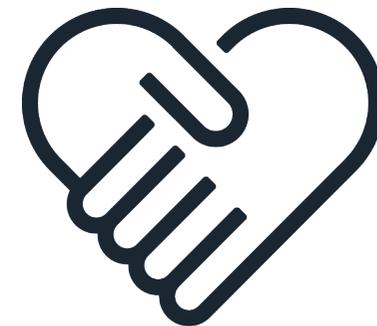
### Conciliación y Fomento de la salud y el bienestar de los trabajadores. (GRI 401-2; 401-3)

La línea de acción de "Gestión de Personas", incluida en la Estrategia de Sostenibilidad de Aena, plantea entre sus objetivos fomentar la conciliación laboral/personal y la motivación de sus trabajadores, mejorar la satisfacción

de los empleados mediante el programa de bienestar laboral y una mayor flexibilidad para compaginar el empleo con la vida privada, e incluye entre sus actuaciones:

- el desarrollo de un programa de retribución flexible.
- un plan de integración y coordinación, recursos de bienestar y prevención al empleado.
- La implantación de las políticas de Teletrabajo y Desconexión Digital.

Para materializar el compromiso con la igualdad, facilitar el disfrute de la conciliación, fomentar el ejercicio corresponsable de sus deberes por parte de ambos progenitores y la búsqueda del equilibrio entre la vida profesional y personal, la Compañía pone en marcha medidas específicas de conciliación en los diferentes países en los que opera. Estas actuaciones han sido definidas por la normativa vigente y acordadas con los representantes legales de los trabajadores<sup>19</sup>.



<sup>19</sup> En España, pueden consultarse en el enlace al Convenio Colectivo de la Compañía. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"



**Jornada de trabajo**



**Conciliación vida familiar y permisos**



**Paternidad y maternidad**



**Violencia de género**



**Ayudas al empleado**

**AENA**

- Flexibilidad horaria:
  - Horario flexible de entrada y salida.
  - Dos horas de flexibilidad diaria para personas trabajadoras con hijos con discapacidad.
- Jornada intensiva de verano (3 meses). Posibilidad de cambios de servicio para el personal de jornada a turnos.
- Política de Teletrabajo que permita a los empleados trabajar a distancia
- Política de Desconexión Digital que fomente el respeto al horario laboral de los empleados y a su tiempo de ocio.
- Jornadas de trabajo definidas y fijadas a corto y largo plazo.
- Control horario.

- Reducción de jornada por cuidado de hijos menores de doce años, y familiares enfermos y/o discapacitados.
- Excedencia por cuidado de hijos o familiares.
- Permiso retribuido por asuntos particulares (asuntos propios).
- Días de vacaciones por antigüedad (a partir de los 20 años de servicio, un día adicional por cada 5 años de servicios).
- Permisos retribuidos los días 24 y 31 de diciembre.

- Descanso en los supuestos de parto, adopción o acogimiento.
- Posibilidad de distribución del periodo de descanso por nacimiento de hijo.

- Posibilidad de reducción de jornada con disminución proporcional del salario o de la reordenación del tiempo de trabajo.
- Suspensión del contrato de trabajo para aquellos supuestos de abandono de puesto de trabajo por parte de la trabajadora como consecuencia de ser víctima de violencia de género.

- Retribución flexible (tickets restaurante).
- Seguro médico. Seguro de vida y accidentes.
- Reconocimientos médicos.
- Ayudas económicas para estudios, salud, discapacidad, campamentos, guarderías, anticipos reintegrables.
- Programa de Atención al Empleado de Aena (PAE). Conjunto de servicios de asesoramiento, facilitación y apoyo emocional, que acontecen en la vida de los empleados, ofreciendo una atención y asesoramiento en todos los aspectos derivados en estas situaciones (legal, fiscal, social, administrativa, etc.).
- Aportaciones al Plan de Pensiones.

**LLA**

- Posibilidad de solicitar trabajo flexible, que puede incluir trabajo parcial, trabajar desde casa o en horarios de inicio y finalización modificados.

- Vacaciones anuales que incluyen 5 días por encima del mínimo establecido por el gobierno.

- Licencia pagada por maternidad, paternidad o adopción.
- Licencia parental de emergencia de hasta 5 días más cumplimiento de licencia parental exigida por el gobierno.

- Los beneficios incluyen seguro médico privado para toda la familia.
- Plan de integración y coordinación, recursos de bienestar y prevención al empleado.
- Programa de asistencia disponible para todos los empleados y sus familias: servicio confidencial que incluye asesoramiento personal y asistencia legal si es necesario.

**AENA BRASIL**

- Medidas de conciliación previstas Convenio Colectivo.. Destacan; Licencia de maternidad, licencia de paternidad, permiso para acompañar a los hijos, etc.

En el marco de la pandemia de la Covid-19, los Protocolos de Actuación frente a la Covid-19 de los lugares de trabajo de AENA fueron certificados por AENOR. Estos certificados han sido el resultado del trabajo realizado para la puesta en marcha de todas las medidas y protocolos de cada centro de trabajo, su

adecuación a las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y la eficacia de las mismas. Un certificado que corrobora el esfuerzo de Aena por adecuar los lugares de trabajo a las nuevas circunstancias y que avala todo el trabajo realizado para crear un entorno laboral seguro para los empleados.

Principales datos 2021:

82% Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental (87% en 2020).

**Empleados que se han acogido a permisos de paternidad /maternidad o adopción / acogida** GRI 401-2)

	AENA S.M.E., S.A.				SCAIRM				ADI				LLA				AENA BRASIL				TOTAL	
	2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020	2021
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Maternidad	0	34	0	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	18	0	1	0	4	50	58
Paternidad	133	0	139	0	1	0	2	0	0	0	0	0	11	0	15	0	10	0	8	0	155	164
Adopción/ acogimiento	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Descanso Paternal	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>34</b>	<b>139</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>210</b>	<b>224</b>

**Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso paterno/maternal o adopción / acogida** GRI 401-2)

	AENA S.M.E., S.A.				SCAIRM				ADI				LLA				AENA BRASIL				TOTAL	
	2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020	2021
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		
Maternidad	0	30	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	-	23	0	0	-	4	45	49
Paternidad	111	0	110	0	0	0	2	0	0	0	0	0	11	0	14	-	10	0	8	-	132	134
Adopción/ acogimiento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	-	-	0	1
Descanso Paternal	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	-	-	5	0
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>30</b>	<b>110</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>182</b>	<b>184</b>

Tasa de regreso al trabajo de empleados que se cogieron al permiso parental por sexo en 2021 GRI 401-2)

	Nº empleados regresaron al trabajo			Nº empleados deben regresar al trabajo			Tasa de regreso al trabajo*		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total (%)
Maternidad	0	49	49	0	58	58	-	84,5%	84%
Paternidad	134	0	134	164	0	164	81,7%	-	82%
Adopción/ acogimiento	0	1	1	0	2	2	-	50,0%	50%
Descanso Paternal	0	0	0	0	0	0	-	-	-
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>50</b>	<b>184</b>	<b>164</b>	<b>60</b>	<b>224</b>	<b>81,7%</b>	<b>83,3%</b>	<b>82%</b>

(\*) Tasa de regreso al trabajo: (Cifra total de empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental/ Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental)x100.

## Evaluación y control de riesgos

Aena tiene establecido un procedimiento de “evaluación y control de riesgos”, consensado por el Comité Estatal de Seguridad y Salud y disponible en la intranet para consulta de todo el personal. En él se describe la metodología a emplear cuando se realizan evaluaciones y controles de riesgos, las comunicaciones a seguir y el seguimiento y comprobación de la efectividad de las medidas adoptadas.

Durante este 2021, la especialidad de medicina laboral del Servicio de Prevención no ha detectado ninguna enfermedad profesional nueva, según el RD1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.

Todas las enfermedades profesionales siguen el mismo procedimiento de investigación que los accidentes laborales.

El servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Aena realiza el seguimiento de todas las medidas preventivas propuestas para eliminar peligro y minimizar los riesgos en la salud de las personas trabajadoras.

Nº enfermedades profesionales por región / Durante el ejercicio 2021 se ha registrado las siguientes enfermedades profesionales declaradas por la mutua (GRI 403-10)

	AENA S.M.E., S.A			SCAIRM			ADI			LLA			AENA BRASIL			Total		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Nº de fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Nº casos de dolencias o enfermedades laborales</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Compromiso con las empresas (externas/concurrentes)

Como entidad de derecho público, Aena asume el compromiso de promover la coordinación de actividades empresariales, en materia de prevención de riesgos laborales, en todos los ámbitos y en todas las actividades que se desarrollen en sus centros de trabajo.

Para ello, cuenta con un sistema de Coordinación de Actividades Empresariales con terceros<sup>20</sup> en funcionamiento en todos los centros de trabajo, donde se comunican los riesgos de las empresas que trabajan en las instalaciones de Aena (empresas externas/concurrentes), y se fomenta la coordinación entre todas ellas.

Dando cumplimiento a la normativa vigente, el procedimiento PPRL 03-03 Coordinación actividades Empresariales, en el que se establecen los requisitos y mecanismos de coordinación en materia de Prevención de Riesgos Laborales entre Aena S.M.E., S.A. y todas aquellas empresas que desarrollan algún tipo de actividad en las instalaciones gestionadas por Aena S.M.E., S.A. La finalidad es mejorar las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales y cumplir puntualmente con las obligaciones establecidas en el artículo 24 de la Ley 31 de 1995, de Prevención de Riesgos Laborales, y de su posterior desarrollo mediante el Real Decreto 171 de 2004, y demás legislación concordante.

Este compromiso se articula mediante el intercambio de información relativa a la generación de riesgos a terceros producidos por la actividad de las empresas concurrentes en el centro de Aena.

A través de la página web de la Compañía<sup>21</sup>, las empresas proceden a descargarse el documento "Mapa de riesgos del centro" en el que se recogen, en tiempo real, las declaraciones de riesgos generadas por las empresas que en ese momento están realizando alguna actividad en el centro de Aena, así como los posibles riesgos a terceros que genere su actividad. Todas las empresas tienen el deber actualizar esta información en tiempo real y transmitírsela a sus trabajadores.

Durante este 2021 se ha actualizado la web para facilitar al máximo posible el proceso de coordinación de las empresas externas.

También se han mantenido reuniones periódicas con las empresas concurrentes en virtud del tipo de actividad que desarrolla la empresa o las zonas donde se desarrollan los trabajos.

En aras de seguir fomentando la coordinación con todas las empresas que trabajan en los recintos aeroportuarios, creando cada vez entornos más seguros, se está trabajando para poder realizar el registro de los accidentes que las personas trabajadoras de todas las empresas externas hayan sufrido en las instalaciones de Aena. Esto redundará en una mayor eficacia a la hora de diseñar y mantener

espacios donde prime la seguridad de todos los que acceden a las instalaciones de Aena. Toda la coordinación de actividades empresariales se convierte de este modo en el mecanismo que tiene Aena para fomentar de forma integral, tanto en el aeropuerto como en la sociedad, el cuidado de la salud de todas las personas trabajadoras, teniendo en cuenta el gran número de personas que realizan su actividad laboral en los centros de Aena.

El Aeropuerto de Londres-Luton trabaja en colaboración con los proveedores para garantizar que los riesgos a los que estén expuestos terceros y empleados se reduzcan tanto como sea posible. Cualquier comunicación que sea relevante para los proveedores (incluidos orientaciones o recomendaciones relacionados con la covid-19), se comparte a través de los medios informáticos a los que tienen acceso.

Periódicamente, se llevan a cabo reuniones con los grupos de interés para revisar riesgos para que, en caso de que puedan suponer un impacto en el negocio, se proceda a trasladarlo internamente a los órganos de gobierno.

En Aena Brasil, todos los accidentes de trabajo de terceros deben ser informados y debidamente investigado.

<sup>20</sup> La relación entre Aena y las empresas externas puede ser fruto de una vinculación directa, derivada una relación contractual entre las partes (contratos de trabajos, arrendamiento, cesión de instalaciones, etc.) o de una vinculación indirecta (cuando la empresa externa desarrolle su actividad empresarial en su totalidad o en parte de ella en las instalaciones de Aena).

<sup>21</sup> Puede consultarse el enlace a la web de Coordinación de Actividades Empresariales con terceros – Prevención de riesgos laborales. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"

# 6

## Servicios seguros y de calidad

### Seguridad Operacional

- Programas y sistemas de gestión certificados y aprobados al más alto nivel de la Compañía
- Objetivos específicos
- Revisiones y auditorías periódicas, internas y externas
- Planes de emergencias
- Comunicación y formación
- Acciones correctivas
- Compromiso con la seguridad operacional extensible a terceros

105 supervisiones internas

47 Auditorías externas



**+2.525 empleados formados en seguridad operacional en 2021**

### Ciberseguridad o Seguridad de la Información

- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado según la norma ISO 27001:2013
- Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2022-2026, revisado por el Consejo de Administración y la alta dirección
- Formación y actuaciones de sensibilización
- Procedimiento para incidencia
- Planes de contingencia y procedimientos de respuesta ante incidentes



**0 Violaciones de la seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad**

### Seguridad Sanitaria



- 46 aeropuertos de su red acreditados por el programa Airport Health Accreditation (AHA)
- Máxima puntuación de 5 estrellas para 6 aeropuertos en el programa "Covid-19 Safety Ratings" de la prestigiosa consultora Skytrax
- Premios COVID-19 Airport Excellence Awards otorgado por Skytrax a los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Alicante-Elche Miguel Hernández
- Premio a las "Mejores Medidas de Higiene" en Europa, otorgado por ACI, a los aeropuertos de Alicante-Elche, FGL Granada-Jaén, Menorca, Seve Ballesteros-Santander, Internacional Región de Murcia y Pamplona
- Estrategia corporativa y plan de recuperación sólido tras la pandemia de Covid 19 en el Aeropuerto de Londres-Luton

### Seguridad Aeroportuaria

- Centrada en:
- Comunicación y colaboración entre todos los organismos y grupos implicados
  - Vigilancia de las zonas vulnerables del aeropuerto.
  - Control del movimiento de personas y vehículos en los accesos a las zonas restringidas de seguridad.
  - Inspección de personas y bienes
  - Elaboración y actualización de las medidas del Programa de Seguridad del Aeropuerto

**Más de 1.715 empleados formados en materia de seguridad aeroportuaria**



**Compromiso con los ODS**



**ODS 3**  
Salud y bienestar



**ODS 9**  
Industria, innovación e infraestructuras



**ODS 11**  
Ciudades y comunidades sostenibles



**ODS 16**  
Paz, justicia e instituciones sólidas



**ODS 17**  
Alianzas para lograr los objetivos

Aena adopta una actitud preventiva ante posibles situaciones, contingencias y eventualidades que puedan afectar al normal desarrollo de las actividades y puedan suponer un riesgo, tratando de reducirlos al máximo posible.

Para ello, evalúa de forma continua y permanente los procedimientos de actuación en materia de seguridad, y los adapta de acuerdo a los resultados obtenidos, dotándolos de los mecanismos, medidas y recursos humanos y materiales necesarios para garantizar la seguridad aeroportuaria, operacional, sanitaria y de la información.

La eficacia de este sistema se ha puesto de relieve en situaciones como la ocasionada a raíz de la pandemia de la Covid-19, por la rapidez con la que la Compañía ha adaptado y mejorado sus instalaciones y servicios para dar respuesta a las necesidades de cada momento.

Manteniendo un alto nivel en la **SEGURIDAD OPERACIONAL, AEROPORTUARIA, DE LA INFORMACIÓN Y SANITARIA**, en los aeropuertos se disminuyen progresivamente los riesgos asociados y, por tanto, la posibilidad de que ocurran accidentes e incidentes relacionados.

GRI 103-2; 416-2



## 6.1. Seguridad Operacional

### 6.1.1. Marco de gestión

Aena integra en todos sus procesos y actividades aeroportuarias la gestión de la Seguridad Operacional, cumpliendo con los mejores estándares, con la normativa y la regulación aplicable<sup>1</sup>, y contribuyendo de forma óptima a garantizar la Seguridad Operacional de la aviación en su conjunto mediante una actitud preventiva.

### 6.1.2. Objetivos en materia de Seguridad Operacional

En España, cada aeropuerto establece sus propios objetivos de seguridad operacional garantizando los máximos niveles de seguridad. Para ello, sobre la base de las lecciones aprendidas, incorporan las mejoras que, fruto de las medidas y actuaciones realizadas, se consideran más efectivas. A tal fin, los principales objetivos se centran en la adecuación y mejora de infraestructuras, implantación de procesos más eficientes para la identificación proactiva de riesgos, y mejora de la cultura de seguridad operacional mediante el fomento de las notificaciones y la implantación de los principios de cultura justa.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha definido 5 objetivos en materia de salud y seguridad, alineados con los principios de Seguridad Operacional, enfocados a asegurar la prevención de accidentes, prestando especial atención a la formación, la puesta en valor de lecciones aprendidas, la organización de *meetings* y *workshops*, o reforzar el programa de tours y visitas para empleados. Todo ello es medido a través de objetivos a nivel interno.



<sup>1</sup> La Seguridad Operacional es una prioridad en los aeropuertos de todo el mundo. Existe regulación nacional e internacional en la materia, así como directrices sectoriales:

- OACI: en el Anexo 14 – Volumen I “Diseño y operaciones de aeródromos”, en el Doc. 9774 “Manual de certificación de aeródromos” y en el Doc. 9859 “Manual de gestión de la Seguridad Operacional” fija el requisito de que los aeropuertos establezcan un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional que garantice que las operaciones se realizan de forma controlada y que existen procedimientos de mejora continua de los niveles de seguridad.
- AESA: responsable de elaborar la reglamentación en Seguridad Operacional en lo relativo a los requisitos que deben cumplir los SGSO de los aeropuertos españoles, y los procedimientos propios de mejora continua.
- El Reglamento UE N° 139/2014 (de aplicación tanto a los aeropuertos españoles como al Aeropuerto de Londres-Luton) por el que se establecen los requisitos y procedimientos administrativos relativos a los aeródromos, de conformidad con el Reglamento (CE) N° 1139/2018 del Parlamento Europeo y el Consejo, establece en su parte ADR.OR.D.005 la necesidad de que se incluya, como parte del sistema de gestión, una descripción de los principios generales y la filosofía del operador en materia de seguridad operacional, la Política de Seguridad, que deberá estar firmada por el gestor.
- En Aena Brasil, los requisitos del Anexo 19 de la OACI y el Reglamento determinado por ANAC (RBAC 153).

Compromiso con garantizar los máximos niveles de Seguridad Operacional desde la alta dirección, para reducir los riesgos hasta un nivel suficiente y razonablemente alcanzable\*

Plasmado en

**Política de Seguridad Operacional**  
Aprobada por Director General de Aeropuertos\*\*  
Supervisada por Director de Operaciones



Aborda la **seguridad operacional en las instalaciones aeroportuarias**, adoptando una actitud preventiva, con el compromiso de cumplir los requisitos legales y normas aplicables en la materia, tener en cuenta las buenas prácticas, proveer los recursos necesarios y hacer que la seguridad operacional, incluyendo las situaciones de crisis, sea una de las principales responsabilidades de todos los directivos y del personal del aeropuerto en general.



**Aplicación activa de la cultura justa** como herramienta para mejorar las notificaciones de seguridad e incidir en la mejora de la actuación del sistema frente a la búsqueda de responsabilidades individuales, excepto en casos de dolo o negligencia grave.

Ha dado lugar a la implantación de los **Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional (SGSO)**, adaptado a cada aeropuerto de la red  
Incluye la estructura orgánica, líneas de responsabilidad, políticas y procedimientos

-   
 Identificando los puntos débiles de la organización, clasificando su nivel de riesgo y tomando medidas para reducirlo: identificación de peligros, análisis de riesgos y mitigación de los mismos
-   
 Analizando y vigilando la operación del aeropuerto de forma global
-   
 Disponiendo de indicadores que permitan realizar el seguimiento de las condiciones de seguridad de la actividad aeroportuaria para anticipar los posibles problemas y sus soluciones
-   
 Analizando los accidentes e incidentes para definir medidas que minimicen sus consecuencias.
-   
 Creando una cultura de seguridad a través de la difusión de sus resultados y conclusiones.
-   
 Mejorando la seguridad global del aeropuerto a través de un programa de seguridad operacional con objetivos claros.

**Programa de Seguridad Operacional,**  
para alcanzar el principio de mejora continua del Sistema en cada aeropuerto



Con objetivos y metas concretas, medidas a través de indicadores índices e indicadores (adaptados a cada aeropuerto), que son evaluados y analizados de forma periódica.



Estos indicadores están relacionados con la meteorología, el mantenimiento, el medio ambiente, los vehículos/conductores o las incidencias, entre otros.

\* Todos los aeropuertos de la red de Aena (incluye AIRM), tanto los españoles como el Aeropuerto de Londres-Luton y los de Aena Brasil disponen de una política de seguridad operacional y los correspondientes SGSO, procedimientos, programas, etc adaptados a sus casuísticas.

\*\* En el Aeropuerto de Londres-Luton, la política es aprobada por el gestor responsable. En el caso de Aena Brasil, es aprobada por el Consejo de Administración y CEO de Aena Brasil y supervisado por el Director de cada Aeropuerto.

### 6.1.3. Principales actuaciones enfocadas a la mejora de la seguridad operacional en 2021

Para mejorar la formación del personal que opera en el interior del recinto aeroportuario, se están implantando simuladores de conducción en 13 Aeropuertos de la red de Aena en España. En 2021 se han instalado en los aeropuertos de Alicante, Ibiza, Palma de Mallorca, Valencia y Málaga.

En todos los aeropuertos de Aena, incluyendo de Londres-Luton y Aena Brasil, ha sido implantado el nuevo procedimiento para notificar las condiciones de la pista (GRF) cuando el pavimento se encuentra contaminado con agua, hielo o nieve.

En 2021, en el Aeropuerto de Londres-Luton se ha avanzado en aspectos claves en materia de seguridad operacional, como la introducción del aprendizaje compartido; creación de la alianza de directores en la materia; se ha dado continuidad al programa de retención de habilidades para el personal en excedencia; así como al de reducción de incidentes. Aena Brasil ha trabajado en la mejora de la gestión integral de la seguridad operacional, a través de la formación de los equipos locales, el fomento de la capacitación y la promoción.

### 6.1.4. Auditorías, verificaciones y simulacros generales aeronáuticos de Seguridad operacional

Para llevar a cabo un proceso de evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional se llevan a cabo:

- **Supervisiones internas**, en todos los aeropuertos de la red de Aena, incluido el Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil, con el objetivo de verificar la correcta implantación, idoneidad y eficacia de los sistemas de gestión de Seguridad Operacional y evitar la detección de no-conformidades derivada de supervisiones externas.
- **Auditorías externas**, para garantizar que Aena ha implantado de forma apropiada el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SGSO) en cada aeropuerto:
  - En España, realizadas por AESA. En general, los aeropuertos de la red reciben una media de 50 - 100 visitas de auditores anualmente, teniendo una mayor presencia en los del Grupo I.
  - El Aeropuerto de Londres-Luton es auditado por la Autoridad Civil de Aviación (CAA) y por la British Standards Institution, dos veces al año.

- En Aena Brasil las inspecciones de certificación operativa se realizan por la *Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)*. A finales de 2021, 4 aeropuertos se encuentran en proceso de certificación<sup>2</sup>. ANAC realizó una inspección de verificación de la infraestructura aeroportuaria en todos los aeropuertos de Aena Brasil, y envió un documento denominado "Lista de Características Aeroportuarias (LCA)", que se incluirá en las publicaciones aeronáuticas (AIS).
- **Simulacros**. En 2021 se han llevado a cabo 28 simulacros generales aeronáuticos en los aeropuertos españoles de la red de Aena<sup>3</sup>. Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton también lleva a cabo simulacros de forma regular, siguiendo el esquema establecido por la CAA. En Aena Brasil, no se ha realizado ningún simulacro.

**Seguridad operacional**  
100%  
de los aeropuertos  
Reglamento UE 139/2014 /  
requisitos nacionales Real  
Decreto 862/2019

<sup>2</sup> Aeropuertos de Recife, Maceió, Aracaju y João Pessoa.

<sup>3</sup> Aeropuertos de Valencia, Salamanca, Adolfo Suárez Madrid – Barajas, Gran Canaria, León, Son Bonet, Ceuta, Vitoria, Asturias, Fuerteventura, Alicante – Elche, Huesca – Pirineos, SB Santander, Logroño – Argoncillo, Tenerife Sur, A Coruña, Ibiza, Palma de Mallorca, Zaragoza, Reus, Sabadell, Algeciras, Menorca, Albacete, FGL Granada – Jaén, Córdoba, San Sebastián y Melilla

	2020			2021				
	Red de aeropuertos España (*)	Aeropuerto de Londres Luton	Aena Brasil	Total	Red de aeropuertos España (*)	Aeropuerto de Londres Luton	Aena Brasil	Total
Supervisiones internas (nº)	55	19	-	74	66	36	6	105
Auditorías externas (nº)	22	2	-	24	28	7	12	47

(\*) Incluye AIRM

### 6.1.5. Otros mecanismos para mantener niveles excelentes de Seguridad Operacional

#### Plan de Emergencia

Todos los Aeropuertos y Helipuertos de Aena - incluyendo el Aeropuerto de Londres-Luton y Aena Brasil<sup>4</sup>- disponen de un Plan de Emergencia (autoprotección)<sup>5</sup> para hacer frente tanto a emergencias derivadas de la operación de aeronaves, como a las que se produzcan en los terminales de pasajeros y demás edificios e instalaciones del aeropuerto. Estos planes establecen los equipos de emergencia designados en el aeropuerto, así como su

coordinación con los equipos de los planes de Protección Civil de ámbito superior (local/autonómico) en los que se integra el plan del aeropuerto<sup>6</sup>.

Los planes identifican los elementos que pueden generar una emergencia, las dependencias clave para la continuidad del servicio, o los procedimientos de coordinación de acciones para responder a las mismas, evaluando los posibles riesgos (peligros naturales, tecnológicos o antrópicos, etc), y asociándoles medidas mitigadoras.

Se trata de documentos vivos, que están en continua actualización para poder incorporar cualquier cambio o mejora que resulte conveniente. En general, se distribuyen a todos los organismos, tanto internos como

externos que intervienen o se ven afectados por el plan. No obstante, en determinados casos, contienen cierta información relacionada con los procedimientos de seguridad, cuya difusión es restringida y separada del Plan de Emergencia.

**La respuesta ante emergencias es parte integrante de la cultura de seguridad operacional implementada en los aeropuertos**

En los planes de emergencia se contemplan los mecanismos de alerta de los equipos de emergencia, así como las vías de información a pasajeros u otros usuarios de la instalación aeroportuaria.

<sup>4</sup> Los Aeropuertos de Aena en Brasil disponen del Sistema de Respuesta a Emergencias Aeroportuarias (SREA), actualizado y estructurado de acuerdo con la normativa que le resulta de aplicación. En ellos se incluye el mecanismo y sistema de alerta y comunicación con usuarios. En este sentido, los aeropuertos disponen, por ejemplo, de teléfonos de emergencia para garantizar la inmediata comunicación de posibles incidentes a los agentes, como son el servicio de bomberos o el centro de control de operaciones, entre otros.

En Aena Brasil disponen, asimismo, de Procedimientos para Retiro de Aeronaves Inoperativas y Desinterdicción de Pista, Procedimiento de mitigación de efectos psicológicos negativos derivados de un accidente de aviación, planes anti-incendios y planes de contingencia para emergencias de salud pública. Todos ellos se revisan en caso de ejercicio de simulacro, de una eventual emergencia que requiera la activación del Sistema de Respuesta a Emergencias, un cambio significativo en las características operacionales del aeródromo o ante enfermedad transmisible a nivel regional, nacional y /o internacional

<sup>5</sup> Actualizado y estructurado de acuerdo con la normativa sectorial europea (Reglamento 139/2014), con el RD 862/2009 -en el caso de los aeropuertos españoles-, las instrucciones técnicas de AESA, las normas y recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la normativa de Protección Civil Nacional.

El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de las "Órdenes de emergencia" (*Emergency Orders*) que definen los tipos de emergencia, procedimientos generales, actuaciones por área, etc. Este documento está disponible para todos los stakeholders a través de la plataforma de comunicación específica.

<sup>6</sup> La necesidad de planificar la respuesta ante emergencias deriva tanto de los requerimientos establecidos a nivel sectorial (certificación/verificación de aeropuerto) como de los derivados de la normativa de Protección Civil (Norma Básica de Autoprotección). Teniendo esto en cuenta, Aena dispone de una instrucción operativa que fija los criterios mínimos que deben cumplir los aeropuertos en relación con los planes de emergencia.

Junto a los planes de emergencia, en la red de aeropuertos españoles se dispone de un Plan y una Política de Simulacros de Emergencia, aplicable a edificios e instalaciones como en lo relacionado con emergencias aeronáuticas, con los que se refuerza el nivel de seguridad.

### Investigación, tratamiento de accidentes e incidentes, y acciones correctivas

Los aeropuertos de la red disponen de un procedimiento de análisis y comunicación de accidentes/incidentes que se producen en el lado aire del aeropuerto o que afectan a la Seguridad Operacional que permiten establecer las medidas necesarias para evitar que se vuelvan a repetir y aprender de la experiencia y lecciones aprendidas. Cuando se produce un accidente/incidente se deben comunicar todos los datos relativos al suceso a la dependencia de control que se haya establecido a este fin<sup>7</sup>.

Los aeropuertos adoptan un modelo de mejores prácticas para el reporte y la investigación de accidentes, con el objetivo de aprender de los errores y procurar nuevas oportunidades de aprendizaje

Teniendo en cuenta la casuística de cada aeropuerto, cada uno identifica posibles peligros que puedan condicionar la seguridad operacional, analiza los

posibles riesgos e implanta las correspondientes medidas de mitigación que correspondan. A través del Procedimiento de comunicación de Seguridad Operacional se establece una sistemática que permite recibir, documentar y responder a las comunicaciones, consultas y reclamaciones en la materia, tanto internas como externas, y disponer un canal de comunicación interna específico.

En Aena España, la difusión de lecciones aprendidas se realiza en el marco de las jornadas de Seguridad Operacional, la difusión de Boletines de Seguridad Operacional y el desarrollo o mejora de procedimientos específicos, si procede.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, los empleados han participado en la formación *Safety differently* (tours y visitas), que promueve una metodología proactiva y está centrada en el aprendizaje basado en oportunidades (prevención).

Indicadores de incidentes aeroportuarios totales			
	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
2020	631	141	20*
2021	718	96	16

\*Se consideran Runway incursions y excursions

Indicadores de accidentes de equipo (ACI TIPO D)			
	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
2020	315	60	-
2021	372	26	14

Indicadores de incidentes en movimiento (ACI TIPO B)			
	Aena	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
2020	116	0	2*
2021	134	0	4

\*Los dos incidentes fueron de tipo leve

### Garantizar la seguridad operacional de terceros

Para garantizar el cumplimiento de la Normativa de Seguridad Operacional por parte de todos los que operan en los aeropuertos, a través de cláusulas incluidas en los contratos con proveedores externos se exige, entre otras cuestiones:

- Disponer de un responsable de Seguridad Operacional,
- asegurar el conocimiento y la aplicación de la normativa en la materia, proporcionar al aeropuerto la información necesaria sobre su actividad,
- mantener una colaboración continuada con el Director del expediente, así como la comunicación de accidentes/incidentes.

Se trata de cláusulas de obligado cumplimiento que deben ser incluidas en los contratos que puedan afectar de alguna manera a la seguridad operacional (como la prestación de servicios concretos, adquisición o instalación de equipos o sistemas que intervengan en

<sup>7</sup> A este respecto, la Compañía cuenta con un centro de gestión de red 24 horas para incidencias operativas, el CGRH24, que hace un seguimiento continuo del estado operativo de toda la Red de Aeropuertos, coordinada con SYSRED (ENAIRES) y de las incidencias que afectan a las operaciones en vuelo, además de realizar los correspondientes informes de seguimiento. En el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, todos los accidentes, incidentes y acciones correctivas son reportados a través de un sistema propio, siguiendo su procedimiento de gestión de accidentes e incidentes específico, similar al seguido en caso de accidente en materia de salud y seguridad laboral. Los Aeropuertos de Aena en Brasil disponen del Sistema de Respuesta a Emergencias Aeroportuarias (SREA), actualizado y estructurado de acuerdo con la normativa que le resulta de aplicación. En ellos se incluye el mecanismo y sistema de alerta y comunicación con usuarios. En este sentido, los aeropuertos disponen, por ejemplo, de teléfonos de emergencia para garantizar la inmediata comunicación de posibles incidentes a los agentes, como son el servicio de bomberos o el centro de control de operaciones, entre otros.

el área de movimiento, puedan afectar la zona de protección del aeródromo, interferir en la operativa de los servicios aeronáuticos, producir alguna alteración en las características físicas u operativas, etc.). Además, en el aeropuerto de Luton, a estos proveedores se les da acceso a publicaciones relacionadas con la Seguridad Operacional a través del Portal de Gestión propio, debiendo por su parte proporcionar información relacionada con la Seguridad Operacional y cooperar con el aeropuerto en todos estos aspectos.

En la red española, durante el año 2021 se han mejorado los mecanismos de supervisión de proveedores actualizando el procedimiento de control de proveedores externos, que establece los mecanismos para garantizar el cumplimiento de los objetivos de Seguridad Operacional establecidos en el SGSO de los aeropuertos a los proveedores externos.

### Formación del personal

La formación en materia de Seguridad Operacional se determina en función de la identificación de las competencias y detección de necesidades.



	Aena/AIRM	Aena Brasil	Total
Nº empleados <sup>8</sup>	2.372	155	2.527

<sup>8</sup> En el Aeropuerto de Londres-Luton la formación prevista para personal externo ha sido aplazada. No obstante, se ha realizado un seguimiento de las habilidades a este respecto de los equipos para garantizar la correcta ejecución de sus funciones.

## 6.2. Seguridad aeroportuaria

Mantener el más alto nivel de seguridad en las instalaciones aeroportuarias es uno de los principales objetivos que orientan las actuaciones de la Compañía en este ámbito.

Para ello, Aena lleva a cabo la implementación de sistemas de vigilancia y la puesta en marcha de medidas específicas, previniendo los actos de interferencia ilícita y fomentando la mejora continua.

**Aena garantiza la seguridad y protección de pasajeros, del público en general, tripulaciones, aeronaves, personal de tierra y aeropuertos e instalaciones en general, más allá del mínimo establecido por la autoridad correspondiente**

### 6.2.1. Objetivos en materia de Seguridad aeroportuaria en 2021

En lo que respecta a los objetivos generales, todas las medidas en materia de seguridad aeroportuaria están orientadas a garantizar la operatividad con los máximos niveles de seguridad en las personas y bienes (*Security*):

- **Equipamiento de Seguridad:** suministro de equipamiento de inspección, así como de sistemas de control de accesos y CCTV de acuerdo con la normativa y las necesidades de los aeropuertos<sup>9</sup>.

- **Análisis y seguimiento del servicio de Seguridad Privada.** Además, en el Aeropuerto de Londres-Luton las compañías de seguridad privada están sujetas a auditorías tanto de la CAA como internas.
- **Control de Calidad:** verificaciones y ensayos en la aplicación de los procedimientos de seguridad, elaboración de informes y seguimiento de los planes de acciones correctoras.
- **Formación:** desarrollo de cursos destinados a los responsables de seguridad de los aeropuertos, tanto en los aeropuertos españoles como en el de Londres-Luton.
- **Normativa:** participación con la AESA, o con la ANAC en el caso de Aena Brasil, en distintos grupos de trabajo y en la planificación de tareas a incluir en las comisiones permanentes del comité nacional de seguridad junto con el resto de actores involucrados. A modo de ejemplo, como resultado, en Aena Brasil se ha colaborado en la elaboración del Manual del sistema de gestión de la seguridad de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, que servirá de guía para otros aeropuertos de Brasil.

Además, en el Aeropuerto de Londres-Luton, los principales objetivos en materia de seguridad en 2021 han sido alcanzar buenas puntuaciones en lo que respecta al control del cumplimiento por parte de la CAA, la proyección de imágenes de amenazas y pruebas encubiertas, objetivos que han sido alcanzados.

### 6.2.2. Principales actuaciones enfocadas a la mejora de la seguridad aeroportuaria en 2021

Entre las principales actuaciones en la red española, se pueden citar:

- Pruebas de nueva tecnología (EDS-CB y *Remote Screening*) en los Aeropuertos de Sevilla y Adolfo Suárez Madrid-Barajas.
- Licitación de nuevos expedientes de seguridad privada adecuados a la realidad operativa consecuencia de la pandemia Covid.
- Colaboración con el nuevo programa de certificación de VS de AESA.
- Implementación del Protocolo de Amenaza de Drones.
- Colaboración en el desarrollo de la normativa de ciberseguridad en entorno AVSEC.
- Además, en Aena Brasil se ha procedido a:
  - Mejora de las instalaciones de barreras operativas en los aeropuertos de Recife, Juazeiro do Norte y Aracaju.
  - Despliegue de cajas de desmontaje de armas.
  - Mejoras en la señalización de seguridad del aeropuerto y avisos visuales en Aena Brasil.
  - Acreditación 4.0 - Implementación de un sistema de acreditación online, modificando el flujo de servicios del sector de acreditación aeroportuaria, comenzando a operar de forma remota.

<sup>9</sup> En el Aeropuerto de Londres-Luton de acuerdo a la DfT (Department for Transport), que certifica los equipos que se pueden instalar en los aeropuertos de Reino Unido.

FACTORES DE LOS QUE DEPENDE LA SEGURIDAD AEROPORTUARIA

<p><b>Aeropuertos sujetos a normativa de referencia tanto nacional como internacional</b></p> <p>(contiene guías para el diseño estructural de las infraestructuras aeroportuarias con el objetivo de defender y prevenir actos de interferencia ilícita)</p>	<p><b>AENA SME AIRM</b></p>	<p><b>OACI:</b> Anexo 17 al Convenio de Chicago de 1944; establece las normas y recomendaciones generales en materia de seguridad para el transporte aéreo.</p>	<p><b>CEAC:</b> Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC): Documento 30, que establece recomendaciones en materia de seguridad para el transporte aéreo a nivel europeo.</p>	<p><b>COMUNITARIO:</b> Reglamento (CE) N° 300/2008: Establece normas comunes para la seguridad de la aviación civil de obligado cumplimiento en todos los Estados pertenecientes a la Unión Europea. Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998: establece medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes, desarrollando así el Reglamento 300/2008.</p>	<p><b>NACIONAL:</b> Ley 21/2003 de 7 de julio de Seguridad Aérea: establece el régimen jurídico de la inspección aeronáutica y las obligaciones por razones de seguridad aérea, entre ellas a la adopción del <b>Programa Nacional de Seguridad para la aviación (PNS)</b> para la Aviación Civil. Real Decreto 550/2006. Designa a la Autoridad Competente, responsable de la coordinación y seguimiento del Programa Nacional de Seguridad para la aviación civil. Determina también la organización y funciones del Comité Nacional de Seguridad.</p>	<p><b>Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil (PNS)</b></p> <p>Establece la organización, métodos y procedimientos necesarios para asegurar la protección y salvaguarda de los pasajeros, tripulaciones, público, personal de tierra, aeronaves, aeropuertos y sus instalaciones, frente a actos de interferencia ilícita.</p>
	<p><b>AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON</b></p>		<p><b>ANAC:</b> Reglamento de Aviación Civil de Brasil No.107- Seguridad de la aviación civil ante actos de interferencia ilícita - Operador de aeródromo. Este reglamento se aplica al explotador de aeródromo público civil, compartido o no, cuyas responsabilidades relacionadas con la seguridad de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita (AVSEC) están previstas en el artículo 8 del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita ( PNAVSEC).</p>	<p>Programa Nacional de Seguridad para la aviación. Single Consolidated Direction 2/2021.</p>		
<p><b>AEROPORTOS DO NORDESTE DO BRASIL</b></p>					<p><b>NACIONAL:</b> Decreto n° 7.168, de 5 de mayo de 2010 - Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (PNAVSEC).</p>	
<p><b>Personal cualificado</b></p>	<p><b>AENA SME AIRM</b></p>	<p>Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía.</p>	<p>Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Autonómicas y/o Locales.</p>	<p>Personal de Vigilancia Privada, contratada por Aena.</p>	<p>Personal de seguridad del propio aeropuerto.</p>	<p><b>Aena se coordina y colabora con todos los grupos implicados</b> en la seguridad para garantizar la efectividad y eficacia de la misma.</p>
	<p><b>AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON</b></p>	<p>Servicios de seguridad del Reino Unido, Departamento de Transporte, CPNI.</p>	<p>Policía antiterrorista.</p>	<p>Policía Regional y Aeroportuaria. Autoridad de Aviación Civil (inspección).</p>	<p>Departamento de Seguridad Aeroportuaria.</p>	
	<p><b>AEROPORTOS DO NORDESTE DO BRASIL</b></p>	<p>Policía Federal, Sector Seguridad AVSEC de Aena Brasil y sus subcontratistas de seguridad.</p>		<p>Sector Seguridad AVSEC de Aena Brasil y sus subcontratistas de seguridad.</p>	<p>Sector Seguridad AVSEC de Aena Brasil y sus subcontratistas de seguridad.</p>	
<p><b>Existencia de recursos técnicos</b></p>	<p><b>AENA SME AIRM</b></p>	<p>Seguridad perimetral.</p>	<p>Sistemas integrados de control de acceso y CCTV.</p>		<p>Procedimientos (inspección de empleados, de acreditación de personas, autorización de vehículos, etc).</p>	
	<p><b>AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON</b></p>	<p>Sistema CCTV.</p>	<p>Sistema de Control de acceso, régimen de acceso de vehículos y ANPR.</p>	<p>Sistemas de seguridad para el control de acceso de personas, objetos transportados, vehículos y carga (screening).</p>	<p>Plan de seguridad aeroportuaria, inspección de empleados, capacitación acreditada por CAA, concienciación general, control de acceso de vehículos, sistemas de gestión de seguridad (SeMS).</p>	
	<p><b>AEROPORTOS DO NORDESTE DO BRASIL</b></p>	<p>Infraestructura de seguridad y protección perimetral, incluyendo CCTV, barreras de seguridad, vigilancia y personal de tierra.</p>		<p>Agentes de Protección de la Aviación Civil, Portillas y Vigilantes, sistemas de control de acceso y sistemas para la inspección de personas y pertenencias incluyendo equipos de detección.</p>		

La Seguridad Aeroportuaria en Aena se centra en la puesta en marcha de distintas medidas:

- Comunicación y colaboración entre todos los organismos y grupos implicados.
- Vigilancia de las zonas vulnerables del aeropuerto.
- Control del movimiento de personas y vehículos en los accesos a las zonas restringidas de seguridad.
- Inspección de personas y bienes.
- Elaboración y actualización de las medidas del Programa de Seguridad del Aeropuerto<sup>10</sup>.

Además, en caso de producirse un acto de interferencia ilícita (All), el Programa Nacional de Seguridad dispone de medidas específicas a aplicar. Así, entre los All más representativos, como secuestros de aeronaves o amenazas de bomba, se exige que el aeropuerto disponga de los recursos necesarios para su correcta gestión, que estarán también vinculados en el Plan de Emergencia del aeropuerto.

Por su parte, Aena Brasil participa en el Grupo Brasileño de Seguridad de la Aviación - BASeT, como miembro activo, con los objetivos de:

- Planificar y orientar al sector de la aviación civil a través de la definición de una agenda de acciones y proyectos nacionales de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita - AVSEC, de acuerdo con el Plan Global de Seguridad de la Aviación Civil - GASeP, instituido por la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI;

- Promover la interacción colaborativa, la producción de material técnico y el desarrollo de proyectos AVSEC conjuntos entre la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC)<sup>11</sup>, sus reguladores y otras partes interesadas.
- Posibilitar la recolección e intercambio de información, datos e indicadores por parte de los agentes del sector, con el fin de brindar un mejor análisis, diagnóstico y definición de metas para el sistema AVSEC.

**Seguridad aeroportuaria RE 2017/458**

100% de los aeropuertos internacionales de Aena con frontera Schengen (la fuerza de seguridad fronteriza cumple con este RE en nombre del Aeropuerto de Londres-Luton)

**Seguridad aeroportuaria RE 300/2018, 2015/1998 y PNS**

100% de los aeropuertos de Aena en España (Aeropuerto de Londres-Luton con el RE 300/2008 y con SCD 2/2019)

### 6.2.3. Niveles excelentes de Seguridad Aeroportuaria<sup>12</sup>

#### Formación en Seguridad aeroportuaria

Aena desarrolla actuaciones de formación y sensibilización en materia de Seguridad Aeroportuaria, dirigida a los empleados que precisen el acceso a los aeropuertos:

	AENA	AIRM	LLA	ANB	Total
<b>Nº empleados</b>	1.584		37	94	1.716

#### Auditorías, verificaciones y simulacros de Seguridad Aeroportuaria

Conforme a la normativa, Aena está inmersa cada año en un proceso de verificaciones internas y auditorías de seguridad aeroportuaria por parte de la Comisión Europea y de AESA, -en el caso de los aeropuertos españoles-, o de la CAA y proveedores externos -en el caso del Aeropuerto de Londres-Luton, y en Aena Brasil por la ANAC.

- España: en 2021 se llevaron a cabo 37 auditorías externas por parte de AESA, y 35 verificaciones internas.
- Aeropuerto de Londres-Luton: diaria o semanalmente realizan sus propias auditorías de control de calidad mediante la comprobación de la

<sup>10</sup> Aena dispone, en su Sistema de Gestión de Seguridad, de procedimientos específicos y medidas -creados en colaboración con los autoridades competentes- para facilitar el cumplimiento de la normativa aplicable y mantener los más altos niveles de Seguridad Aeroportuaria. Estos procedimientos no se hacen públicos para salvaguardar la información.

<sup>11</sup> ANAC - Agencia Nacional de Aviación Civil es una agencia reguladora federal cuya responsabilidad es regular y supervisar la actividad de la aviación civil en Brasil.

<sup>12</sup> En lo que respecta a la gestión de riesgos detectados y tratamientos de accidentes e incidentes en materia de Seguridad Aeroportuaria, al participar Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el Ejército del Aire, resulta de carácter restringido.

documentación y evaluaciones individuales de los oficiales de seguridad. Todo ello es respaldado por visitas del auditor de la CAA (no anunciadas) que verifica el cumplimiento con lo requerido en la SCD 2/2021. En la realizada (no anunciada) en 2021 el Aeropuerto recibió un 98 % de cumplimiento.

- Aena Brasil: han sido realizadas 11 verificaciones internas en 2021, y 4 auditorías externas por la ANAC.

En lo que respecta a la realización de simulacros, los aeropuertos de la red española cumplen con la normativa para garantizar la formación apropiada en caso de emergencia<sup>13</sup>. Asimismo, el Aeropuerto de Londres-Luton lleva a cabo simulacros de forma periódica, la próxima prevista para febrero 2022, en materia de seguridad aeroportuaria siguiendo lo establecido por CAA, como alternativa de cumplimiento. En los aeropuertos de Aena en Brasil en 2021 se realizaron 2 simulacros en el Aeropuerto de Recife en cumplimiento de la normativa vigente y con el objetivo de medir todos los procesadores de seguridad con interfaz de temas de seguridad AVSEC.

#### 6.2.4. Garantizar la seguridad operacional de terceros

Para garantizar el cumplimiento de la normativa de seguridad aeroportuaria por parte de todos los que operan en los aeropuertos, todos los expedientes de obras y suministros, tengan o no afección directa a la seguridad, deben incluir una cláusula específica por la cual el contratista se compromete a adoptar una serie de medidas que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en la materia, como asegurar el conocimiento y la aplicación de la normativa, o disponer de un responsable de Seguridad aeroportuaria. Las cláusulas incluyen también las penalizaciones contractuales correspondientes en caso de infracción.

Además, como parte del programa de auditoría del Aeropuerto de Londres-Luton, los operadores designados, los proveedores y otros pueden ser auditados para garantizar que se cumplan los estándares.

Por su parte, Aena Brasil exige a las empresas que realicen actividades que puedan afectar a la seguridad aeroportuaria la elaboración de un Plan de Seguridad para Empresa de Servicios Auxiliares u Operadores del Área Aeroportuaria (PSESCA).



<sup>13</sup> Los simulacros de actos de interferencia ilícita que se recogen en el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil están regulados por la instrucción de seguridad SA-19, y en la misma se recogen los aspectos que no dependen del gestor aeroportuario y que se requiere informar.

## 6.3. Ciberseguridad o seguridad de la información

Aena dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado según la norma ISO 27001:2013<sup>14</sup> que permite una protección efectiva de los activos e información, capaz de garantizar la seguridad de la información y evitar la materialización de posibles incidentes relacionados y la potencial amenaza por ciberataques.

### 6.3.1. Modelo de gestión y compromiso

La Política de Seguridad de la Información<sup>15</sup>, aprobada por el Consejo de Administración y disponible en la web y la intranet de la Organización, tiene como objetivo garantizar la protección eficiente y dinámica de la información mediante un enfoque preventivo, detectivo y reactivo<sup>16</sup>.

**Aena ha implementado políticas, normas y procedimientos para todos los empleados, empresas contratadas, empresas colaboradoras y clientes con el objetivo de garantizar la concienciación sobre riesgos y amenazas en materia de seguridad de la información.**

Aena aprobó su primer Plan de Ciberseguridad en 2018. En 2021, tras realizar un análisis de los logros alcanzados, ha sido aprobado el nuevo Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2022-2026 que define actuaciones en los siguientes procesos para lograr el nivel objetivo de seguridad:

- Gobierno de la Seguridad de la Información.
- Normativa Interna de Seguridad.
- Concienciación de Seguridad de la Información.
- Gestión de Activos.
- Gestión de Vulnerabilidades.
- Gestión de Incidentes de Seguridad.
- Gestión de Monitorización.
- Gestión de Usuarios.
- Operaciones de Seguridad.
- Arquitectura de Seguridad de Comunicaciones.
- Arquitectura de Sistemas de Información.
- Seguridad en el Desarrollo de Aplicaciones.
- Seguridad en Relación con los Proveedores.
- Seguridad en Entornos Cloud.
- Cumplimiento Normativo de Seguridad.
- Resiliencia.
- Seguridad en Entornos Industriales.
- Seguridad de la Criptografía.
- Seguridad Física.

Asimismo, se ha creado una estructura de gobierno de la ciberseguridad consistente en la creación de la División de Ciberseguridad, con la contratación de CISO (Chief Information Security Officer), y el nombramiento de un responsable de GRC (Gobierno, Riesgo y

Cumplimiento) y Arquitectura de seguridad, dotando a la función de más recursos propios y externos.

### Órganos responsables de la puesta en marcha y funcionamiento del Plan de Ciberseguridad:

- El Consejo de Administración y la alta dirección participa activamente en su proceso de revisión del Plan<sup>17</sup>.
- El Comité de Dirección y la Dirección de Tecnologías de la Información<sup>18</sup> tiene la responsabilidad de promover y apoyar el establecimiento de medidas técnicas, organizativas y de control que garanticen la integridad, disponibilidad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad de los activos informáticos con el objetivo de evitar su posible alteración, destrucción, robo, copia, falsificación y otras amenazas existentes, sean estas accidentales o no, así como de las acciones formativas y de concienciación que sean necesarias para garantizar el éxito de las medidas indicadas anteriormente.
- A nivel operativo y de gestión, Aena cuenta con la figura del CISO y del Responsable de Seguridad de la Información (RSI).

<sup>14</sup> El Aeropuerto de Londres-Luton está en proceso de implementación de la ISO 27001 prevista para 2022, y avanzando para dar cumplimiento a la nueva Directiva en Seguridad de la Información NIS.

<sup>15</sup> Tanto el Aeropuerto de Londres-Luton como Aena Brasil disponen de su propia Política de Seguridad de la Información, que cumple con los estándares establecidos por la ISO 27001, supervisada por el Director de la Oficina Financiera y el Consejo respectivamente, y accesible para todos los empleados a través de la intranet.

<sup>16</sup> Los empleados están obligados a conocer, asumir y cumplir la Política, normativas y procedimientos de seguridad vigentes, así como a mantener el secreto profesional sobre los datos que manejan en el ejercicio de su actividad laboral. Las posibles incidencias de seguridad deben ser comunicadas por los mismos a través de los canales de reporte establecidos para ello.

<sup>17</sup> A nivel de Consejo, la consejera independiente Leticia Ortiz es responsable de estos asuntos, quien además posee experiencia en la materia.

<sup>18</sup> En concreto, el Jefe de la División de Ciberseguridad.

### 6.3.2. Medidas para asegurar la eficacia del Plan de Ciberseguridad<sup>19</sup>

Para garantizar la consecución de los objetivos del Plan y de los procesos de transformación, modelos operativos y servicios TIC por parte de todos los implicados se desarrollan medidas de distinta naturaleza, basadas en:

#### Formación

Enfocadas a facilitar el desarrollo de nuevas capacidades, tanto a nivel de gestión como tecnológicas. A tal fin, se ha diseñado un plan de concienciación que acompaña a todas las personas implicadas (funcionales como técnicos), en la transición hacia un nuevo modelo operativo y en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas. Asimismo, se realizan actividades periódicas de sensibilización, mediante el envío de correos electrónicos o publicación de información en la Newsletter corporativa.

#### Puesta disposición de los empleados de un procedimiento a seguir en caso de incidencia

De acuerdo a lo previsto en la Política de Seguridad de la Información, Aena dispone de un procedimiento de actuación a utilizar por los empleados (internos o externos) y empresas (contratadas o colaboradoras) en caso de cualquier evento o incidencia en materia de ciberseguridad, consistente en comunicarlo a los centros de soporte o CSIRT (Computer Security Incident Response Team).

Por su parte, los empleados del Aeropuerto de Londres-Luton pueden contactar con el Servicio de IT para reportar este tipo de incidentes.

El incumplimiento manifiesto de las normas de seguridad, podrá conllevar las correspondientes medidas disciplinarias y, en su caso, las responsabilidades legales a las que haya lugar.

#### Planes de contingencia y procedimientos de respuesta a incidentes

Aena ha implementado un Centro de Respuesta ante Incidentes de Seguridad TIC (CSIRT) donde se prestan los servicios de gestión de incidentes de seguridad de la información, monitorización de los sistemas corporativos, revisión de las reglas y controles de seguridad implantados en los sistemas que gestionan la seguridad y punto de contacto con las entidades de interés en horario 24x7x365.

Asimismo, el mencionado Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2022-2026, al igual que el Plan precedente, recoge tanto medidas de mejora continua en materia de contingencia y/o respuesta a incidentes, como nuevas medidas necesarias ante los nuevos riesgos detectados.

Por su parte, el Aeropuerto de Londres-Luton prueba los *Disaster recovery Plan* para sistemas críticos anualmente. En 2022, está previsto el desarrollo de los planes de respuestas ante incidentes para sistemas y servicios IT críticos.

#### Verificación externa y análisis de vulnerabilidades

Periódicamente, desde la Dirección TIC y Ciberseguridad, se realizan auditorías de cumplimiento, hacking (IT y OT), aplicaciones, y test de penetración (*Pentesting*), para verificar la seguridad de la infraestructura TIC, los sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI) y evaluar el nivel de madurez de la seguridad en Aena.

Paralelamente, se realizan ejercicios de *Red Team*, simulando ataques dirigidos de Hacking-Ético, donde se emplean distintos métodos híbridos con el fin de comprometer la infraestructura con el objetivo de corregir los posibles puntos de débiles.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, la infraestructura IT es testeada dos veces al año por una empresa externa independiente, proponiendo y realizando las correspondientes acciones correctivas.

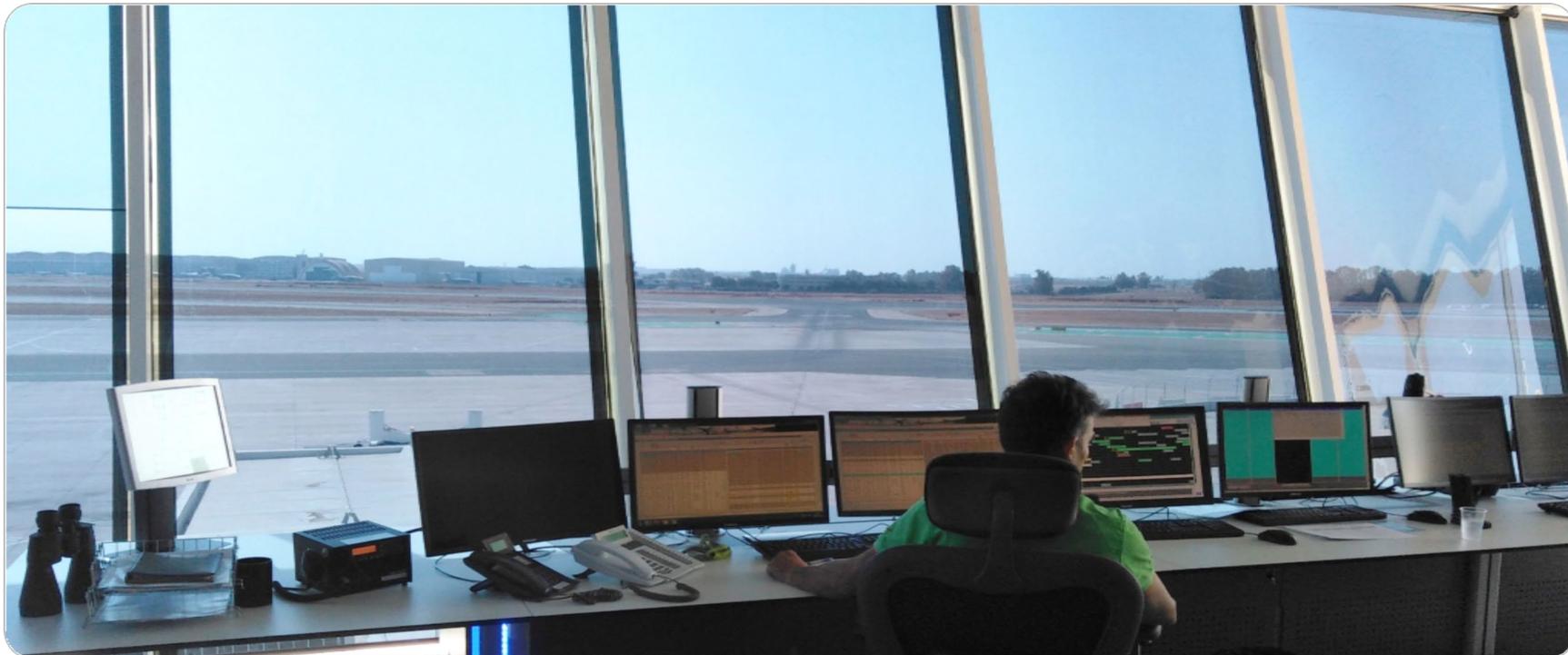


<sup>19</sup> Enmarcado en el Plan de Seguridad 2022, Aena Brasil, se encuentra en proceso de adquisición de la herramienta SIEM -que permite la recuperación y normalización ante eventos-; aplicaciones (como firewalls, proxies, sistemas de prevención de intrusiones (IPS) y antivirus, etc) que facilita una rápida identificación y respuesta a las posibles ocurrencias; así como la herramienta de Gestión de Identidad, que garantizará que los accesos se consoliden en un solo ubicación.

Durante 2021, no se realizaron auditorías externas, ni se simulaban ciberataques.

## Brechas en materia de ciberseguridad

	Aena, ADI y AIRM	Aeropuerto de Londres Luton	Aena Brasi	Total
Violaciones de la seguridad de la información u otros incidentes de ciberseguridad (nº)	0	0	0	0
Violaciones/brechas en materia de datos (nº)	0	0	0	0
Empleados/clientes afectados por dichas violaciones (nº)	0	0	0	0
Multas por violaciones/brechas en materia de ciberseguridad	0	0	0	0



## 6.4 Seguridad sanitaria

En 2021, las medidas puestas en marcha para garantizar la Seguridad Sanitaria durante los primeros meses de la pandemia se han ido adaptando a la situación epidemiológica del momento y a los requisitos marcados por la autoridad sanitaria, manteniendo la prioridad de minimizar la posibilidad de contagio.

Así, a medidas como la instalación de barreras en determinadas zonas del aeropuerto, el refuerzo de los servicios de limpieza y desinfección o el control del respeto de la distancia de seguridad en áreas donde puedan producirse concentraciones de personas, etc., se le han unido otras como la entrega de documentación acreditativa o la incorporación de clínicas de pruebas diagnósticas covid-19 en los aeropuertos.

Para facilitar la familiarización de todos los usuarios a este nuevo protocolo, su implantación se ha reforzado con cartelería y avisos por megafonía, habilitación de un sitio web específico de cada aeropuerto, etc.

Este esfuerzo ha sido reconocido internacionalmente.

- Aena ha logrado la acreditación de aeropuerto seguro del programa *Airport Health Accreditation* (AHA) para los 46 aeropuertos de su red y ha obtenido la máxima puntuación de 5 estrellas para 6 aeropuertos en el programa “Covid-19 Safety Ratings” de la prestigiosa consultora *Skytrax*.
- Los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat y Alicante-Elche Miguel Hernández han sido galardonados por *Skytrax* con los premios COVID-19 Airport Excellence Awards.

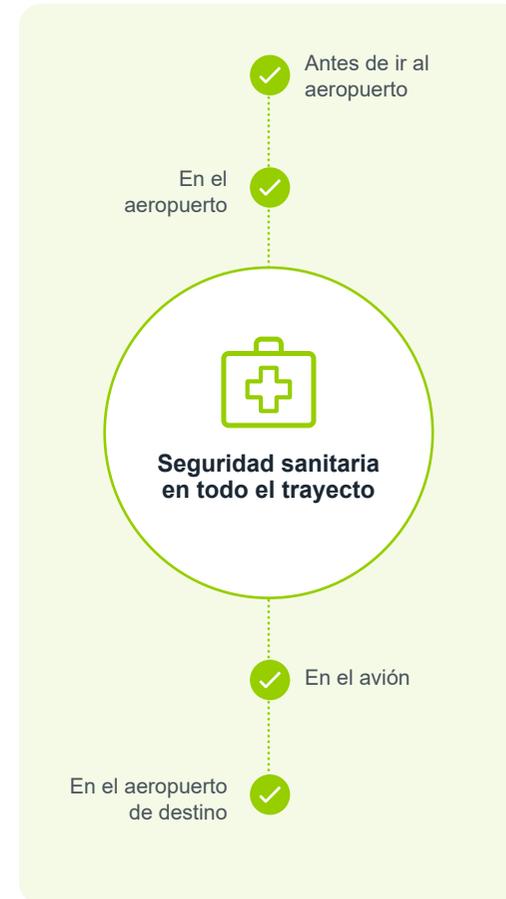
- Los aeropuertos de Alicante-Elche, FGL Granada-Jaén, Menorca, Seve Ballesteros-Santander, Internacional Región de Murcia y Pamplona han recibido el premio a las “Mejores Medidas de Higiene” en Europa, otorgado por ACI, por las medidas sanitarias implantadas por Aena en toda la red de aeropuertos contra la covid-19.

La acreditación AHA de los aeropuertos ha formado parte del proyecto “Estándar de aeropuerto seguro de Aena” cuyo principal objetivo ha sido garantizar la idoneidad de las medidas implantadas en el Plan de Recuperación Operativa y buscar la eficiencia y efectividad de las mismas. Este estándar se ha creado a partir de las opiniones y comentarios de los pasajeros, la valoración de otros organismos internacionales como *Skytrax*, etc.

Paralelamente, se han propuesto planes de mejora y se han estudiado nuevas líneas de trabajo para asegurar que los pasajeros se sienten seguros y valoran de forma adecuada las medidas. También se han realizado visitas a otros aeropuertos europeos para la adopción de mejores prácticas.

Por su parte, en el Aeropuerto de Londres-Luton se ha desarrollado una nueva estrategia corporativa que proporciona un plan de recuperación sólido tras la pandemia de Covid 19. Además, se ha procedido a revisar todas las áreas para permitir que las restricciones de Covid se apliquen con una interrupción mínima de la experiencia de los pasajeros; han sido integrados anuncios multilingües de las restricciones Covid en el sistema automatizado de anuncios por megafonía; y reorganización de los asientos para maximizar el espacio y mantener las medidas de distanciamiento social, etc.

En la misma línea, Aena Brasil ha implementado actuaciones y medidas como la reducción del aforo de las zonas comunes.



## 6.5. Vocación de servicio

Con el objetivo de ofrecer una experiencia de la máxima calidad Aena, principalmente a través del área de

servicios, mantenimiento y calidad aeroportuaria, pone el foco en el cliente (pasajeros, aerolíneas, y cualquier usuario de los aeropuertos) y adapta, mejora y personaliza continuamente sus servicios a sus necesidades. En esta apuesta continua por la

excelencia, la sostenibilidad, innovación y transformación digital ocupan un papel primordial.

### Aeropuertos



Ampliación y adecuación de la capacidad de los aeropuertos



### Servicios



Cumplimiento de los altos niveles de calidad de servicio



### Innovación



Desarrollo de soluciones digitales y tecnologías innovadoras



### Pasajeros

Junto con los servicios de accesibilidad, que representan un segmento en alza, se incluyen los servicios de facilitación y experiencia del pasajero, así como la evaluación de sus percepciones.



### Aerolíneas

Servicios de asistencia en tierra y handling, según el Real Decreto 1161/1999, de 2 de julio, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra.



### Todos los usuarios

En general, todos los usuarios de los aeropuertos: servicios de mantenimiento y tareas de planificación y gestión, que incluyen el establecimiento de reglas comunes para asegurar la prestación homogénea del servicio.



### ATRIBUCIONES DEL ÁREA DE SERVICIOS, MANTENIMIENTO Y CALIDAD AEROPORTUARIA

- **Mantenimiento de las instalaciones con la máxima eficacia, potenciando las mejores prácticas.**
- **Planificación y gestión del servicio, con reglas comunes para los diferentes aeropuertos.**
- **Asistencia en tierra y handling, con reglas comunes para los diferentes aeropuertos.**
- **Facilitación y experiencia del pasajero: medición de percepciones y seguimiento de expectativas de los pasajeros.**
- **Accesibilidad: coordinación y directrices para atender de forma homogénea las personas con movilidad reducida en todos los aeropuertos.**

## 6.6. Gestión de calidad

Los objetivos primordiales de la organización son cumplir con los más altos niveles de calidad de servicios de forma excelente, y garantizar la satisfacción y la mejor atención de todos los usuarios, y así se plantea en los principales instrumentos de planificación de la compañía:

- El Plan Estratégico 2018-2021, que se articula en torno a cuatro ejes:
  - Recuperación operativa
  - Sostenibilidad
  - Expansión de futuro
  - Desarrollo de capacidades
- La Estrategia de Negocio Responsable 2020-2025 del Aeropuerto de Londres-Luton.
- El Plan de Calidad de Servicios (PQS)<sup>20</sup> y el Plan de Exploración Aeroportuaria (PEA) de Aena Brasil.

Para la definición de estos instrumentos se considera la normativa vigente y los marcos de referencia para la toma de decisiones; los sistemas de gestión, políticas y procedimientos corporativos, así como los mecanismos de comunicación con todos los usuarios.

Fruto de todo ello, se definen las diferentes actuaciones que la Compañía lleva a cabo cada año para la mejora de las instalaciones y su mantenimiento, así como para optimización continua de procesos, todo ello poniendo el foco en los clientes y los servicios prestados.

### ACTUACIONES

#### → Plan Estratégico Compañía

**Pilares básicos:** Nuevo DORA, Sostenibilidad medioambiental y social, desarrollo de nuevas líneas de negocio, expansión internacional y nuevas capacidades tecnológicas.

#### → Plan estratégico de mantenimiento aeroportuario de Aena

Incluye una línea específica enfocada al uso de herramientas comunes que permitan realizar un plan de mantenimiento preventivo y mejorar la calidad.

#### → Estrategia de Negocio Responsable 2020 del Aeropuerto de Londres-Luton

Incluye una de sus líneas estratégicas orientada a "Ofrecer una experiencia excelente al cliente"; con siete objetivos concretos.

#### → Plan de Calidad de Servicios (PQS)

#### → Plan de Exploración Aeroportuaria (PEA) de Aena Brasil

Estos planes informan todas las acciones, responsabilidades, planes y procedimientos que definen la estrategia de Aena Brasil para cumplir con los requisitos del Contrato de Concesión y Calidad de Servicio.



- Normativa vigente (interna y externa)
- Sistemas de gestión
- Procedimientos corporativos



**Medidas y situaciones para la mejora y el mantenimiento de las instalaciones (formación, servicios para personas con diversidad funcional, mejoras tecnológicas)**



- Encuestas de satisfacción
- Quejas y reclamaciones
- Datos de actividad

<sup>20</sup> En 2021, ANAC aprobó los Planes de Calidad de Servicio de Aena Brasil para los Aeropuertos de Recife, Maceió, João Pessoa y Aracaju.

## 6.6.1 Principal normativa aplicable y medidas desarrolladas para mejorar la calidad de los servicios

### Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)

En los aeropuertos españoles, desde que en 2017 se aprobara el primer Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA 2017-2021), la eficiencia y los avances en la gestión de la red de aeropuertos se han traducido en una mejora en los servicios que se prestan a los pasajeros y sus acompañantes, así como a las compañías aéreas.

En 2021 con la aprobación del DORA 2022-2026<sup>21</sup>, se establecen las condiciones y la senda tarifaria que deberán cumplirse en los aeropuertos de la red de Aena para los próximos 5 años en materia de calidad y medioambiente, capacidad e inversiones. Entre los objetivos estratégicos que guiarán la actuación de Aena en el periodo 2022-2026, destaca:

- La recuperación del tráfico y la gestión eficiente de la red aeroportuaria en términos de seguridad y calidad.
- La sostenibilidad medioambiental como eje vertebrador de las actuaciones.

El nuevo DORA actualiza las metas y objetivos establecidos (cualitativos y cuantitativos) en materia de calidad, exigentes y competitivos.

Entre los objetivos de naturaleza cualitativa destacan:

- Gestión eficiente de la red aeroportuaria en términos de seguridad y calidad.
- La sostenibilidad medioambiental, como eje vertebrador de las actuaciones.
- La innovación como pieza esencial para la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio.

A nivel cuantitativo, por ejemplo, en el caso de los aeropuertos de Aena en España se establecen diecisiete indicadores de calidad que permitirán medir aspectos como:

- La limpieza en el aeropuerto (aseos y terminal).
- La correcta orientación del pasajero.
- La recogida de su equipaje.
- La comodidad en las áreas de embarque y la accesibilidad de personas con movilidad reducida (PMR).
- La seguridad en el aeropuerto.
- La disponibilidad de las infraestructuras.

Por primera vez se incluyen seis indicadores de sostenibilidad medioambiental dirigidos a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, la eficiencia en el uso de los recursos, el reciclado de residuos, etc.

El cumplimiento de estos objetivos se verifica a través de un informe emitido por la AESA. En función de su grado de cumplimiento, se establecen bonificaciones o penalizaciones en las tarifas que retribuyen los servicios prestados por Aena.

En los presupuestos aprobados anualmente por el Consejo de Administración se contienen las actuaciones

previstas en materia de calidad, tanto las requeridas por la normativa (el DORA o los contratos de concesión) como aquellas que han sido detectadas y contribuyen a mejorar la calidad de los servicios.

Los Planes de Calidad de Servicios de Aena Brasil, incluyen Instrucciones Administrativas para apoyar y orientar a los equipos involucrados directa e indirectamente en los servicios prestados, y permiten medir y monitorear los indicadores de calidad, así como evaluar los resultados alcanzados y planificar e implementar acciones para la mejora continua de la operación.

Los Indicadores de Calidad del Servicio - IQS incluyen los siguientes aspectos:

- Servicios directos;
- Disponibilidad de equipo;
- Instalaciones del lado del aire;
- Encuesta de satisfacción del pasajero.

### Política de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Eficiencia Energética

A nivel interno, la Política de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Eficiencia Energética de Aena y Aena Brasil, tiene entre sus principios el de ofrecer a las partes interesadas unas infraestructuras y servicios excelentes, empleando y potenciando el conocimiento existente en la Sociedad, innovando y asimilando los avances en nuevas tecnologías. A través la misma, se ratifica el firme compromiso con la excelencia en la gestión de los servicios ofrecidos, con el objetivo de promover el desarrollo seguro, eficaz y sostenible del transporte aéreo y mantener excelentes resultados para

<sup>21</sup> Segundo Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA 2021-2026), aprobado por Consejo de Ministros. Emanada de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

los grupos de interés de la organización a lo largo del tiempo.

## Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena

El Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena, implantado y certificado conforme a las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001<sup>22</sup>, constituye el marco interno de referencia para el desarrollo y prestación de los diferentes servicios que se prestan en los aeropuertos gestionados por Aena, tanto en España como en Brasil.

Para el Aeropuerto de Londres-Luton, sus estándares de calidad están diseñados teniendo en cuenta las mejores prácticas, con el objetivo de ir más allá de lo establecido por la Conferencia Europea de Aviación Civil, CEAC. De esta manera, el Aeropuerto ha sido acreditado por el programa *Airport Service Quality* del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), alcanzando el Nivel 1.

## Colaboraciones con terceros

Los pliegos de contratación incluyen determinadas condiciones contractuales específicas para garantizar la calidad del producto o servicio contratado<sup>23</sup>. Con algunos proveedores se acuerdan contratos de colaboración, - proyectos que toman la forma de alianzas en las que Aena y las empresas colaboradoras exploran y desarro-

llan herramientas para dar satisfacción a demandas detectadas para las que no se ha identificado una respuesta clara en el mercado-.

La calidad también es un elemento clave en los criterios de selección de las licitaciones realizadas por el Aeropuerto de Londres-Luton. Sólo los proveedores que superan unos umbrales mínimos de calidad (determinados por KPIs específicos) pueden acceder a la ronda de licitación final. Durante el proceso de ejecución de los servicios, a partir de indicadores clave de desempeño se realiza un seguimiento y monitorización de la labor de proveedores, que sirve como base para la mejora de la eficiencia y el servicio prestado. En Aena Brasil el proyecto de eficiencia operacional tiene como objetivo establecer un Acuerdo de Nivel de Servicio (*SLA - Service Level Agreement*) en el que los contratos definen parámetros y condiciones que aseguren la eficiencia operativa, teniendo en cuenta la demanda, los tiempos de procesamiento y los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos a pasajeros.

A través de estos mecanismos se favorece la viabilidad futura de los proveedores más innovadores y, sobre todo, se garantiza una respuesta rápida y eficaz a las demandas de clientes y usuarios.

Con algunos proveedores se acuerdan contratos de colaboración para desarrollar herramientas enfocadas a mejorar la satisfacción y demandas detectadas.

## Formación

Aena realiza formación específica en materia de calidad dirigida a los empleados. Durante 2021, se ha trabajado en la creación del curso “Introducción a la Experiencia del Pasajero” que se prevé realice todo el personal de Aena durante 2023.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, además, se dispone de una plataforma específica enfocada a la promoción del trabajo en equipo y la interrelación proactiva entre las diferentes áreas. Se valora que los empleados de áreas relacionadas con la atención y trato directo con el cliente desarrollen competencias relacionadas con la empatía, la paciencia, etc.

En Aena Brasil se han elaborado instrucciones para orientar a los equipos en materia de calidad de servicio y a través de reuniones virtuales, encuentros y transparencia de la Alta Dirección se promueve la implicación directa de los empleados en la definición de estrategias, objetivos y resultados. Durante 2021 se han impartido nuevas actuaciones de sensibilización para promover un

### Formación para la mejora de la calidad de los servicios<sup>24</sup>

	AENA, AIRM, ADI	ANB	Total
Formación en materia de experiencia del cliente* (Nº empleados)	164	160	324
Formación en Sensibilización medioambiental (Nº empleados)	782	60	842
Formación en Sistema de Gestión de calidad y medio ambiente (Nº empleados)	43	-	43

<sup>22</sup> En los Aeropuertos do Nordeste de Brasil está prevista la certificación conforme a las normas ISO en 2022.

El Aeropuerto de Londres-Luton está certificado de acuerdo a las ISO 14001, 45001 and 50001 en materia de gestión del medio ambiente, seguridad en el trabajo y energía.

<sup>23</sup> Ver capítulo 4.

<sup>24</sup> El Aeropuerto de Londres-Luton ha realizado 12 cursos en 2021.

mejor servicio, recibir feedback de los usuarios, garantizar los estándares de calidad y seguridad, así como la mejora continua.

## 6.6.2. Infraestructuras accesibles para todos

Aena asegura la accesibilidad universal en sus instalaciones y oficinas, garantizando su uso en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas, y pone especial atención en satisfacer los requerimientos de personas con necesidades especiales; integrándolas en la actividad aeroportuaria diaria y eliminando cualquier tipo de barrera de movilidad, comunicación y la comprensión.

### Movilidad y asistencia al pasajero

Los aeropuertos ofrecen servicios de atención a personas con movilidad reducida (PMR)<sup>25</sup>, de calidad, personalizados y gratuitos. La asistencia se presta a lo largo de todo el recorrido por la instalación aeroportuaria (salidas, llegadas y conexiones), y en los diferentes puntos del proceso a seguir (facturación, controles de seguridad, embarque y desembarque, recogida de equipajes, traslados por la terminal, ubicación en el asiento asignado del avión...).

En 2021, como consecuencia de la Covid-19 se han perpetuado unos elevados requerimientos higiénicos y sanitarios, y se ha mantenido la necesidad de que los pasajeros PMR soliciten la asistencia con antelación suficiente, pudiendo así garantizar la disponibilidad de recursos necesarios para la prestación de los servicios y favorecer la organización de los recursos disponibles para su ejecución. Para asegurar que la asistencia se preste con unos niveles de calidad e higiene adecuados y en los tiempos establecidos, es importante que el pasajero realice la petición del servicio con suficiente antelación al vuelo y especifique sus necesidades, así como que el día del viaje acuda al aeropuerto con la antelación indicada por la asistencia<sup>26</sup>.

En 2021 en doce aeropuertos españoles, se ha licitado el Servicio. Al objeto de ofrecer la máxima calidad en la prestación del mismo, las empresas adjudicatarias deberán cumplir requisitos muy precisos en cuanto a la asistencia ofrecida, los medios técnicos y humanos necesarios, los tiempos de respuesta, la formación del personal o la atención y trato para que el pasajero con problemas de movilidad sea atendido de forma

adecuada. Aena llevará a cabo un seguimiento pormenorizado de esta atención prestada para asegurar que la mejora continua del servicio y los niveles de calidad percibida por el usuario.

**El Servicio de Atención a PMR, conocido también como 'Sin Barreras', es el mejor valorado por los pasajeros en base a las encuestas que se realizan de forma periódica en los aeropuertos españoles de Aena, con una puntuación de 4,9 sobre un máximo de 5**

	2020				2021			
	Aena	AIRM	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil	Aena	AIRM	Aeropuerto de Londres-Luton	Aena Brasil
<b>Solicitudes PMR (nº)</b>	517.115	3.704	35.685	5.105	716.076	3.165	25.232	5.470

<sup>25</sup> El Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida debe ser solicitado cuando sea ciertamente necesario, puesto que su requerimiento de manera innecesaria puede repercutir en la calidad ofrecida a las personas que realmente lo necesitan.

<sup>26</sup> En el caso de los aeropuertos españoles, la forma más adecuada para solicitar el servicio de asistencia PMR es a través de la compañía aérea o agente de viajes en el momento de hacer la reserva o compra de billetes. No obstante, también es posible hacerla a través de la página web de Aena, mediante el Servicio de Información y Atención de Aena (91 321 10 00) o a través de la App para dispositivos móviles de Aena. Para garantizar que la asistencia se preste con unos niveles de calidad adecuados y en los tiempos establecidos, es muy importante especificar las limitaciones del pasajero, realizar la petición con al menos 48 horas de antelación al vuelo y que el día del viaje el pasajero se presente en el Aeropuerto y avise de su llegada con al menos 2 horas y media de antelación. En relación al Aeropuerto de Londres-Luton, las reservas se pueden efectuar tal y como se explica en su web. En los Aeropuertos do Nordeste do Brasil, se puede realizar la solicitud del servicio a través del enlace particular habilitado para cada uno de los seis aeropuertos. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés".

A largo de 2021 se ha continuado trabajando para dar el mejor servicio a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA).

La consolidación de la propuesta en los aeropuertos de Málaga-Costal del Sol, César Manrique-Lanzarote y Tenerife Sur<sup>27</sup>, donde se han diseñado y puesto en práctica medidas operativas y de formación de los distintos colectivos en contacto con los pasajeros, ha servido de base para comenzar a trabajar a nivel corporativo con el objetivo de tratar de homogeneizar y optimizar el programa en otros aeropuertos. Como refuerzo a esta actividad, la compañía mantiene su línea de colaboración con entidades como CERMI y la Confederación de Autismo España, para analizar y evaluar conjuntamente las necesidades de accesibilidad a los servicios públicos, al transporte y al turismo de este colectivo.

En concreto, junto con Confederación Autismo España se colabora en el desarrollo de herramientas accesibles para este colectivo, como guiones sociales, que ofrezcan información suficiente para que las personas con TEA puedan conocer con anticipación los principales retos a los que se pueden enfrentar a la hora de viajar en avión. En esta línea, se han desarrollado acciones de sensibilización, con el fin de proporcionar a los distintos colectivos que trabajan en el aeropuerto recomendaciones sencillas a la hora de interactuar con el pasajero con TEA.

Paralelamente, se desarrollan acciones enfocadas a mejorar la experiencia del pasajero con discapacidad

en su paso por el aeropuerto. Por ejemplo, en varios de los aeropuertos españoles se dispone de aseos adaptados a las necesidades de pasajeros portadores de ostomía o se han creado salas de baja estimulación sensorial para pasajeros con TEA.

### El Aeropuerto de Londres-Luton ha creado un foro de accesibilidad facilitando el acceso a la ayuda y apoyo a la comunidad local y los usuarios que necesiten ayuda especial<sup>28</sup>

En el Aeropuerto de Londres-Luton la atención a las denominadas “discapacidades ocultas” se enfoca, por un lado, a la formación de empleados; y, por otro, al trabajo desarrollado desde el *Accessibility forum members*, grupo de trabajo de accesibilidad en el que están presentes representantes de entidades sociales relacionadas con la diversidad funcional (alzhéimer, autismo, discapacidad auditiva, etc). En 2021 se celebraron un total de cuatro reuniones de *Accessibility forum members*, enfocadas hacia el nuevo proveedor de servicio PMR, Wilson James, que sirven para actualizar el progreso del proyecto DART (Direct Air to Rail Transport).

En Aena Brasil se realizó capacitación para que los empleados reconozcan las principales formas de atención a Pasajeros con Necesidades Especiales Asistencia, actividad y asistencia a pasajeros con movilidad reducida, y también con enfoque en la calidad de los servicios.

## Comunicación

Aena dispone de una línea de información y atención por chat para pasajeros con discapacidad auditiva y/o del habla, que les permite contactar por chat, y sin necesidad de intermediarios, con el Servicio de Información y Atención Telefónica accediendo a un chat desde ordenador, tablet o Smartphone. Algunos aeropuertos españoles y el de Luton cuentan, además, con bucles o lazos de inducción magnética para mejorar la accesibilidad. Se trata de una tecnología que permite a los usuarios de audífonos, implantes cocleares y otras prótesis auditivas con microbobina recibir la información específica que requieren mediante una transmisión limpia del sonido desde la fuente al audífono (el aeropuerto londinense cuenta con más de 100 puntos).

La aplicación Aena maps ofrece la posibilidad de seleccionar la configuración PMR, que permite el guiado indoor por rutas accesibles utilizando preferentemente el ascensor como conector entre plantas y evitando siempre las escaleras convencionales. A pesar de esta configuración básica, se pueden incluir otros conectores como opción alternativa.

## Comprensión

Para facilitar la orientación de los usuarios y guiarlos en su tránsito por los aeropuertos, Aena dispone de señalización, confeccionada mediante una guía de símbolos básicos del sistema, que favorecen a la localización de espacios, instalaciones y servicios del aeropuerto. Estos símbolos, que son universalmente

<sup>27</sup> El Aeropuerto de Londres-Luton también dona a las organizaciones locales cordones de girasoles asociados a personas con discapacidades ocultas para poder contribuir a la distribución y ayuda de forma gratuita a los usuarios de los servicios.

<sup>28</sup> Ver apartado “Sobre este informe - Enlaces de interés”.

reconocidos, se han diseñado e instalado en todos los aeropuertos de la compañía de acuerdo con los criterios de seguridad y accesibilidad establecidos internacionalmente. Todo ello se completa con las informaciones que Aena les proporciona, relacionadas con el uso correcto de las instalaciones, así como con los distintos soportes publicitarios que promocionan su actividad comercial e inmobiliaria.

Por otro lado, la aplicación *Aena maps* ofrece la posibilidad de seleccionar la configuración PMR, que permite el guiado *indoor* por rutas accesibles utilizando preferentemente el ascensor como conector entre plantas y evitando siempre las escaleras convencionales. A pesar de esta configuración básica, se pueden incluir otros conectores como opción alternativa.

**Durante 2021, se han realizado jornadas para sobre accesibilidad con el fin de exponer de forma conjunta buenas prácticas y asuntos de relevancia**

### Accesibilidad web

En el año 2021 se han lanzado nuevas versiones tanto de la web pública de Aena como de la aplicación móvil, que han sido auditadas por entidades externas para garantizar su accesibilidad. La aplicación móvil se ha desarrollado de forma nativa en los sistemas operativos móviles, para ser totalmente compatibles con las opciones de accesibilidad de dichos y proporcionar una mejor experiencia de uso.

El objetivo final de todas las mejoras realizadas es que tanto los contenidos como los servicios ofrecidos, a

través de los diferentes canales de comunicación de Aena, sean accesibles (para más información, ver “Enfoque de este documento”).

### 6.6.3. Principales actuaciones en 2021 orientadas a mejorar la experiencia del cliente

- En 2021, además de los logros alcanzados en materia de seguridad sanitaria, se ha logrado la acreditación de skytrax para 6 aeropuertos de la red<sup>29</sup> consiguiendo la mejor valoración posible en el ranking (5 estrellas).
- Está en marcha el proyecto de Mystery Passenger para continuar con la supervisión y proposición de mejoras de la calidad percibida por nuestros pasajeros.
- Se ha desarrollado el proyecto de Pasajero Nacional para mejorar la experiencia de este tipo de

pasajeros en los aeropuertos de la red de Aena. Estudiando distintos tipos de segmentos/personas para conocer al detalle de las preferencias e influencias en las valoraciones y poder desplegar planes concretos para mejorar su experiencia.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, entre las principales actuaciones desarrolladas, se pueden citar la disposición de nuevas fuentes de agua públicas, mejora de la señal wifi y la ampliación del tiempo de uso gratuito para los pasajeros, etc

Por su parte, en Aena Brasil, durante 2021 se ha constituido el Comité de Calidad de los Servicios y el de Experiencia del Pasajero – Aena y grupos de interés y se han elaborado planes de acción para cada aeropuerto. Además, se ha llevado a cabo la planificación y estudios de señalización y flujos de pasajeros y se han finalizado las reformas y ampliaciones de los aeropuertos.



<sup>29</sup> Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona el Prat, Palma de Mallorca, Málaga Costa del Sol, Alicante y Tenerife Norte.

## 6.7 Comunicación y evaluación de la satisfacción del cliente

### 6.7.1. Evaluación de la satisfacción de los clientes

Para monitorizar de forma permanente las opiniones y expectativas de sus clientes, tanto de pasajeros como de aerolíneas y empresas concesionarias, y evaluar la calidad de los servicios que presta, Aena dispone de las mejores herramientas. Entre ellas, se pueden citar las encuestas ASQ (*Airport Service Quality*)<sup>30</sup>, dispositivos *Happy or Not*, o grupos de trabajo.

Los resultados obtenidos son la base para implementar propuestas, en línea con su compromiso con la mejora continua, la gestión de máxima eficiencia, la orientación hacia la mejora continua, el diálogo con los grupos de interés y la mejor experiencia del cliente.

Durante 2021, más de 41.000 pasajeros participaron en las encuestas ASQ. En relación a los indicadores de calidad, de las respuestas aportadas por los usuarios, se extraen las siguientes conclusiones para 2021.

#### Evaluación de la calidad (sobre 5)

	Calidad de servicios a pasajeros Valor de referencia: 4,06	Calidad locales comerciales	Calidad de restauración
Aena	4,12	3,5	3,43
Aeropuerto de Londres-Luton <sup>31</sup>	4,17	3,81	3,71
Aena Brasil	n/a	3,49	3,51
% pasajeros participantes		0,047	
Objetivo a 2022	4		

<sup>30</sup> ASQ (*Airport Service Quality*) es un programa de estudios sobre satisfacción de pasajeros dirigido por ACI (*Airport Council International*), en el que participan 386 aeropuertos de 95 países, mediante el cual cada aeropuerto tiene la oportunidad de estudiar la satisfacción de sus pasajeros a lo largo del año en curso, comparando, además, sus resultados con los de otros aeropuertos de su entorno.

<sup>31</sup> Resultados de las encuestas ASQ realizadas en el tercer y cuarto trimestre. El Aeropuerto tiene previsto fijar objetivos en el próximo año.



Satisfacción y percepción pasajeros



Satisfacción y percepción de aerolíneas: marketing aeroportuario



Relación con empresas concesionarias: marketing comercial

<p><b>EXPECTATIVAS DETECTADAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios competitivos en restauración.</li> <li>• Eficiencia del personal.</li> <li>• Tiempo de espera mínimo (facturación, control de seguridad, etc.).</li> <li>• Descuentos en servicios.</li> <li>• Instalaciones cómodas.</li> <li>• Puntos de recarga dispositivos electrónicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena conectividad WIFI.</li> <li>• Ausencia de costes sobrevenidos.</li> <li>• Limpiezas.</li> <li>• Amabilidad del personal.</li> <li>• Distancia personal suficiente, menos colas y aglomeraciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta premium.</li> <li>• Procedimientos de trabajo eficientes y coordinados.</li> <li>• Calidad del servicio adecuada al precio.</li> <li>• Colaboración activa.</li> <li>• Información operativa y de análisis de mercados Potenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos y descuentos.</li> <li>• Prioridades operativas (servicios especiales a clientes).</li> <li>• Ayuda a movilidad del pasajero (wayfinding).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos contractuales claros, alcanzables y estables.</li> <li>• Transparencia.</li> <li>• Igualdad de trato.</li> <li>• Agilidad en las tramitaciones.</li> </ul>	
<p>PRINCIPALES HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA CONOCER LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS</p>	<p><b>RED DE AEROPUERTOS ESPAÑOLES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas ASQ</li> <li>• Dispositivos de Instant Feedback (en la actualidad de HappyOrNot) encuestando sobre la limpieza de los aseos, la amabilidad del personal de seguridad y el tiempo de recogida de equipajes en 33 aeropuertos de la red. Asimismo se dispone de estos dispositivos de recogida de opinión en los aparcamientos y en 18 aeropuertos donde se ofrece el Servicios de Salas VIP, gestionado en propio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y gestión de RQS.</li> <li>• Seguimiento y gestión de consultas de pasajeros.</li> <li>• Encuestas EMMA.</li> <li>• Seguimiento de indicadores de procesos.</li> <li>• Indicadores DORA.</li> <li>• Seguimiento y gestión de interacciones en RRSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos de trabajo/sesiones de expertos.</li> <li>• Análisis de satisfacción y percepción de la calidad de aerolíneas.</li> <li>• Encuestas a compañías.</li> <li>• Contacto directo/ reuniones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a foros y conferencias especializadas.</li> <li>• Indicadores asociados a procesos con compañías.</li> <li>• Comité de usuarios y comisiones mixtas de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de seguimiento periódicas.</li> <li>• Conferencias de Marcas (encuentros profesionales donde exponemos la oferta global del aeropuerto).</li> <li>• Intercambio de encuestas periódicas y estadísticas.</li> <li>• Mystery shopper y recogidas de opinión en Salas VIP.</li> <li>• Portal Aena Empresas.</li> <li>• Campañas de animación, promoción y dinamización de Zonas Comerciales.</li> <li>• Club de Fidelización (superado el millón de clientes en 2019).</li> <li>• Grupos de trabajo para intercambio de información y mejora del servicio.</li> <li>• Análisis de resultados del servicio prestado (atributos comerciales de las encuestas ASQ y seguimiento de gestión de RQS).</li> <li>• Encuestas servicios comerciales.</li> </ul>
	<p><b>AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta de transformación de la experiencia del cliente.</li> <li>• Foro de Accesibilidad para consultas con usuarios de PRM y organizaciones benéficas.</li> <li>• Encuestas ASQ durante los dos últimos trimestres de 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida de comentarios de los clientes en tiempo real (FeedbackNow) en distintos puntos (seguridad, facturación, baños, inmigración y recogida de equipajes).</li> <li>• Programa Mystery Shop está de vuelta en la estrategia CX, (a implementar en el segundo trimestre de 2022).</li> <li>• Walkarounds de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de operadores aeroportuarios.</li> </ul>		
	<p><b>AEROPUERTOS DO NORDESTE DO BRASIL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas PSP (encuestas de satisfacción del pasajero).</li> <li>• Encuesta de Aseguramiento de la Calidad y Satisfacción del Pasajero - además de los canales de comunicación descritos anteriormente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles y monitoreo de los indicadores de calidad del servicio.</li> <li>• Encuestas complementarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de operadores aeroportuarios.</li> <li>• Establecimiento de consultas con aerolíneas y definición de niveles de acuerdo de servicio - SLA.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de seguimiento periódicas.</li> <li>• Intercambio de encuestas periódicas y estadísticas.</li> <li>• Grupos de trabajo para intercambio de información y mejora del servicio.</li> <li>• Análisis de resultados del servicio prestado - de acuerdo con los requisitos comerciales de las encuestas ANAC. Encuestas servicios comerciales.</li> <li>• Inspecciones y seguimiento diarios de los niveles de contrato de calidad de servicio (SLA) y sus Indicadores de Desempeño (KPIs) para contratos relacionados con la gestión y control de calidad de terceros y subcontratistas.</li> </ul>

## 6.7.2. Derechos y obligaciones de los clientes

Aena se sirve de distintas herramientas para compartir y cumplir en todo momento con el compromiso de mantener informado a todos sus clientes y proveedores de sus derechos y obligaciones, tanto antes de firmar el contrato como durante la ejecución del mismo.

- Aena se sirve de, entre otros, la página web<sup>32</sup> para informar de los derechos a los pasajeros, incluyendo los derechos de información, reclamación y compensación, no discriminación, indemnización, etc.
- En el Aeropuerto de Londres-Luton, hay diferentes puntos de información especialmente destinados a informar sobre estos aspectos a los clientes. La visualización digital de estos derechos está prevista para 2022 en varios puntos de contacto con el cliente.
- Aena Brasil dispone de diferentes canales de comunicación para informar sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros. A modo de ejemplo, en las páginas web de cada aeropuerto se puede consultar información sobre los derechos de los

usuarios, entre ellos los derechos en caso de retraso o cancelación, dónde reclamar, etc.

## 6.7.3. Mecanismos de reclamación

(GRI 103-2)

### Gestión de quejas y reclamaciones

Los usuarios disponen de diversas herramientas para comunicar a la Compañía las quejas o reclamaciones relacionadas con sus servicios:

- El Portal de Servicios Telemáticos, accesible desde la web de la Compañía, incluye una sección específica para reclamaciones, quejas y sugerencias<sup>33</sup>.
- Hojas de reclamación, puestas a disposición, principalmente, en los puntos de información de los aeropuertos, además de las salas VIP y en los parkings.
- El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de una web específica (*Feedback-form London Luton Airport*), accesible para todos los usuarios, para poner la reclamación a través de un formulario online.
- Los Aeropuertos de Aena en Brasil disponen del Canal de Ovidouria para la recepción de propuestas

de mejoras relacionadas con los servicios aeroportuarios ofrecidos. Asimismo, han habilitado también el correo electrónico [ouvidoria@aenabrasil.com.br](mailto:ouvidoria@aenabrasil.com.br)<sup>34</sup>.

Para garantizar su correcta tramitación, en los aeropuertos españoles se dispone de un Procedimiento de gestión de Quejas y Reclamaciones y un Departamento de Facilitación y Experiencia del Pasajero.

El objetivo de Aena es que las reclamaciones referidas a su gestión aeroportuaria sean contestadas, en primera instancia, en menos de 5 días<sup>35</sup>, así como realizar las compensaciones económicas correspondientes. Como muestra de ello, en 2021 las compensaciones económicas derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial en Brasil, España, Luton han ascendido a un total de 12.693,5 euros<sup>36, 37</sup>. En 2021, el total de quejas y reclamaciones recibidas ha ascendido a 7.205.

<sup>32</sup> Web de Aena: incidencias en tu viaje. Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"

<sup>33</sup> En el caso de consultas de índole medioambiental, se dispone de la Oficina de Atención Medioambiental (Quejas y reclamaciones de ruido en el Aeropuerto de Londres-Luton) y Canal de Ouvidoria en Aena Brasil. Consultar los links en el "Anexo – enlaces y links de interés" de este documento.

<sup>34</sup> El Sistema de Gestión también aborda las relaciones con los usuarios del Aeropuerto de Aena en Brasil, cuyo objetivo es brindar información a los ciudadanos sobre la Institución Defensora del Pueblo y su relación con consumidores, proveedores, empleados, comunidad y usuarios de Aeropuertos de Aena Brasil. La obligación de Aena Brasil es mantener un sistema de servicio físico y electrónico para el usuario y un defensor del pueblo para investigar quejas, reclamaciones, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones en relación con la ejecución del Contrato de Concesión. Y, además, el Plan de Exploración Aeroportuaria - PEA establece la obligación de implementar un "sistema de registro y tratamiento de demandas relacionadas con la prestación del servicio".

<sup>35</sup> En el Aeropuerto de Londres-Luton no disponen en la actualidad de un procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones, si bien tratan de responder todas las peticiones y quejas en menos de 5 días laborables, siendo gestionadas a través de sus compañías de seguro. Actualmente utilizan Dynamics 365 para gestionar las comunicaciones con sus clientes, permitiéndoles registrar y generar los informes correspondientes para su seguimiento.

<sup>36</sup> El importe incluye posibles gastos incurridos de peritos y/o letrados. Se incluyen tanto reclamaciones de responsabilidad civil de daños personales como las de daños materiales de importe superior a 9.000 €. La resolución de los daños personales no se produce hasta que el reclamante recibe el alta médica. En los casos que acaban judicializados la resolución no se produce hasta que se dicta sentencia firme.

<sup>37</sup> Los aeropuertos de Aena en Brasil no realizaron ninguna compensación económica hasta la fecha derivadas de reclamaciones de tipo patrimonial.

Adicionalmente, la Compañía recoge quejas y reclamaciones a través de los perfiles en redes sociales ( Twitter y Facebook<sup>38</sup>). En los aeropuertos españoles se han recogido en 2021 un total de 2155 quejas<sup>39</sup> y en el Aeropuerto de Londres-Luton 1.861. Estos canales no están incluidos en el Procedimiento de gestión de quejas y Reclamaciones, por lo que las quejas recibidas se contestan de manera generalizada animando a los afectados a que las tramiten a través de los canales oficiales.

De forma específica, en relación a la oferta de servicios a las compañías aéreas, agentes de handling, concesionarios de actividades comerciales o clientes inmobiliarios, Aena pone a su disposición en las Salas VIP una herramienta recogida de opinión, basada en la Plataforma Happy or Not, donde se analizan los comentarios de los usuarios para tomar medidas de mejora conjuntamente con las empresas gestoras de las Salas<sup>40</sup>.

En el caso de Aena Brasil, a través del Canal de Ombudsman, el correo electrónico, página web y formularios físicos disponibles en los mostradores de información se pueden trasladar las comunicaciones remitidas a las líneas aéreas, handling y cesionarios para que lleven a cabo las gestiones pertinentes.



<sup>38</sup> En Brasil solo disponen de cuenta en Twitter.

<sup>39</sup> Dato relativo a España, teniendo en cuenta las recibidas a través de Twitter. Dato no disponible para Aena Brasil.

<sup>40</sup> En Brasil comenzarán en enero de 2021.

## Principales datos de quejas y reclamaciones 2021

Indicador	Aena y SCAIRM		Aeropuerto de Londres-Luton		Aena Brasil		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Contrato de transporte	496	587	66	-	7	3	569	590
Handling	110	248	336	255	-	-	446	503
Sistemas de información	183	251	-	-	14	1	197	252
Instalaciones	280	319	-	35	71	150	351	504
Servicios de seguridad	709	1.035	237	147	49	52	995	1.234
Servicios complementarios	427	587	-	1.984	-	-	427	2.571
Accesos	11	36	-	51	-	3	11	90
Daños y robos	102	138	66	28	3	-	171	166
Varios	90	163	-	48	171	198	261	409
Servicios comerciales y de restauración	62	123	347	90	5	12	414	225
Aparcamientos	575	569	630	89	2	3	1.207	661
<b>Total</b>	<b>3.045</b>	<b>4.056</b>	<b>1.682</b>	<b>2.727</b>	<b>322</b>	<b>422</b>	<b>5.409</b>	<b>7.205</b>

## Otros indicadores específicos

En el año 2021 Aena no ha tenido constancia de incumplimientos de normativas o códigos voluntarios relacionados con:

- La información que se facilita a los usuarios sobre el servicio, en ninguna de las empresas del Grupo.
- Comunicaciones de marketing, en ninguna de las empresas del Grupo.
- Normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los servicios.

# 7 Innovación

## Principales avances en Innovación en 2021

- Aprobación del Plan Estratégico de Innovación.
- Sistemas de identidad digital.
- Aena como operador de Drones.
- AenaVentures
- Proyectos Pilotos
- Horizonte 2020



## Plan Estratégico de Innovación

### 3 programas:

- De pasajero a Cliente.
- Uso eficiente de recursos.
- Más allá del aeropuerto

Incluye más de 80 proyectos para el periodo 2021-2025

## Ecosistema de innovación

### “Aena Ventures”

Trabajo en alianza con partners.



254 propuestas de 33 países, de las cuales 5 fueron aceleradas

## Formación



528 empleados con más de 8.965,5 horas de formación específica en innovación

## Inversión



En proyectos de I+D+i durante el ejercicio 2021 ha superado los 14,8 millones de €



## Compromiso con los ODS



ODS 3  
Salud y bienestar



ODS 7  
Energía asequible y no contaminante



ODS 9  
Industria, innovación e infraestructuras



ODS 11  
Ciudades y comunidades sostenibles



ODS 13  
Acción por el clima



ODS 16  
Paz, justicia e instituciones sólidas



ODS 17  
Alianzas para lograr los objetivos

## 7.1. La gestión de la innovación en Aena

### 7.1.1. Plan Estratégico de Innovación

Aena ha apostado de manera decidida por la innovación en 2021, aprobando un Plan Estratégico de Innovación transversal a toda la Compañía. La visión de Aena es *ser referente en el uso de tecnología para optimizar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa y desarrollar negocio alrededor de la movilidad sostenible*.

La digitalización como concepto para la Organización, supondrá digitalizar la relación con nuestros clientes, sensorizar las infraestructuras, para poder de manera global ser una organización Data-Drive.

El Plan se afianza en 3 programas:

- De pasajero a Cliente.
- Uso eficiente de recursos.
- Más allá del aeropuerto.

Cada programa desarrolla una serie de líneas de actuación que permiten validar tecnología, analizar resultados y estimar impactos en despliegues posteriores.

El Plan Estratégico de Innovación se materializa en proyectos de validación tecnológica y de procesos que permiten analizar, con detalle, las diferentes tecnologías y su adaptación al sector y a la empresa. Y Fija los objetivos cualitativos y cuantitativos de la organización en esta materia, convirtiendo la innovación en pilar fundamental de la gestión de los aeropuertos.

La innovación en Aena es abierta, dinámica y transversal: y trata de contar con la participación de todos los actores implicados (usuarios, clientes, proveedores, socios, emprendedores, universidades, centros de investigación), aprendiendo de ellos, trabajando de forma conjunta en la búsqueda de soluciones a los nuevos retos planteados y problemas existentes, compartiendo riesgos en proyectos pilotos e inspirándose en los mejores.

Para ello, Aena cuenta con distintas herramientas que ayudan a fomentar la innovación. Internamente los premios Innova como canalización del talento interno, y para la colaboración externa los acuerdos de colaboración para proyectos pilotos y el programa AenaVentures.

**El Plan Estratégico de Innovación de Aena, afianza el compromiso de Aena con la Innovación**



## 7.1.2. Ecosistema de innovación

Para potenciar el desarrollo de avances y propuestas, Aena trabaja en alianza con distintos partners (empleados, proveedores, startups, ayuntamientos o universidades, etc.). Como prueba de ello, la Compañía ofrece la posibilidad de realizar pruebas de nuevas tecnologías y procesos en sus aeropuertos, con el fin de encontrar soluciones y alternativas innovadoras para el negocio aeroportuario. A este respecto, en 2020 se lanzó la convocatoria para startups (SU) "Aena Ventures<sup>1</sup>" que atrajo, en esta primera edición, a más de 254 propuestas de 33 países, de las cuales 5 fueron aceleradas en el programa para desplegar un prototipo.

Para cada reto, las SU seleccionadas, adecuaron sus propuestas a una prueba de concepto adaptada al sector y al cliente, pudiendo desplegar proyectos con clientes reales de agosto a octubre de 2021, y presentando sus resultados en el *DemoDay* de esta primera edición.

En el futuro, Aena apuesta por dar continuidad a este programa de innovación abierta con el objetivo de atraer nuevas ideas de empresas ágiles e innovadoras.

A nivel interno, los premios INNOVA han permitido detectar buenas prácticas dentro de la red, ponerlas en común y probar nuevas ideas para la gestión de aeropuertos. En esta tercera edición de los premios, han podido participar los empleados de Aena de España, Luton y Brasil, y las convocatorias que se han planteado han sido: buena práctica, idea sostenible,

idea innovadora, idea para incrementar ingresos e idea para asistencia a pasajero.

### Formación

Como una de las principales palancas de la innovación y el cambio cultural, Aena ha puesto en marcha en 2021 actividades formativas, que permitan a los empleados de Aena adquirir las capacitaciones necesarias para integrar la innovación como motor de la empresa. Para ello se ha implementado diferentes niveles de formación en innovación, digitalización y procedimientos de gestión "agile" de proyectos, entre los que se encuentran master de posgrado, seminarios y cursos de formación interna de carácter técnico.

La formación en nuevos métodos de trabajo transversal, así como nuevas tecnologías, han sido las áreas donde se ha puesto especial atención para fomentar la innovación en la compañía.

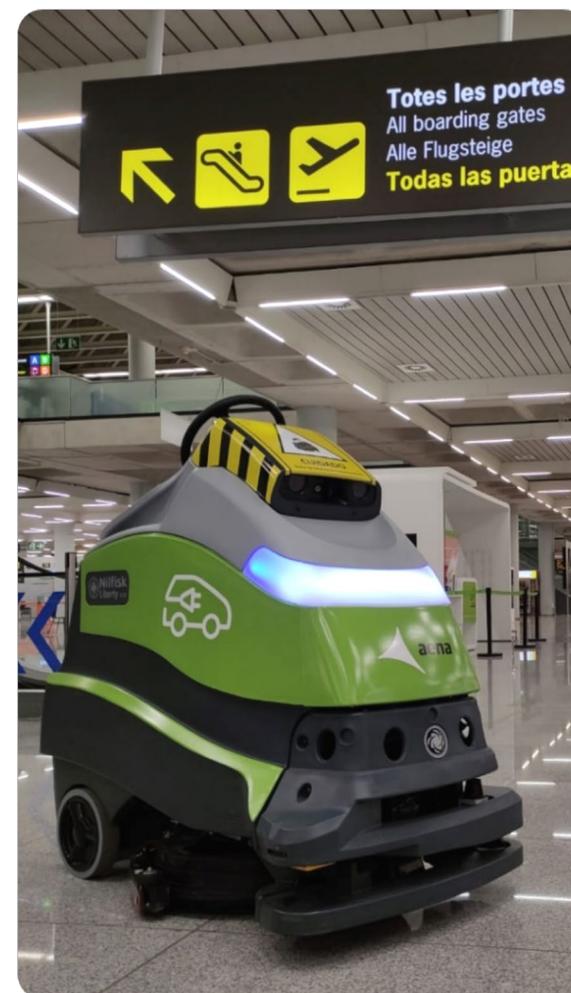
Los datos de formación en áreas específicas de innovación en 2021 han sido 528 empleados con más de 8.965,5 horas de formación.

### Esfuerzo y colaboración con empresas especializadas

La inversión realizada en proyectos de I+D+i durante el ejercicio 2021 ha superado los 14,8 millones de €, lo que ha supuesto el 47,18% de la facturación de 2021.

Aena ha participado en 45 proyectos de colaboración con 50 empresas, en materia de Innovación a nivel

privado, y se han presentado 7 proyectos internacionales de I+D+i en distintos consorcios.



<sup>1</sup> Ver apartado "Sobre este informe - Enlaces de interés"

## 7.2. Avances en 2021

En 2021, el principal objetivo en materia de innovación ha sido continuar con los proyectos iniciados en 2020 y aprobar y desarrollar el citado Plan Estratégico de Innovación cuyo alcance engloba el periodo 2021-2025.

Entre los principales avances en Innovación del año 2021 se encuentran:

- **Plan Estratégico de Innovación.** Se trata de un plan transversal a la organización que recoge las principales tecnologías sobre las que trabajar en los próximos 5 años, con el foco puesto en la digitalización del pasajero y las infraestructuras, buscando nuevas oportunidades en el entorno del negocio aeroportuario.
- **Sistemas de identidad digital.** Durante 2021, se han realizado las pruebas de concepto de 2 módulos de los sistemas de biometría. Por un lado, el acceso a embarque biométrico con *Tablets*, lo que permite una movilidad extra y mejora fundamentalmente la experiencia “sin contacto de los pasajeros”. Este proyecto forma parte de un proyecto PID con CDTI. Además en diciembre de 2021 se ha puesto en marcha el último piloto de biometría que engloba todos los pasos del proceso aeroportuario realizados con biometría: enrolamiento (en casa o en el aeropuerto), facturación del equipaje, acceso al filtro de seguridad y acceso al embarque.

El Plan incluye más de 80 proyectos para el periodo 2021-2025.

- **Aena como operador de Drones.** En 2021 Aena se ha convertido en operador de Drones, con el objetivo de analizar las capacidades de los RPAS dentro de las actividades de gestión, operación y mantenimiento de los aeropuertos. Este proyecto continuará en 2022, buscando nuevos casos de uso donde probar y validar la empleabilidad de esta nueva herramienta de trabajo.
- **AenaVentures.** En 2021 se ha consolidado el programa de aceleración de Start-ups realizándose la aceleración de 5 empresas en las instalaciones del Aeropuerto de Josep Tarradellas Barcelona-El Prat. Las empresas aceleradas realizaron pruebas de concepto sobre los retos que habían resultado ganadoras:
  - AIRBOT: Chatbot de comunicación con pasajeros, en 3 idiomas que permitía utilizar IA para mejorar la asistencia a los pasajeros.
  - MEEP: Plataforma de movilidad, con usabilidad *door to gate* con distintos modos de transporte.
  - ChinaSpain: Iniciativa de mejora de la experiencia del pasajero chino en los aeropuertos de la red de Aena.
  - Carwatt: Retrofit de equipos de combustión *Handling* a eléctricos.
  - DUBZ: Servicios de gestión de equipajes y check in fuera del aeropuerto.
- **Proyectos Pilotos.** Proyectos demostrativos medibles y con resultados tangibles a corto plazo, realizados mediante acuerdos de colaboración con diferentes partners tecnológicos que nos permite

atraer innovación externa, aportando beneficios mutuos, como ejemplo:

- **Movilidad autónoma para PMR:** Este proyecto ha permitido probar el uso de sillas PMR de conducción autónoma, que permiten una experiencia más confortable para los pasajeros.
- **Análisis de vídeo en Plataforma:** mediante técnicas de análisis de vídeo se han detectado los eventos que se producen alrededor de las aeronaves durante la rotación, con el objetivo de mejorar la planificación y la seguridad en el entorno del avión.
- **Horizonte 2020.:** En 2021 se ha continuado con los proyectos en los que Aena participa como socio:
  - TRANSIT (Gestión de información de viajes para el transporte intermodal sin interrupciones): un proyecto de investigación financiado por SESAR 2020.
  - IMHOTEP: su objetivo es desarrollar un concepto de operaciones y un conjunto de métodos de análisis de datos, modelos predictivos y herramientas de soporte de decisiones que permitan compartir información.
  - ASPRID: tiene como objetivo hacer frente al problema de proteger las operaciones del aeropuerto contra la intrusión de drones (descuidado o malicioso) orientado operacionalmente.

- SESAR WAVE 2: se ha continuado con la participación del programa SESAR (*Single European Sky ATM Research*).
- SESAR 3: Aena se ha constituido como miembro fundador de SESAR 3, en el marco del nuevo proyecto de I+D+i de Unión Europea (*Horizon Europe*).
- InnoHub de Eurocontrol: Aena ha participado en proyectos del HUB de innovación de Euro-control, con objetivos de mejora de la puntualidad de las operaciones.

### 7.3. Perspectivas de futuro

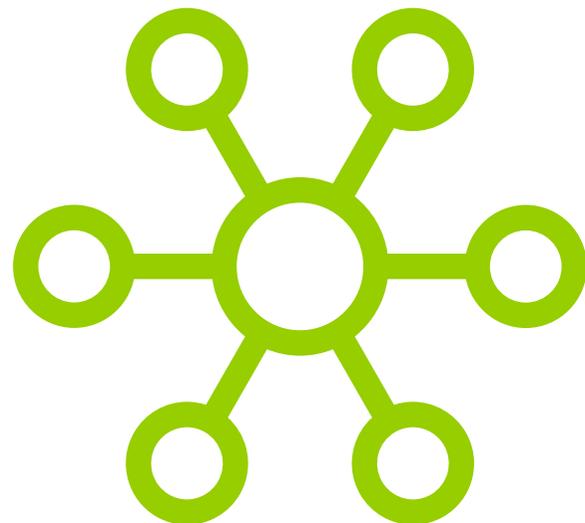
Aena busca afianzar la Innovación y la transformación digital como una palanca de cambio y ventaja competitiva que permita alcanzar los objetivos de la Compañía.

Digitalizar la relación con el pasajero y la gestión de las infraestructuras permitirán mejorar el servicio prestado a nuestros clientes y ser más eficiente en el uso de los recursos.

Seguir validando tecnologías con perspectivas de implantación a corto y medio plazo, y participar en los grandes proyectos de Innovación transnacional permitirán a la organización estar preparada para los nuevos cambios del sector y desplegar los proyectos de I+D+i, dándoles una aplicación práctica y real en producción de la organización.



# Sobre este informe





**Compromiso con los ODS**



 <p><b>ODS 2</b> Hambre 0</p>	 <p><b>ODS 7</b> Energía asequible y no contaminante</p>	 <p><b>ODS 12</b> Producción y consumo responsables</p>
 <p><b>ODS 3</b> Salud y bienestar</p>	 <p><b>ODS 8</b> Trabajo decente y crecimiento económico</p>	 <p><b>ODS 13</b> Acción por el clima</p>
 <p><b>ODS 4</b> Educación de calidad</p>	 <p><b>ODS 9</b> Industria, Innovación e infraestructura</p>	 <p><b>ODS 15</b> Vida de ecosistemas terrestres</p>
 <p><b>ODS 5</b> Igualdad de género</p>	 <p><b>ODS 10</b> Reducción de las desigualdades</p>	 <p><b>ODS 16</b> Paz, justicia e instituciones sólidas</p>
 <p><b>ODS 6</b> Agua limpia y saneamiento</p>	 <p><b>ODS 11</b> Ciudades y comunidades sostenibles</p>	 <p><b>ODS 17</b> Alianzas para lograr los objetivos</p>

**El presente Informe de Gestión Consolidado 2021 cumple los requerimientos de reporte de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, sobre Información no Financiera y Diversidad, presentando la información necesaria para comprender los riesgos, el modelo de negocio, las políticas, la estrategia, la evolución, los resultados, la situación de Aena y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, relativas al personal, al respeto de los Derechos Humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno**

El Estado de Información No Financiera -EINF forma parte del Informe de gestión consolidado de Aena correspondiente al ejercicio 2021. Está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dichos informes y a verificación por un prestador independiente de servicios de verificación.

El alcance de la información que se recoge en el documento abarca las sociedades participadas por Aena en más de un 50%, tal como se recoge en las Cuentas Anuales en virtud del criterio de control; incluyendo los datos disponibles de Aena Desarrollo Internacional S.M.E., S.A.; Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia S.M.E.; y las filiales en Reino Unido y Brasil de manera consolidada, mientras que el resto

de participaciones, que no consolidan por integración global no han sido contempladas en los indicadores de desempeño no financiero recogidos en el presente documento. Cuando los indicadores reportados se refieran no al Grupo, sino a una parte de éste, se especifica explícitamente.

Con la emisión de este informe, Aena cumple con lo previsto por los artículos 262 de la Ley de Sociedades de Capital y 49 del Código de Comercio en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE.

El marco de referencia utilizado en el EINF para dar respuesta a los requerimientos de información de la Ley 11/2018 ha sido GRI en su opción GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos Ley 11/2018”. Dicha información ha sido verificada por un externo independiente y tanto el alcance, como la descripción del trabajo y las conclusiones de esta verificación se encuentran en el informe de verificación, anexo a este documento.

**Información adicional presentada por Aena a los grupos de interés**

Siguiendo del modelo de reporte de información no financiera utilizado por Aena el pasado ejercicio, el Informe de Gestión Consolidado 2021 va más allá de la información propiamente requerida por la Ley 11/2018, a objeto de satisfacer la demanda de información de sus grupos de interés. De esta manera, Aena integra, en un único documento, el Estado de Información No Financiera –EINF–, y el

tradicional Informe de Responsabilidad Corporativa (Memoria de Sostenibilidad).

Para la preparación y presentación de esta información, se han utilizado los estándares GRI, en su opción esencial. Dicha información con los contenidos GRI se encuentran como anexo a este documento en la Tabla: Índice de Contenidos: GRI

Asimismo, se han tomado como referencia otros marcos de reporting, como el Marco Internacional para la elaboración de informes integrados del IIRC (*International Integrated Reporting Council*); SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), relativos a las industrias de Servicios profesionales y comerciales, Logística y servicios de transporte aéreo de mercancías, Aerolíneas y Servicios inmobiliarios –véase tabla “Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board”; otros como los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores Sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, las recomendaciones de TCFD, el *Carbon Disclosure Project* (CDP), las Directrices 2017/UE, así como las recomendaciones de la CNMV, y de agencias de calificación de Rating ESG.

Para reflejar el desempeño de la Compañía en materia de sostenibilidad durante los últimos años y permitir su valoración, el informe proporciona datos de años anteriores o incluye referencias externas para facilitar su consulta; especificando, en los casos

puntuales en los que algún valor o indicador haya sido actualizado, el cambio correspondiente. Para conocer más información, en distintos apartados de la web corporativa está disponible mayor detalle sobre el desempeño de la Compañía

en materias relacionadas con aspectos ESG. Además, para cualquier duda o consulta sobre el presente informe, se pueden dirigir al área de Responsabilidad Corporativa: [rc@aena.es](mailto:rc@aena.es)

### PRINCIPIOS DE REPORTE UTILIZADOS

#### Calidad del informe

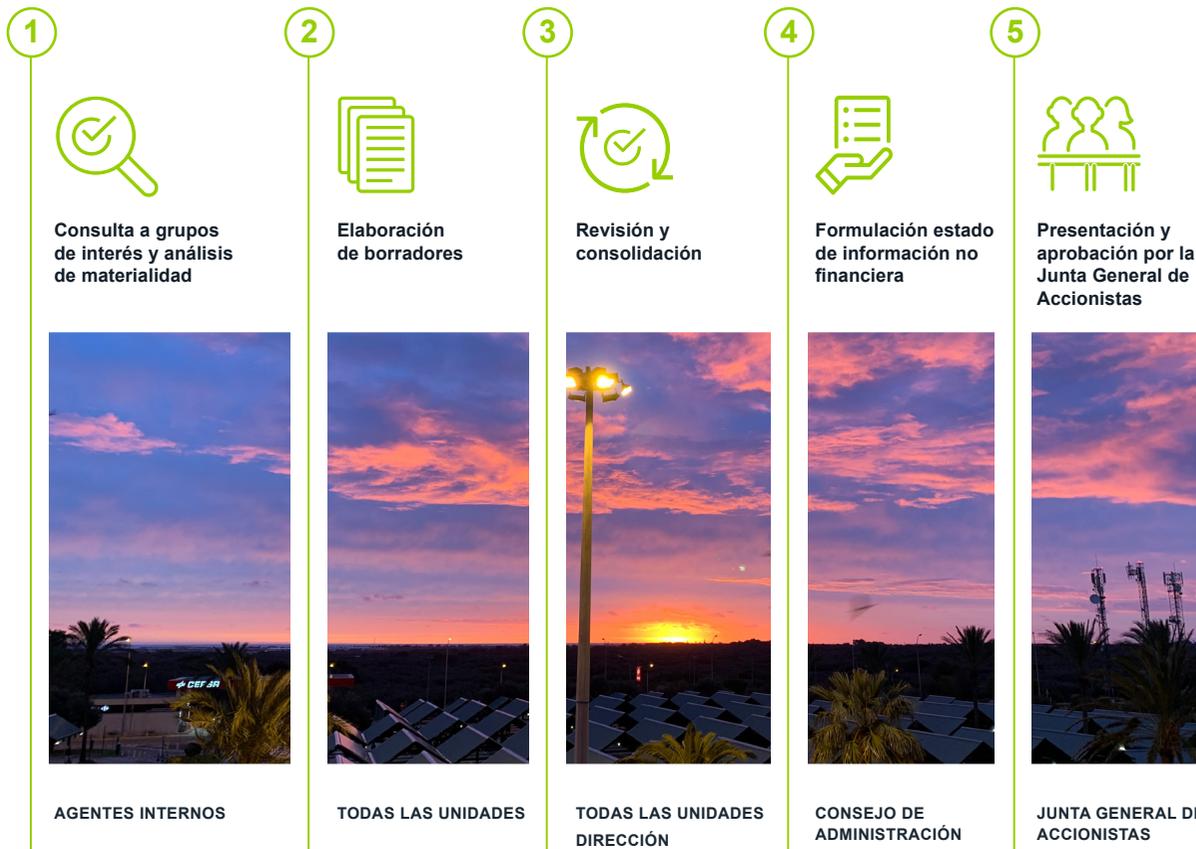
- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

#### Definición de contenidos

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Principios de reporte recogidos en el Estándar 101 de GRI “Fundamentos 2016”

### FASES PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME Y GRUPOS IMPLICADOS



## Índice de contenidos Ley 11/2018

El Informe de Gestión Consolidado de Aena 2021 integra en un único documento la información financiera y la no financiera más relevante de Aena, facilitando su comprensión, evitando posibles reiteraciones y, al mismo tiempo, mejorando y ampliando el nivel de divulgación y transparencia.

De acuerdo a la estructura del Informe de Gestión Consolidado de Aena 2021, a continuación, se presentan los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Para facilitar su localización, se especifica los apartados del Informe de Gestión Consolidado de Aena 2021 en la que se localizan estos contenidos:

### Asuntos Ley 11/2018

### Respuestas con referencias los apartados Introducción del documento y 2021: “Un año para la recuperación”, formando parte estos contenidos del Estado de Información no financiera de Aena 2021

Descripción modelo de negocio		Marco GRI	Omisiones
Entorno empresarial.	<p>La actividad del Grupo se ha visto drásticamente afectada en 2021 por las circunstancias extraordinarias, sobrevenidas, externas e imprevisibles que ha supuesto la pandemia de la COVID-19 y la aparición de nuevas variantes en todo el mundo. Especialmente en Europa, han implicado una reducción muy significativa de las operaciones y del tráfico de pasajeros en el sector aeronáutico, con un impacto muy negativo para las compañías del Grupo Aena.</p> <p>A pesar de que la incertidumbre inherente a las actuales circunstancias no permite anticipar en qué momento se iniciará la recuperación, los mecanismos de gestión y las medidas que, desde el gobierno de la Compañía, se adoptaron en su momento para mitigar los riesgos más significativos a los que debía hacer frente el Grupo aseguran la capacidad, fortaleza y sostenibilidad de la Compañía.</p> <p>Otro hecho relevante a destacar ha sido la aprobación por el Consejo de Ministros del segundo Documento de Regulación Aeroportuaria - DORA II 2022-2026 que emana de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, cobra una mayor importancia si cabe, al constituirse como una pieza indispensable para la recuperación de este sector, objetivo que será clave durante el próximo quinquenio.</p> <p>Complementariamente al objetivo esencial de la recuperación, el DORA II, contempla como ejes estratégicos la excelencia en el servicio a los pasajeros y sus acompañantes, así como a las compañías aéreas; la sostenibilidad; la innovación y la gestión eficiente de la red.</p> <p>Se puede consultar el apartado “2021: Un año para la recuperación” para más información, págs.. 16-20.</p>	GRI 102-2	
Mercados en los que opera.	<p>La Sociedad gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y participa directa e indirectamente en la gestión de otros 23 aeropuertos: uno en Europa (el aeropuerto londinense Luton del que posee el 51% del capital) y 22 en América (6 en Brasil, 12 en México, 2 en Colombia y 2 en Jamaica).</p> <p>En marzo de 2019, Aena Internacional adquirió el 100% de la gestión de seis aeropuertos del Nordeste de Brasil (Aeropuerto de Juazeiro do Norte-Orlando Bezerra de Menezes, Aeropuerto Internacional Recife/Guararapes-Gilberto Freyre, Aeropuerto de Joao Pessoa-Presidente Castro Pinto, Aeropuerto de Campina Grande-Presidente Joao Suassuna, Aeropuerto de Aracaju-Santa Maria, Aeropuerto de Maceió-Zumbi dos Palmares).</p> <p>Adicionalmente, Aena Desarrollo Internacional presta servicios de consultoría a la empresa cubana de Aeropuertos Cuba-Ecasa.</p> <p>Según se detalla en la “Nota 5. Información Financiera por segmentos” de las Cuentas Anuales Consolidadas, el Grupo desarrolla sus actividades de negocios basándose en los siguientes segmentos: Aeropuertos, Servicios inmobiliarios, Internacional y SCAIRM.</p> <p>Para ampliar información sobre este asunto, consultar el apartado “Red de aeropuertos de Aena” de la introducción al Informe de Gestión, pág 2.</p>	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	

**Asuntos Ley  
11/2018**

**Respuestas con referencias los apartados Introducción del documento y 2021: “Un año para la recuperación”, formando parte estos contenidos del Estado de Información no financiera de Aena 2021**

Descripción modelo de negocio		Marco GRI	Omisiones
Objetivos y estrategias.	<p>En 2021 se han aprobado dos importantísimas herramientas que orientarán la actividad de la Organización en los próximos años para dar respuesta a los nuevos retos asociados al sector aéreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El DORA II 2022-2026 contempla los pilares estratégicos en base a los cuales Aena desarrollará su actividad durante el próximo quinquenio: <ul style="list-style-type: none"> <li>La recuperación del tráfico aéreo.</li> <li>La excelencia en el servicio y el compromiso con la seguridad.</li> <li>La sostenibilidad medioambiental.</li> <li>La potenciación de la competitividad a través de la innovación y la digitalización.</li> <li>La eficiencia en la gestión.</li> </ul> </li> </ul> <p>Por su importancia para el interés general, la red de aeropuertos de Aena continuará asegurando la accesibilidad y movilidad de los ciudadanos, trabajadores y bienes y servicios, así como la cohesión territorial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030 sienta las bases para hacer frente a los grandes desafíos y mega tendencias ESG. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, se configura en torno a 5 programas estratégicos, que a su vez se desarrollan en 16 líneas de acción, y se despliegan en proyectos y acciones. Los cinco programas estratégicos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>Neutralidad en carbono</li> <li>Aviación sostenible</li> <li>Uso responsable de recursos</li> <li>Comunidad y cadena de valor sostenible</li> <li>Compromiso social</li> </ul> </li> </ul> <p>En el corto y medio plazo no se pueden obviar los efectos que la COVID-19 y el avance de la situación epidemiológica tiene en la estrategia y los objetivos de la compañía. Aena actúa con rapidez para adaptarse a la situación de cada momento, y colabora con otros organismos, compañías aéreas y resto de empresas que desarrollan su actividad en los aeropuertos de la red para la puesta en marcha de actuaciones comunes.</p> <p>Para ampliar información sobre este asunto, consultar “2021: Un año para la recuperación” los apartados “1.2 El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)”, pág 19-20 y “Líneas estratégicas para el periodo 2022-2026”, pág. 20 y apartado “1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena” del Capítulo 1 (pág. 35-38).</p>	GRI 102-14	
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	<p>La actividad de Aena se haya sujeta a riesgos impactos de la covid-19 en el negocio y las operaciones; contexto macroeconómico y político; concentración y competencia; sostenibilidad y cambio climático; organización y regulación público-privada; innovación y transformación digital; ciberseguridad; dependencia de terceros; seguridad operacional y física; marco normativo; cumplimiento y transparencia fiscal; implicación de los grupos de interés; planificación y ejecución de inversiones.</p> <p>Para ampliar información sobre este asunto, consultar “2021: Un año para la recuperación”, apdos. “Contexto del sector” y “Los riesgos y su gestión” (págs. 24-26).</p>	GRI 102-15 GRI 102-29	
Descripción de las políticas que aplica el grupo		GRI	Omisiones
Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos.	Aena dispone de un modelo de gestión y control de riesgos, basado en el marco integrado de Gestión de Riesgos Corporativos COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), orientado a garantizar la consecución de los objetivos de la Compañía de forma predecible en un entorno competitivo globalizado y un contexto complejo. Para más información, consultar “2021: Un año para la recuperación”, apdo “Estructura, control y gestión de riesgos” pag.24.	GRI 103-2 GRI 102-31	

## Asuntos Ley 11/2018

### Respuestas con referencias los apartados Introducción del documento y 2021: “Un año para la recuperación”, formando parte estos contenidos del Estado de Información no financiera de Aena 2021

Descripción modelo de negocio		Marco GRI	Omisiones
Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas.	<p>La actualización del mapa de riesgos realizada para 2021 se adapta a la situación del entorno en el que la Compañía ha desarrollado su actividad tanto en aquellos aspectos que han mantenido su relevancia (como el impacto de la emergencia sanitaria), como aquellos otros cuyo impacto se ha diluido respecto a ejercidos precedentes (como ha sido el caso del Brexit), lo que ha dado lugar a la actualización de controles, indicadores y planes de acción de las fichas de riesgos ya existentes.</p> <p>Con la revisión del Mapa de riesgos en 2021 se han identificado un total de 16 riesgos que se clasifican en: estratégicos; operacionales; financieros; tecnológicos; legales y de cumplimiento; de información; y sociales, medioambientales y de buen gobierno.</p> <p>Además, en 2021 la Compañía ha actualizado el proceso a seguir para la realización del análisis de materialidad. Como principal novedad, esta nueva metodología incorpora el concepto de doble materialidad.</p> <p>Para ampliar información sobre este asunto, consultar “Enfoque del documento”, apdo. “Materialidad” (pág. 4-7) y “2021: Un año para la recuperación”, apdo “2.2 Riesgos en 2021” págs. 27-29.</p>	GRI 103-1	
<b>Principales riesgos relacionados vinculados a las actividades del grupo</b>		<b>GRI</b>	<b>Omisiones</b>
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos.	<p>La actividad de Aena se haya sujeta a riesgos de diferentes tipos que se clasifican en estratégicos, operacionales, financieros, tecnológicos, legales y de cumplimiento, de información y sociales, medioambientales y de buen gobierno.</p> <p>Para ampliar información sobre este asunto, consultar “2021: Un año para la recuperación”, apdo “Los riesgos y su gestión” pág. (págs. 24-26).</p>	GRI 102-30	
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos.	<p>Aena dispone de un modelo de gestión y control de riesgos, basados en el marco integrado de Gestión de Riesgos Corporativos COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), orientado a garantizar la consecución de los objetivos de la Compañía de forma predecible en un entorno competitivo globalizado y un contexto complejo. Para más información, consultar “2021: Un año para la recuperación”, apdo “Los riesgos y su gestión”, págs. 24-26.</p>	GRI 103-2 GRI 102-30	
Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos.	<p>El sistema de gestión de riesgos de Aena desarrolla los principios definidos en la Política de control y gestión de riesgos, e incorpora las correspondientes responsabilidades y procedimientos para identificar y evaluar los riesgos conforme a una metodología de evaluación para priorizarlos según su criticidad en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia.</p> <p>Se puede ampliar información en “2021: Un año hacia la recuperación” Apdo. “Estructura, control y gestión de riesgos”, pág. 24.</p>	GRI 103-3 GRI 102-30	
Información sobre los impactos que se hayan detectado y desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	<p>La actualización del mapa de riesgos realizada para 2021 se adapta a la situación del entorno en el que la Compañía ha desarrollado su actividad tanto en aquellos aspectos que han mantenido su relevancia (como el impacto de la emergencia sanitaria), como aquellos otros cuyo impacto se ha diluido respecto a ejercidos precedentes (como ha sido el caso del Brexit), lo que ha dado lugar a la actualización de controles, indicadores y planes de acción de las fichas de riesgos ya existentes.</p> <p>Con la revisión del Mapa de riesgos en 2021 se han identificado un total de 16 riesgos que se clasifican en: estratégicos; operacionales; financieros; tecnológicos; legales y de cumplimiento; de información; y sociales, medioambientales y de buen gobierno.</p> <p>Para ampliar información sobre este asunto, consultar 2021: Un año para la recuperación”, adpos. “Contexto del sector” pág. 21 y “Los riesgos y su gestión” pág.24-26.</p>	GRI 102-15 (riesgos)	
<b>Información sobre la sociedad</b>		<b>GRI</b>	<b>Omisiones</b>
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.	<p>En 2021 Aena presenta la nueva Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030, transversal a todas las áreas de la Compañía, especialmente diseñada para hacer frente a los grandes desafíos y mega tendencias ESG, y alineada con los ODS. Se configura en torno a 5 programas estratégicos, que a su vez se desarrollan en 16 líneas de acción, y se despliegan en proyectos y acciones. Los cinco programas estratégicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutralidad en carbono</li> </ul>	GRI 102-43	

## Asuntos Ley 11/2018

### Respuestas con referencias los apartados Introducción del documento y 2021: “Un año para la recuperación”, formando parte estos contenidos del Estado de Información no financiera de Aena 2021

Descripción modelo de negocio	Marco GRI	Omisiones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviación sostenible</li> <li>• Uso responsable de recursos</li> <li>• Comunidad y cadena de valor sostenible</li> <li>• Compromiso social</li> </ul> <p>Por su parte, la nueva Política de Sostenibilidad, aprobada en 2021, se convierte en el marco interno de referencia, con el que Aena reafirma la orientación de su actividad a la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés, velando por que su actividad se desarrolle de acuerdo con un conjunto de valores, principios, criterios y actitudes que promuevan un desarrollo social y medioambiental sostenible, y fomentando la implantación y desarrollo de sus principios éticos basados en la integridad y la transparencia. Para ampliar esta información, se puede consultar el Cap. Modelo de Gobierno, apartado “Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena”, pág. 35-38.</p>		

## Asuntos Ley 11/2018

### Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera

Descripción modelo de negocio	Localización (página, sección)	Marco utilizado (*)	Omisiones
Entorno empresarial.	Cap. “2021: Un año para la recuperación”. Apdo. “Evolución e impacto de la pandemia provocada por el COVID-19 en Aena”, pág. 18-19. Apdo. “Sobre este Informe”, pag. 204.	GRI 102-2 GRI 102-45	
Organización y estructura.	Cap 1. “Modelo de Gobierno Sostenible”. Apdos: “Órganos de gobierno” y “Comité de dirección ejecutivo”, págs 3, 12. Cap 1. “Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena”, pags 35-38	GRI 102-18 GRI 102-19 GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 102-32	
Mercados en los que opera.	Cap. “Enfoque del documento”. Infografía “Red de aeropuertos de Aena”, pag 2. Cap 1. “Aena: Modelo de Gobierno sostenible”. Apdo: “Estructura de la propiedad”, pag 2.	GRI 102-6	
Objetivos y estrategias.	Cap. “2021: Un año para la recuperación”. Apdo. “El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)”, págs 19-20. Tabla: “Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena”, págs. 22-23 Cap 1. “Modelo de Gobierno Sostenible”. Infografía: “Asuntos ESG en la agenda Consejo”, pag 10; Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena, pag 35-38. Cap. 2 “Compromiso con el entorno”, pag 50. Cap. 3 “Compromiso con la sociedad y los derechos humanos”, pag 96. Cap. 4 “Gestión social de la cadena de valor”, pag 107. Cap. 5 “Cuestiones sociales y relativas al personal”, pag 124 Cap. 6 “Servicios seguros y de calidad”, pag 171. Cap. 7 Innovación, pag 199.	GRI 102-14 GRI 102-20 GRI 102-26	
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	Cap. “2021: Un año para la recuperación”. Tabla: “Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena”, pag . 22-23	GRI 102-15	
<b>Descripción de las políticas que aplica el grupo</b>	<b>Localización (página, sección)</b>	<b>Marco utilizado (*)</b>	<b>Omisiones</b>

## Asuntos Ley 11/2018

## Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera

Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos.	Cap. "2021: Un año para la recuperación". Infografía "Estructura, gestión y control de riesgos" (infografía), pag 24 Cap 1. "Aena: Modelo de Gobierno sostenible". Infografía "Sistema de cumplimiento normativo", pág. 16; Apdos. "Prevención del fraude, la corrupción y el soborno", págs. 21-22; "Gobernanza de la sostenibilidad", pág. 35.	GRI 103-2 GRI 102-31	
Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas.	Cap. "2021: Un año para la recuperación". Apdos. "Los Riesgos y su gestión", "Riesgos en 2021", pag. 27-29.	GRI 103-1	
<b>Resultados de las políticas</b>	<b>Localización (página, sección)</b>	<b>Marco utilizado</b> (Salvo indicación expresa, Estándar GRI 2016)	<b>Omisiones</b>
Indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.	Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Pág 1. Cap. 2 "Compromiso con el entorno", pág 50. Cap. 3 "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos", pág 96. Cap. 4 "Gestión responsable de la cadena de valor", pág 107. Cap. 5 "Cuestiones sociales y relativas al personal", pág 124 Cap. 6 "Servicios seguros y de calidad", pág 171. Cap. 7 "Innovación", pág 199. Apdo. "Sobre este Informe", pág. 204.	GRI 103-3 GRI 102-50 GRI 102-32	
<b>Principales riesgos relacionados vinculados a las actividades del grupo</b>	<b>Localización (página, sección)</b>	<b>Marco utilizado</b> (Salvo indicación expresa, Estándar GRI 2016)	<b>Omisiones</b>
Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos.	Cap. "Un año para la recuperación: "Riesgos en 2021", pág 27-29. Los diferentes capítulos de este Estado de Información no financiera recogen los posibles impactos negativos asociados a cada área (Cap 2. "Compromiso con el entorno"; Cap. 4 "Gestión social de nuestra cadena de valor"; Cap 5 "Sociales y relativas al personal"; Cap. 6 "Servicios seguros y de calidad"; Cap 7 "Innovación"). Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Infografía "Comisiones de apoyo al Consejo", pág 11.	GRI 102-2 GRI 102-30	
Cómo el grupo gestiona dichos riesgos.	Capítulo "2021: Un año para la recuperación". Infografía "Estructura, control y gestión de riesgos", pág 24.	GRI 103-2 GRI 102-30	
Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos.	Capítulo "2021: Un año para la recuperación. Infografía "Estructura, control y gestión de riesgos", pág 24.	GRI 103-3	
Información sobre los impactos que se hayan detectado y desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Enfoque del documento, pág. 4 Capítulo "2021: "Un año para la recuperación". Tabla "Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena", págs. 22-23; Apdo "Riesgos en 2021", pag 27-29	GRI 102-15 (riesgos) GRI 102-46 GRI 102-47	
<b>Información sobre cuestiones medioambientales</b>			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdo: "Gestión de riesgos e impactos ambientales", pág. 55.	GRI 103-2	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre la salud y la seguridad.	Cap. 6 "Servicios seguros y de calidad". Infografía introducción, pág 172.	GRI 103-2	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdo. "Certificaciones ambientales", pág 54.	GRI 102-11	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Tabla "Algunos indicadores relacionados con la gestión medioambiental y los recursos dedicados a la mejora de la gestión medioambiental y la prevención de riesgos ambientales", pág 56.	GRI 103-2	
Principio de precaución.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apartados: "Objetivos medioambientales", pág. 51; "Modelo de gestión ambiental sostenible", págs. 51 y 52.	GRI 102-11	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Tabla "Algunos indicadores relacionados con la gestión medioambiental y los recursos dedicados a la mejora de la gestión medioambiental y la prevención de riesgos ambientales", pág 56.	GRI 103-2	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdos "Plan de Acción Climática", pág. 60; "Actuaciones y medidas efectivas de mitigación y adaptación para la consecución de objetivos de descarbonización", pág. 63; "Métricas. Huella de carbono", pág. 67-69; "Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables", págs. 70-71; "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables", págs 72-73.	GRI 103-2

## Asuntos Ley 11/2018

## Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera

	Cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdo. "Contaminación", págs 77-78, 81-82.	GRI 103-2 GRI 305-7 GRI- A07	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdo. "Modelo de gestión de residuos y economía circular", pág 92.	GRI 103-2 GRI 306-1 (2020) GRI 306-2 (2020)	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Tabla "Indicadores sobre gestión de residuos", pág 95.	GRI 306-4 (2020) GRI 306-3 (2020)	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Tabla "Indicadores de consumo de agua", págs 88-89.	-	No procede. No material
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		GRI 303-5	No procede. No material. Como empresa prestadora de servicios aeroportuarios, el consumo de materias primas no es relevante en la cadena de valor de Aena
Cambio climático	Consumo, directo e indirecto, de energía.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdo. "Principales indicadores de consumo energético", pág. 74-75.	GRI 302-1 GRI 302-3	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Infografía "Eficiencia energética en 2021. Algunas actuaciones relevantes relacionadas", pág. 71. Apdo. "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia", pág 72-73.	GRI 103-2 GRI 302-4	
	Uso de energías renovables.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Tabla "Energías renovables", pág 76.	GRI 302-1	
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa y del uso de los bienes y servicios que produce.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Tabla "Métricas. Huella de carbono (tabla)", págs. 67-69.	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4 GRI 305-5	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdos "Plan de Acción Climática", pág. 60; "Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climáticos", págs. 65-66.	GRI 201-2	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdos. "Plan de Acción Climática", pág 60; "Objetivos específicos de descarbonización", pág. 61; "Métricas huella de carbono", pág. 67; "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia", pág. 72-73.	GRI 103-2 GRI 305-5 GRI 302-3	
	Taxonomía de finanzas sostenibles – Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo	Cap. 1 Modelo de Gobierno Sostenible. Apartado "1.5.- Financiación sostenible. Taxonomía", pág 42-49	Criterio Compañía	

## Asuntos Ley 11/2018

## Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera

Asuntos Ley 11/2018		Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera	
	– Actos Delegados de Taxonomía de la UE		
Protección de la biodiversidad	Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdo. "Modelo de gestión y protección de la biodiversidad", pág 90; "Espacios protegidos", pág. 90.	GRI 103-2 GRI 304-1
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	Cap 2. "Compromiso con el entorno". Apdo. "Estudios sobre la fauna del entorno y servicios de control" pág. 90-91.	GRI 304-2
<b>Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo(a 31 de diciembre)", pág.127.	GRI 102-8
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo(a 31 de diciembre)", pág.127.	GRI 102-8
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "Promedio anual de contratos según su tipología" por sexo, edad, y clasificación profesional en 2021 (consolidada)", pág.129.	GRI 102-8
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo "Despidos", pág.131; "Tasa de rotación", pág. 132.	GRI 103-2 GRI 401-1
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Modelo retributivo"; Tabla "Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor", págs. 133, 135. Apdo. "Comparación con el salario mínimo interprofesional", pag.136.	GRI 102-38 GRI 405-2
	Brecha salarial.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor", págs. 135.	GRI 405-2
	La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor", págs. 135.	GRI 405-2
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	Cap 1. "Modelo de Gobierno sostenible". Apdo: "Retribuciones del Consejo", pág 13-14. Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Tabla "Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor", págs. 135.	GRI 405-2 GRI 102-35 GRI 102-36
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo, "Organización del tiempo de trabajo y desconexión", pag 137, 138; "Conciliación y fomento de la salud y bienestar de los trabajadores", págs 166-169.	GRI 401-2 GRI 103-2
	Empleados con discapacidad.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo "Tabla Empleados con discapacidad", pág 143.	GRI 405-1

## Asuntos Ley 11/2018

## Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera

Organización del trabajo.	Organización del tiempo de trabajo.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Organización del tiempo de trabajo y desconexión", pag 137, 138; "Conciliación y fomento de la salud y bienestar de los trabajadores", págs 166-169.	GRI 103-2 (derechos laborales) GRI 401-2
	Número de horas de absentismo.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "Absentismo (personal propio)", fila: " N° de horas perdidas por absentismo", pág 164.	GRI 403-9 (GRI 403:2018)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Conciliación y fomento de la salud y bienestar de los trabajadores", págs 166-169.	GRI 401-2 GRI 401-3
Salud y seguridad.	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Salud y seguridad en el empleo", pág. 156-161.	GRI 403-1 (GRI 403:2018) GRI 403-8 GRI 403-3 (GRI 403:2018) GRI 403-4 (GRI 403:2018) GRI 403-2 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI 403-7
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad,	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Notificación, registro e investigación de la accidentalidad", pág 160, 161. Tabla "Accidentalidad (personal propio)", págs. 162-163.	GRI 403-3 (GRI 403:2018) GRI 403-9 (GRI 403:2018)
	Enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "N° enfermedades profesionales por región", pág. 169.	GRI 403-10 (GRI 403:2018)
Relaciones laborales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Relaciones laborales", pág. 153. "Salud y seguridad en el empleo", pág. 156-158; "Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral", pág. 159-160.	GRI 103-2 GRI 403-1 (GRI 403:2018) GRI 403-4 (GRI 403:2018)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Relaciones laborales", pág. 153.	GRI 102-41
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral", pag. 159.	GRI 403-4 (GRI 403:2018)
Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdos. "Formación" y "Estrategia de Sostenibilidad: formación, desarrollo y carrera profesional", pág. 148.	GRI 404-2 GRI 103-2
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Tabla "Horas de formación por sexo, categoría profesional y región", pág. 150.	GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Accesibilidad universal al empleo de las personas con discapacidad", pág. 143.	GRI 103-2 GRI 405-1
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdos: "Diversidad e inclusión", pág. 138-139; tabla "Porcentaje de mujeres/hombres sobre plantilla (a 31 de diciembre)", pág. 141.	GRI 103-2 GRI 405-1 i (sexo)

## Asuntos Ley 11/2018

## Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera

de oportunidades entre mujeres y hombres.	Cap 5. Cuestiones sociales y relativas al personal. Apdo. "Diversidad e inclusión", págs. 138, 139.	GRI 103-2
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdos "Diversidad de género", pág 138, 139; "Diversidad generacional, gestión de la edad y fomento de la integración laboral de los jóvenes", pág. 145.	GRI 103-2 GRI 413-1
Medidas adoptadas para promover el empleo.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo "Diversidad e inclusión", págs 138, 139. Apdo. "Accesibilidad en los servicios", pág. 143.	GRI 103-2
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". "Diversidad e inclusión" pags. 138, 139.	GRI 103-2
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		
<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Apdo. "Cultura y ética corporativa", págs. 15-18. Apdo. "Código de conducta", pág. 19. Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo. "Implantación del proceso de debida diligencia de derechos humanos", págs. 104-106.	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdos. "Prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos" pag 106	GRI 102-17 GRI 102-16
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo. "Denuncias por vulneración de Derechos Humanos", pág. 106.	GRI 103-2 GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo "Derechos Humanos", págs. 103, 104.	GRI 102-12 GRI 102-16
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Cap 5. "Cuestiones sociales y relativas al personal". Apdo. "Diversidad e inclusión", págs. 138, 139.	GRI 102-12 GRI 407-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo "Oposición al trabajo infantil y al trabajo forzoso", pag 106.	GRI 102-12 GRI 102-17 GRI 409-1
La abolición efectiva del trabajo infantil.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo "Oposición al trabajo infantil y al trabajo forzoso", pag 106.	GRI 102-12 GRI 102-17 GRI 408-1
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Apdos. "Cultura y ética corporativa", págs. 15-18; "Prevención del fraude, la corrupción y el soborno", págs. 21, 22; "Conflicto de interés", pág. 23-24; "Procedimiento de operaciones vinculadas", pág. 23.	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 102-25 GRI 205-2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Apdos. "Prevención del fraude, la corrupción y el soborno", págs. 21, 22; "Medidas específicas contra el blanqueo de capitales", pág. 24.	GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo "Acción social: Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro", pág. 98.	GRI 201-1 GRI 413-1

## Asuntos Ley 11/2018

## Información recogida en el Bloque B: Estado de Información No Financiera

Información sobre la sociedad				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo. "Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno". Apdo. "Creación de valor social"; tabla "Generación de recursos en la comunidad (Cash flow social)", pág. 100.	GRI 201-1 GRI 413-1 GRI 413-2	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdo. "Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad". (nota al pie. Grupos de interés), pág.97. Cap. "Enfoque del documento". Infografía "Relación y diálogo con los grupos de interés", pags. 11-12.	GRI 102-43 GRI 413-1 GRI 413-2	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Cap 3. "Compromiso con la sociedad y los derechos humanos". Apdos. "Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno". Apdo. "Creación de valor social"; tabla "Generación de recursos en la comunidad (Cash flow social)", pág. 100; "Impacto en las poblaciones locales y en el territorio" pág. 101, 102.	GRI 201-1 GRI 102-13 GRI 413-1	
Subcontratación y proveedores.	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	Cap. 4 "Gestión social de nuestra cadena de valor". Apdos: "El proceso de adquisición y compras" Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación", pags. 117-120; "Procesos de ejecución del contrato", pág.121-122.	GRI 103-2 GRI 308-2 GRI 414-2	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Cap. 4 "Gestión social de nuestra cadena de valor". Apdos: "El proceso de adquisición y compras" Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación", pags. 117-120; "Procesos de ejecución del contrato", pág.121-122.	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Cap. 4 "Gestión social de nuestra cadena de valor". Apdo. "Seguimiento y evaluación de proveedores", pag 123.	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	
Consumidores.	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Cap. 6 "Servicios seguros y de calidad". Infografía introducción, pág 172.	GRI 103-2 GRI 416-2	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Cap. 6 Servicios seguros y de calidad. Apdo. "Mecanismos de reclamación", pag 196-197.	GRI 103-2	
Información fiscal.	Los beneficios obtenidos país por país.	Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Apdo: "Transparencia fiscal", pág. 32-33.	GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3 GRI 207-4 (GRI 207:2019)	
	Los impuestos sobre beneficios pagados.	Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Apdo: "Transparencia fiscal", pág. 32-33.	GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3 GRI 207-4 (GRI 207:2019)	
	Las subvenciones públicas recibidas.	Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". Tabla "Fiscalidad", pág. 34.	GRI 201-4	Esta información se encuentra disponible en las Cuentas Anuales

### 3. Tabla: Índice de Contenidos GRI<sup>(1)</sup>

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
GRI 101: Fundamentos 2016						
GRI 102: Contenidos Generales 2016						
1. Perfil de la organización						
102-1	Nombre de la organización			Aena		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			Cap. "2021 Un año hacia la recuperación", Apartados "1.1.Evolución e impacto de la pandemia provocada por el COVID-19 en Aena"; "Riesgos en 2021". Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 – Entorno empresarial"	18-19, 27-29 204	
102-3	Ubicación de la sede			C/ Peonías, 12. 28042 Madrid, España		
102-4	Ubicación de las operaciones			Cap "Introducción". Infografía "Red de aeropuertos de Aena"	2	
102-5	Propiedad y forma jurídica			Cap. 1. Apartado "Estructura de la propiedad"	2	
102-6	Mercados servidos			Introducción. Infografía "Red de aeropuertos de Aena" Cap 1, Apartado: "Estructura de la propiedad"	2 2, 204	
102-7	Tamaño de la organización			Cap. 1., Apartado "1.1.1. Estructura de capital y organización" Cap. 5. Apartado "5.1. Empleo estable y de calidad, Tabla "Tabla Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (31 de diciembre)"	2 127	La información sobre el número total de operaciones, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos servidos puede localizarse en el "Bloque A. Información económica y financiera" del presente Informe de Gestión
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3, 4, 5, 6	5, 8, 10	Cap. 5. Apartado "5.1.1. Principales datos de plantilla". Tablas "Promedio anual de contratos según su tipología" por sexo, edad, y clasificación profesional en 2021(consolidada); "Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (31 de diciembre)"	127-129	
102-9	Cadena de suministro	7	8	Cap. 4. Apartado "4.2.2. El proceso de adquisición y compras"; Cap. 4.2. Gestión sostenible de nuestra cadena de valor; "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"; "4.2.3. Procesos de ejecución del contrato"; "Seguimiento y evaluación de proveedores"	117-123	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		8	Cap. 4 Apartado "4.1.2. Descripción de la cadena de suministro"	112	En 2021 no se han producido cambios significativos en la organización ni en su cadena de suministros.
102-11	Principio o enfoque de precaución	7		Cap 2. Apartados: "Objetivos medioambientales" y "2.1.1. Modelo de gestión del capital natural", "2.1.2. Certificaciones ambientales"	51, 52, 54	
102-12	Iniciativas externas		17	Cap 3. Apartados "3.3.1. La política de derechos humanos de Aena", "Oposición al trabajo infantil y al trabajo forzoso". Cap 5. Apartado "5.2. Diversidad e inclusión",	103-104, 106, 139	

<sup>1</sup> Tal y como se indica en el apartado "Sobre este Informe" la presente "Tabla de Contenidos GRI" ha sido elaborada conforme a la opción GRI esencial y no ha sido objeto de verificación por tercero independiente. La verificación de los indicadores GRI se ha realizado en el marco de la Ley 11/2018, de acuerdo a la opción GRI seleccionados, y se encuentran recogidos en la "Tabla de Contenidos Ley 11/2018"

<sup>2</sup> En azul paginación relativa a los capítulos "Enfoque del documento" y "2021 Un año hacia la recuperación".

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
102-13	Afiliación a asociaciones		17	Cap 3. Apartado "3.2. Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno"; "3.2.1. Creación de valor social". Tabla "Generación de recursos en la comunidad (Cash flow social)"; "Impacto en las poblaciones locales y en el territorio".	100-102	En la web de Aena puede encontrarse un listado más detallado de las asociaciones y las organizaciones. Véase: <a href="https://www.aena.es/es/corporativa/transparencia/convenios-y-acuerdos-de-colaboracion.html">https://www.aena.es/es/corporativa/transparencia/convenios-y-acuerdos-de-colaboracion.html</a>
<b>2. Estrategia</b>						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			Capítulo "2021: Un año para la recuperación"; Apartados "El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)"; "Líneas estratégicas para el periodo 2022-2026"; tabla: Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena Cap 1. "Modelo de Gobierno Sostenible". infografía: Asuntos ESG en agenda Consejo, Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena, Cap. 2 Compromiso con el entorno, Cap. 3 Compromiso con la sociedad y los derechos humanos. Cap. 4 Gestión responsable de la cadena de valor, Cap. 5 Cuestiones sociales y relativas al personal, Cap. 6 Servicios seguros y de calidad. Cap. 7 Innovación Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Objetivos y estrategias"	19-20, 22, 23 10, 35-38, 50, 96, 107, 124, 171, 199, 204	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1, 2, 6, 7, 10	8, 9, 11	Enfoque del documento Cap. "Un año para la recuperación". Apartado: "3.2.Riesgos en 2021"; Tabla: "Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena". Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución; Información sobre los impactos que se hayan detectado y desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo"	4, 22-23, 27-29	
<b>3. Ética e integridad</b>						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1 a 10	16	Cap 1. Apartados "1.2. Cultura y ética corporativa"; "1.2.2. Código de Conducta"; "1.2.3. Prevención del fraude, la corrupción y el soborno"; "1.2.4. Procedimiento de operaciones vinculadas"; "1.2.5. Conflicto de interés"; "1.2.6. Medidas específicas contra el blanqueo de capitales" Cap 3. Apartados "Infografía – Compromisos de Aena"; "Implantación del proceso de debida diligencia de derechos humanos"; "Prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos"; "Denuncias por vulneración de Derechos Humanos"	15-18, 21-24, 103-106	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1, 2, 10	16	Cap 1. Apartados "1.2. Cultura y ética corporativa"; "1.2.2. Código de Conducta"; "1.2.3. Prevención del fraude, la corrupción y el soborno"; "1.2.4. Procedimiento de operaciones vinculadas"; "1.2.5. Conflicto de interés"; "1.2.6. Medidas específicas contra el blanqueo de capitales" Cap 3. Apartados "Implantación del proceso de debida diligencia de derechos humanos"; "Prevención de riesgos de vulneración de los Derechos Humanos"	15-18, 21-24, 104-106	
<b>4. Gobernanza</b>						
102-18	Estructura de gobernanza		16	Cap. 1, Apartados "1.1.2. Órganos de gobierno"; "Comité de Dirección Ejecutivo"; "1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena"	3, 12, 35-38	
102-19	Delegación de autoridad			Cap. 1, Apartados "1.1.2. Órganos de gobierno"; "Comité de Dirección Ejecutivo"; "1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena"	3, 12, 35-38	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			Cap. "2021: Un año para la recuperación"; "1.2. El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)"; tabla "Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena" Cap. 1. Infografía "Asuntos ESG en agenda Consejo"; Apartado "1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena" Cap. 2. Infografía "Portadilla" Cap. 3 Infografía "Portadilla" Cap. 4 Infografía "Portadilla" Cap. 5 Infografía "Portadilla" Cap. 6 Infografía "Portadilla" Cap. 7 Infografía "Portadilla"	19-20, 22-23 10, 35-38, 50, 96, 107, 124, 171, 199	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno			Cap. 1, Apartados "1.1.2. Órganos de gobierno"; "Comité de Dirección Ejecutivo"; "1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena"	3, 12, 35-38	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		5, 16	Cap. 1, Apartados "1.1.2. Órganos de gobierno"; "Comité de Dirección Ejecutivo"; "1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena"	3, 12, 35-38	
102-25	Conflictos de intereses	10	16	Cap. 1. Apartados "1.2. Cultura y ética corporativa"; "1.2.3. Prevención del fraude, la corrupción y el soborno"; "1.2.4. Procedimiento de Operaciones vinculadas"; "1.2.5. Conflictos de interés"	15-18, 21-24	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia			Cap. "2021: Un año para la recuperación"; "1.2. El Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA)"; tabla "Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena" Cap. 1. Infografía "Asuntos ESG en agenda Consejo"; Apartado "1.4. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena" Cap. 2. Infografía "Portadilla" Cap. 3 Infografía "Portadilla" Cap. 4 Infografía "Portadilla" Cap. 5 Infografía "Portadilla" Cap. 6 Infografía "Portadilla" Cap. 7 Infografía "Portadilla"	19-20, 22-23 10, 35-38, 50, 96, 107, 124, 171, 199	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1, 7, 10	16	Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución"	204	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	1, 2, 7, 10	16	Cap. "2021: Un año para la recuperación", Apartados "3.1. Estructura, gestión y control de riesgos" (infografía), "3.2. Riesgos en 2021". Cap 1. Apartado "Comisiones de apoyo al Consejo" (infografía) Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos; Cómo el grupo gestiona dichos riesgos; Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos" Los diferentes capítulos de este Estado de Información no financiera recogen los posibles impactos negativos asociados a cada área (Cap. 2. Compromiso con el entorno; Cap. 4 Gestión social de nuestra cadena de valor; Cap. 5 Sociales y relativas al personal; Cap. 6 Servicios seguros y de calidad; Cap. 7 Innovación).	24, 27-29 11, 204	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales			Cap. "Un año para la recuperación, apartado "3.1. Estructura, control y gestión de riesgos" Cap 1. Apartados "1.2.1. Sistema de cumplimiento normativo" (infografía); "1.2.3. Prevención del fraude, la corrupción y el soborno"; C "1.4.2. Gobernanza de la sostenibilidad" Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos"	24 16, 21-22, 35, 204	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad			Cap 1. Apartados: "Organos de gobierno", "Comité de dirección" Cap 1. Sostenibilidad: pilar de la gestión de Aena Cap. 2 Compromiso con el entorno, Cap. 3 Compromiso con la sociedad y los derechos humanos, Cap. 4 Gestión responsable de la cadena de valor, Cap. 5 Cuestiones sociales y relativas al personal, Cap. 6 Servicios seguros y de calidad, Cap. 7 Innovación Apdo. Sobre este Informe.	1, 3, 12, 35, 39, 50, 96, 107, 124, 171, 199, 204.	
102-35	Políticas de remuneración	1,6	5	Cap. 1, Apartado "Retribuciones del Consejo y la Alta Dirección" Cap 5. Apartado "5.1.2. Modelo retributivo", Tabla "Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (salario fijo + variable)	13, 14, 133, 134, 135	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	1,6	5, 16	Cap. 1, Apartado "Retribuciones del Consejo y la Alta Dirección" Cap 5. Apartado "5.1.2. Modelo retributivo", Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (salario fijo + variable)	13, 14, 133, 134, 135	
102-38	Ratio de compensación total anual			Cap 5. Apartado "5.1.2. Modelo retributivo", Tabla "Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (salario fijo + variable)"; Apdo. "Comparación con el salario mínimo interprofesional"	13, 14, 133, 134, 135	
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>						
102-40	Lista de grupos de interés			Cap. "Enfoque del documento", Apartado "Relación y diálogo con grupos de interés"	11, 12	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	1, 3, 4, 6	8	Cap. 5, Apartado "5.4. Relaciones laborales"	153	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés			Cap. "Enfoque del documento", Apartado "Relación y diálogo con grupos de interés"	8, 9, 10	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			Cap. "Enfoque del documento", Apartado "Relación y diálogo con grupos de interés" Cap. 3, Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad (nota al pie "Grupos de interés"). Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible"	11-12 97, 204	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			Cap "Sobre este informe". Infografía "Fases para la elaboración del informe y grupos implicados"	204	
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			Cap. 2021 Un año hacia la recuperación. Apartado "1.1 Evolución e impacto de la pandemia provocada por la Covid-19 en Aena" Cap. "Sobre este informe"	18-19 204	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema			Cap. "2021: Un año para la recuperación", tabla "Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena". Apartado "3.2. Riesgos en 2021"	4, 22, 27-29	
102-47	Lista de temas materiales			Enfoque del documento Capítulo 2021 "Un año para la recuperación, tabla "Principales tendencias y riesgos a corto, medio y largo plazo que pueden derivarse del contexto en el que opera Aena". Apartado "3.2. Riesgos en 2021"	4, 22, 27-29	
102-48	Re-expresión de la información					Cualquier re-expresión de la información recogida en informes anteriores es explicada en cada caso.

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
102-49	Cambios en la elaboración de informes			Cap. "Sobre este informe"	204	
102-50	Periodo objeto del informe			Cap 1. Modelo de Gobierno Sostenible, Infografía "Portadilla" Cap. 2 Compromiso con el entorno, Infografía "Portadilla" Cap. 3 Compromiso con la sociedad y los derechos humano, Infografía "Portadilla" Cap. 4 Gestión responsable de la cadena de valor, Infografía "Portadilla". Cap. 5 Cuestiones sociales y relativas al personal, Infografía "Portadilla" Cap. 6 Servicios seguros y de calidad, Infografía "Portadilla" Cap. 7 Innovación, Infografía "Portadilla". Apdo. Sobre este Informe.	1, 50, 96, 107, 124, 171, 199, 204	Ejercicio 2021 (del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021)
102-51	Fecha del último informe					23 de febrero de 2021
102-52	Ciclo de elaboración de informes			Ejercicio 2020 (del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020)		Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe					rc@aena.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			Cap. "Sobre este informe". Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, opción esencial		
102-55	Índice de contenidos GRI			Cap. "Sobre este informe". Apartado "Índice de contenidos GRI".		
102-56	Verificación externa			Cap. Introducción, apartado "Nivel de revisión por los auditores externos"	3	Informe de verificación independiente del Estado de Información no financiera consolidado de Aena S.M.E, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2021
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura			Cap. "2021: Un año para la recuperación", Apartado 3 "Los riesgos y su gestión", "3.1. Riesgos en 2021" Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas"	5-9, 24-29 204	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1 a 10		Cap. "2021: Un año para la recuperación", Apartado: "3.1. Estructura, gestión y control de riesgos" (infografía) <b>Cap 1.</b> Infografía "Sistema de cumplimiento normativo"; Apdos. Cultura y ética corporativa", "Código de conducta", "Prevención del fraude, la corrupción y el soborno"; "Gobernanza de la sostenibilidad", Cap 2. Apartado: "2.1.3. Gestión de riesgos e impactos ambientales"; tabla: "Algunos indicadores relacionados con la gestión medioambiental y los recursos dedicados a la mejora de la gestión medioambiental y la prevención de riesgos ambientales"; "2.2.1. Plan de Acción Climática", "Actuaciones y medidas efectivas de mitigación y adaptación para la consecución de objetivos de descarbonización (infografía)"; Objetivos específicos de descarbonización "2.2.4. Métricas: Huella de carbono", "2.2.5. Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables"; "Eficiencia energética en 2021. Algunas actuaciones relevantes (infografía)"; "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables"; "2.3. Contaminación"; 2.5.1. Modelo de gestión y protección de la biodiversidad; 2.5.2. Espacios protegidos "2.6.1 Modelo de gestión de residuos y economía circular". Cap 3. "Implantación del proceso de debida diligencia de derechos humanos"; "Denuncias por vulneración de Derechos Humanos"	24-29 15-19, 21-22, 35, 55, 56, 60, 61, 63, 67-69, 10-71, 72-73, 77-78, 81-82, 90, 92, 104-106, 117-122, 131-132, 137-138-139, 143, 145, 148, 166-169, 172, 196-197, 204	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
				<p>Cap 4. Apartados "4.2.2. El proceso de adquisición y compras", "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"; "4.2.3. Procesos de ejecución del contrato"</p> <p>Cap 5. Apartado "Despidos"; "Tasa de rotación"; "5.1.3. Organización del tiempo de trabajo y desconexión"; "5.2. Diversidad e inclusión"; "5.2.1. Diversidad de género"; "5.2.2. Accesibilidad universal al empleo de las personas con discapacidad"; "5.2.3. Accesibilidad en los servicios"; "Diversidad generacional, gestión de la edad y fomento de la integración laboral de los jóvenes"; "5.3.2. Formación"; "Estrategia de sostenibilidad: formación, desarrollo y carrera profesional"; "5.4. Relaciones laborales"; "5.5. Salud y seguridad en el empleo"; "Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral"; "Conciliación y fomento de la salud y bienestar de los trabajadores".</p> <p>Cap. 6 Apartado Introducción (infografía); "6.7.3. Mecanismos de reclamación"</p> <p>Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos ; Cómo el grupo gestiona dichos riesgos"</p>		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1 a 10		<p>Capítulo "2021: Un año para la recuperación", Apartado: "3.1. Estructura, control y gestión de riesgos"</p> <p>Cap 1. Modelo de Gobierno Sostenible. Infografía "Portadilla"</p> <p>Cap. 2 Compromiso con el entorno, Infografía "Portadilla"</p> <p>Cap. 3 Compromiso con la sociedad y los derechos humano, Infografía "Portadilla"</p> <p>Cap. 4 Gestión responsable de la cadena de valor, Infografía "Portadilla".</p> <p>Cap. 5 Cuestiones sociales y relativas al personal, Infografía "Portadilla"</p> <p>Cap. 6 Servicios seguros y de calidad, Infografía "Portadilla"</p> <p>Cap. 7 Innovación, Infografía "Portadilla"</p> <p>Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos"</p>	24 1, 50, 96, 107, 124, 171, 199, 204	
<p><b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b> Temas materiales: Sostenibilidad y rentabilidad económica; Investigación, innovación, diseño y transformación digital; Impacto y contribución en la comunidad; Descarbonización y lucha contra el cambio climático; Calidad de servicios y servicios responsables; Restricciones derivadas del marco regulatorio; Internacionalización</p>						
201-1	Valor económico directo generado (VEG) y distribuido (VED)		5, 8, 9	<p>Apartado "Sobre este informe", tabla "Índice de contenidos Ley 11/2018 - Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible"</p> <p>Cap 3, Apartado "3.1.1. Acción social: Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro"; "3.2.1. Creación de valor social", Tabla "Generación de recursos en la comunidad (Cash flow social)"; "Impacto en las poblaciones locales y en el territorio"</p>	98, 100-102	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	7, 8, 9	13	<p>Cap 2, Apartado "2.2.1. Plan de Acción Climática", "2.2.3. Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climáticos"</p>	60, 65-66	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	10	16	<p>Cap 1, Apartado "1...3.1. Contribución fiscal", tabla</p>	33	Consultar las Cuentas Anuales
<p><b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b> Temas materiales: Buen gobierno y cultura ética; Transparencia, reporte y comunicación con grupos de interés; Ciberseguridad y protección de atos</p>						

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	10	16	Cap 1, Apartado ". "Cultura y ética corporativa"; "1.2..3. Prevención del fraude, la corrupción y el soborno "; "Conflictos de interés"; "Procedimiento de operaciones vinculadas"	15-18; 21-24	
<b>GRI 207: Fiscalidad 2019</b>						
Temas materiales: Buen gobierno y cultura ética; Transparencia, reporte y comunicación con grupos de interés						
207-1	Enfoque fiscal		16	Cap 1, Apartado "1.3. Transparencia fiscal"	32-33	
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	10	16	Cap 1, Apartado "1.3. Transparencia fiscal"	32-33	
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.		16	Cap 1, Apartado "1.3. Transparencia fiscal".	32-33	
207-4	Presentación de informes país por país		16	Cap 1, Apartado "1.3.1. Contribución fiscal"	34	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>						
Temas materiales: Descarbonización y lucha contra el cambio climático; Huella ambiental y uso de recursos (economía circular)						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	Cap. 2, Apartados "Principales indicadores de consumo energético" (gráfico y tabla) y "2.2.6. Energías renovables" (tabla)	74, 75, 76	
302-3	Intensidad energética	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	Cap 2. Apartados: "2.2.1. Plan de Acción Climática"; "Objetivos específicos de descarbonización"; "2.2.4. Métricas. Huella de carbono"; "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia energética"; "Principales indicadores de consumo energético" (gráfico y tabla)	60, 61, 67, 72-73, 74, 75	
302-4	Reducción del consumo energético	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	Cap 2. Apartados "Eficiencia energética en 2021. Algunas actuaciones relevantes relacionadas (infografía)"; "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables y eficiencia"	71, 72, 73	
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>						
Temas materiales: Huella ambiental y uso de recursos (economía circular)						
303-5	Consumo de agua	7, 8, 9	6, 14	Cap. 2, Apartado "Indicadores sobre consumo de agua"	88, 89	
<b>GRI 304: Biodiversidad (2016)</b>						
Temas: Huella ambiental y uso de recursos (economía circular)						
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	7, 8, 9	15	Cap 2. Apartado "2.5.1. Modelo de gestión y protección de la biodiversidad"; "2.5.2. Espacios protegidos"	90	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	7, 8, 9	15	Cap. 2. Apartado "2.5.3. Estudios sobre la fauna del entorno y servicios de control"	90-91	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>						
Temas materiales: Descarbonización y lucha contra el cambio climático						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7, 8, 9	3,12,13,14,15	Cap. 2, Apartado."2.2.4. Métricas. Huella de carbono"	67-69	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7, 8, 9	3,12,13,14,15	Cap. 2, Apartado."2.2.4. Métricas. Huella de carbono"	67-69	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	Cap. 2, Apartado."2.2.4. Métricas. Huella de carbono"	67-69	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7, 8, 9	13, 14, 15	Cap. 2, Apartados. 2.2.1.Plan de Acción Climática; "Objetivos específicos de descarbonización"; "2.2.4. Métricas. Huella de carbono"; "Reducción de emisiones gracias a instalaciones de energías renovables"	60, 61, 67-69,72-73	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	7, 8, 9	13, 14, 15	Cap. 2, Apartado "2.3.1. Contaminación atmosférica". Tabla Indicadores sobre contaminación atmosférica	77-78	
GRI 306: Residuos 2020 Temas materiales: Huella ambiental y uso de recursos (economía circular)						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos en materia de residuos.	7, 8, 9	11, 12	Cap. 2, Apartado "2.6.1. Modelo de gestión de residuos y economía circular".	92	
306-2	Gestión de impactos significativos en materia de residuos.	7, 8, 9	11, 12, 13, 15	Cap. 2, Apartado "2.6.1. Modelo de gestión de residuos y economía circular".	92	
306-3	Residuos generados	7, 8, 9	11, 12	Cap. 2, Tabla "Indicadores sobre gestión de residuos"	95	
306-4	Residuos no destinados a eliminación.	7, 8, 9	11, 12	Cap. 2, Tabla "Indicadores sobre gestión de residuos"	95	
GRI 308: evaluación ambiental de proveedores Temas materiales: Gestión responsable de la cadena de valor						
308-2	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		5, 8, 12, 16	Cap 4, Apartados "4.2.2. El proceso de adquisición y compras"; "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"; "4.2.3. Procesos de ejecución del contrato"; Seguimiento y evaluación de proveedores	117-123	
Contenidos sectoriales para operadores aeroportuarios Temas materiales: Descarbonización y lucha contra el cambio climático; Huella ambiental y uso de recursos (economía circular)						
A07	Exposición al ruido		11	Cap 2. Apartado "Medición, reducción y control" (ruido)	81, 82	
GRI 401: Empleo 2016 Temas materiales: Nuestras personas						
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6	5,8,10	Cap. 5, Apartados "Despidos"; "Tasa de rotación"	131, 132	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6	3,5,8	Cap. 5, Apartado "5.1.3. Organización del tiempo de trabajo y desconexión"; "Conciliación y Fomento de la salud y el bienestar de los trabajadores"	137-138, 166-169	
401-3	Permiso parental	6	5,8,	Cap. 5. Apartado "Conciliación y Fomento de la salud y el bienestar de los trabajadores"	166-169	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo Temas materiales: Garantizar la salud y seguridad de todos; Nuestras personas						
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	3	3, 8	Cap. 5, Apartado "5.4. Relaciones laborales"; "5.5. Salud y seguridad en el empleo"; "Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral"	153, 156-161	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	3	3, 8	Cap. 5, Apartado "5.5. Salud y seguridad en el empleo"	156-161	
403-3	Servicio de salud en el trabajo	3	3, 8	Cap. 5, Apartado "5.5. Salud y seguridad en el empleo", "Notificación, registro e investigación de la accidentalidad", tabla "Accidentalidad (personal propio)"	156-161, 162, 163	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	3	3, 8	Cap. 5, Apartado "5.4. Relaciones laborales"; "5.5. Salud y seguridad en el empleo"; "Comunicación, diálogo y participación de los empleados en la seguridad laboral"	153, 156-161	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	3	3, 8	Cap. 5, Apartado "5.5. Salud y seguridad en el empleo"	156-161	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	3	3, 8	Cap. 5, Apartado "5.5. Salud y seguridad en el empleo"	156-161	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		3, 8	Cap. 5, Apartado "5.5. Salud y seguridad en el empleo"	156-161	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		3, 8	Cap. 5, Apartado "5.5. Salud y seguridad en el empleo"	156-161	
403-9	Lesiones por accidente laboral		3, 8	Cap. 5, Apartado "Notificación, registro e investigación de la accidentalidad", tabla "Accidentalidad (personal propio)"; tabla "Absentismo (personal propio)", fila: "Nº de horas perdidas por absentismo"	160, 161, 162, 163, 164	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales		3, 8	Cap. 5, Tabla "Enfermedades profesionales por región"	169	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>						
Temas materiales: Nuestras personas						
404-1	Media de horas de formación al año por empleado		4, 5, 8, 10	Cap. 5, Tablas "Información general sobre formación"; "Horas de formación por sexo, categoría profesional y región"	150	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	Cap. 5, Apartados "5.3.2. Formación"; "Estrategia de Sostenibilidad: formación, desarrollo y carrera profesional"	148	
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>						
Temas materiales: Nuestras personas; Derechos humanos						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6	5, 8, 10	Cap. 1, Apartado 5.2. Diversidad e inclusión"; "5.2.1. Diversidad de género"; "5.2.2. Accesibilidad universal al empleo de las personas con discapacidad", "Diversidad generacional, gestión de la edad y fomento de la integración laboral de los jóvenes"; tabla "Distribución de empleados en la plantilla por franjas de edad"; "Porcentaje de mujeres/hombres sobre plantilla (a 31 de diciembre)"	138, 139, 141, 143, 145	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6	5, 8, 10	Cap 1. Apartado: "Retribuciones del Consejo". Cap. 5, Apartados "Modelo retributivo y brecha salarial", "Comparación con el salario mínimo interprofesional" Tablas "Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor (salario fijo + variable)"; "Brecha salarial"	13-14 133-137	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>						
Temas materiales: Nuestras personas; Derechos humanos						
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6	5, 8, 10	Cap 3. Apartado: "Denuncias por vulneración de Derechos Humanos"	106	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>						
Temas materiales: Nuestras personas; Derechos humanos						
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	3	8	Cap 5. Apartado "5.2. Diversidad e inclusión"	138-139	
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>						
Temas materiales: Nuestras personas; Derechos humanos						
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2, 5	8	Cap. 3. "Oposición al trabajo infantil y al trabajo forzoso"	106	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>						
Temas materiales: Nuestras personas; Derechos humanos						
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2, 4	8	Cap. 3. "Oposición al trabajo infantil y al trabajo forzoso"	106	

Contenidos GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Localización/Contenido	Página <sup>2</sup>	Comentarios/Omisiones
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>						
Tema material: Impacto y contribución en la comunidad: creación de valor compartido, contribución al desarrollo social y económico y medición del impacto						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		8,17	Cap. "Enfoque del documento", Apartado "3. Relación y diálogo con grupos de interés" Cap. 3, apartados "Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad (nota al pie "Grupos de interés)"; Apartado "3.1.1. Acción social: Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro"; "3.1.1. Acción social: Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro"; "3.2. Impacto de la actividad en la sociedad y el entorno"; "3.2.1. Creación de valor social". Tabla "Generación de recursos en la comunidad (Cash flow social)" Cap. 5, Apartado 5.2.1. Diversidad de género; "Diversidad generacional, gestión de la edad y fomento de la integración laboral de los jóvenes"	11-12 97, 98, 100, 101, 102, 138, 139, 143	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	1,2	11	Cap. "Enfoque del documento", Apartado "3. Relación y diálogo con grupos de interés" Cap. 3, apartados "Compromisos con el desarrollo sostenible y con la sociedad (nota al pie "Grupos de interés)"; Cap. 3, Apartado "3.2.1. Creación de valor social". Tabla "Generación de recursos en la comunidad (Cash flow social)",	11-12 97, 100	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>						
Tema material: Gestión responsable de la cadena de valor						
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	2	5, 8, 16	Cap 4, Apartados "4.2.2. El proceso de adquisición y compras"; "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"; "4.2.3. Procesos de ejecución del contrato"; Seguimiento y evaluación de proveedores"	117-123	
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>						
Tema material: Garantizar la salud y seguridad de todos; Calidad de servicios y servicios responsables						
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		3, 16	Cap. 6, Infografía "Garantía de Seguridad en Aena"	172	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		3, 16	Cap. 6, Infografía "Garantía de Seguridad en Aena"	172	
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>						
Tema material: Ciberseguridad y protección de datos						
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	1	16	Cap. 1, Apartado "1.2.8. Protección de datos "	28-31	

## 4. Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standard (SASB) es una organización sin ánimo de lucro, basada en Estados Unidos, cuya misión es ayudar a las empresas de todo el mundo a identificar, gestionar, y reportar los temas de sostenibilidad más relevantes para los inversores.

Con el objetivo de profundizar en su vocación de transparencia hacia todos los grupos de interés, Aena ha

ampliado su marco de reporting de sostenibilidad al adoptar el estándar de reporte de SASB, en un intento de cuantificar su creación de valor y sus impactos sobre el entorno.

Debido a la heterogeneidad de las actividades enmarcadas en su modelo de negocio, Aena ha considerado, además de los indicadores del sector al que pertenece (Professional and commercial services), los de los sec-

tores Air Freight & Logistics y Real Estate que complementan el conjunto de actividades que lleva a cabo la compañía. Como resultado del análisis de los indicadores asociados a las tres industrias y su relación con la actividad de Aena, se han seleccionado solo los indicadores del marco de SASB que son materiales y/o aplican para Aena teniendo en cuenta su actividad ordinaria.

A continuación, se detallan dichos indicadores:

Asuntos					
Sector de servicios profesionales y comerciales	Nº indicador	Descripción	Localización	Página	Omisiones o comentarios
Seguridad de la información	SV-PS-230a.1	Enfoque para identificar y gestionar los riesgos en materia de seguridad de la información	Cap. 1, Apartado "1.2.8.- Protección de datos" Cap. 6, Apartado "Ciberseguridad o seguridad de la información"	28-30 183-184	
	SV-PS-230a.2	Políticas y prácticas relativas a la captación, uso y retención de datos de clientes	Cap. 1, Apartado "Protección de datos"	28-30	
	SV-PS-230a.3	1. Brechas de seguridad de la información detectadas 2. Porcentaje que ha implicado a datos confidenciales de clientes. Nº de clientes afectados	Cap. 1, Apartado "Protección de datos" Cap. 6, Apartado "6.3.2. Medidas para asegurar la eficacia del Plan de Ciberseguridad"	28-30 184	
Empleados: Diversidad y compromiso	SV-PS-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para (3) la alta dirección y (2) resto de empleados	Cap. 5, Apartado "5.2.1. Diversidad de género"	140-141	
	SV-PS-330a.2	Tasa de rotación voluntaria e involuntaria	Cap.5, Apartado "Tasa de rotación"	132	
Integridad profesional	SV-PS-510a.1	Enfoque para garantizar la integridad profesional	Cap. 1, Apartado "Cultura y ética corporativa"	15-24	
	SV-PS-510a.2	Pérdidas monetarias como resultado de procesos legales asociados a la integridad profesional	0 € Cap. 1, Tabla "Naturaleza casos de corrupción confirmados"	24	
Logística y servicios de transporte aéreo de mercancías					
	Nº indicador	Descripción	Página/Sección		Omisiones o comentarios
Emisiones de gases con efecto invernadero	TR-AF-110a.1	Emisiones brutas de alcance 1	Cap. 2, Apartado "2.2.4. Métricas. Huella de carbono"	67-69	

Asuntos					
Sector de servicios profesionales y comerciales	Nº indicador	Descripción	Localización	Página	Omisiones o comentarios
	TR-AF-110a.2	Estrategias a corto y largo plazo para gestionar las emisiones de alcance 1; objetivos de reducción de emisiones y desempeño en relación con los objetivos.	Cap. 2, Apartados "2.2.1. Plan de Acción Climática"; "Objetivos específicos de descarbonización"; "Evolución y progreso de los objetivos marcados de descarbonización"	60-62	
Calidad del aire	TR-AF-120a.1	Emisiones a la atmósfera de NOx, SOx y PM10	Cap. 2, Apartado "2.3.1 Contaminación atmosférica"	78	
Salud y seguridad de los empleados	TR-AF-320a.1	Tasa total de incidentes registrables; Tasa de fallecimientos	Cap. 5, Tabla "Accidentalidad (personal propio)"	162-163	
Gestión de la seguridad y los accidentes	TR-AF-540a.1	Descripción de la puesta en marcha y los resultados del sistema de gestión de la seguridad operacional	Cap. 6, Apartado "6.1. Seguridad Operacional"	173-178	
Real Estate	Nº indicador	Descripción	Página/Sección		Omisiones o comentarios
Gestión energética	IF-RE-130a.2	Energía total consumida en la cartera de propiedades	Cap. 2, Apartado "Principales indicadores de consumo energético"	74, 75	
	IF-RE-130a.5	Descripción de cómo se integran en el análisis de inversiones inmobiliarias y en la estrategia operacional las consideraciones relativas a la gestión de energía en los edificios	Cap. 2, Apartado "2.2.5. Eficiencia en el uso de la energía y uso de renovables";	70, 71	
Gestión del agua	IF-RE-140a.2	Agua captada total, por áreas de actividad que cuenten con datos	Cap. 2, Apartado "Agua"	88, 89	
	IF-RE-140a.4	Descripción de los riesgos asociados a la gestión del agua y argumentación de las estrategias y prácticas para mitigar esos riesgos	Cap. 2, Apartado 2.4. Uso sostenible de recursos: agua,	86	Ver también Plan Estratégico para la gestión del agua, disponible en <a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/sostenibilidad/agua.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/sostenibilidad/agua.html</a>
Servicios de sostenibilidad	IF-RS-410a.3	Argumentación sobre el enfoque de la medición, los incentivos y la mejora de los impactos de sostenibilidad de los arrendatarios	Cap. 2, Apartado "2.1.5. Sostenibilidad y cadena de valor" Cap. 4, Apartado "Inclusión de cuestiones sociales y medioambientales en los procesos de licitación"	58, 59 118-122	
Adaptación al cambio climático	IF-RE-450a.2	Descripción del análisis sobre la exposición al riesgo derivado del cambio climático, grado de exposición sistemática al riesgo y estrategias para mitigar los riesgos	Cap. 2, Apartado "2.2.3. Riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climáticos"	65, 66	

## Enlaces de interés

Enfoque del Documento	
Página web de Aena	<a href="http://www.aena.es">www.aena.es</a>
Cuentas Anuales Consolidadas de Aena 2021	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/publicaciones-financieras-y-operativas.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/publicaciones-financieras-y-operativas.html</a>
Portal de accionistas e inversores	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores.html</a>
Sección RC de la web de Aena	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/rc/negocio-responsable/negocio-responsable-aena.html">https://www.aena.es/es/corporativa/rc/negocio-responsable/negocio-responsable-aena.html</a>
Sección medioambiente de la web de Aena	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/oficina-de-atencion-ambiental.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/oficina-de-atencion-ambiental.html</a>
Contratación y empresas	<a href="https://www.aena.es/es/negocioscomerciales/negocios-comerciales.html">https://www.aena.es/es/negocioscomerciales/negocios-comerciales.html</a>
Información general para usuarios y aerolíneas en general	<a href="https://www.aena.es/es/pasajeros/pasajeros.html">https://www.aena.es/es/pasajeros/pasajeros.html</a>
Portal de empleo	<a href="https://empleo.aena.es/empleo/">https://empleo.aena.es/empleo/</a>
Portal de servicios telemáticos	<a href="https://serviciostelematicos.aena.es/es/servicios-telematicos/servicios-telematicos.html">https://serviciostelematicos.aena.es/es/servicios-telematicos/servicios-telematicos.html</a>
Twitter Aena	<a href="https://twitter.com/aena">https://twitter.com/aena</a>
Facebook Aena	<a href="https://www.facebook.com/aena.es/">https://www.facebook.com/aena.es/</a>
Instagram Aena	<a href="https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/aena.es/">https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/aena.es/</a>
LinkedIn Aena	<a href="https://www.linkedin.com/company/aena/mycompany/">https://www.linkedin.com/company/aena/mycompany/</a>
Canal Youtube Aena	<a href="https://www.youtube.com/c/AenaTV/playlists">https://www.youtube.com/c/AenaTV/playlists</a>
Facebook Enjoy Aena	<a href="https://es-es.facebook.com/EnjoyAena/">https://es-es.facebook.com/EnjoyAena/</a>
Instagram Enjoy Aena	<a href="https://www.instagram.com/accounts/login/?next=enjoyaena/">https://www.instagram.com/accounts/login/?next=enjoyaena/</a>
1. Modelo de gobierno sostenible	
Participaciones Significativas y Autocartera de la web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores – Portal CNMV	<a href="http://www.cnmv.es/Portal/Consultas/DerechosVoto/Notificaciones-Participaciones.aspx?qS=%7b1cfac28d-93c5-4b8f-88d6-b46d6c0fae17%7d&amp;lang=en">http://www.cnmv.es/Portal/Consultas/DerechosVoto/Notificaciones-Participaciones.aspx?qS=%7b1cfac28d-93c5-4b8f-88d6-b46d6c0fae17%7d&amp;lang=en</a>
Estatutos Sociales de la Compañía	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857202785&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857202785&amp;ssbinary=true</a>
Reglamento de la Junta General de Accionistas	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857202823&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857202823&amp;ssbinary=true</a>
Reglamento del Consejo de Administración	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/reglamentos-consejo-administracion.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/reglamentos-consejo-administracion.html</a>
Políticas Corporativas	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/politicas-corporativas.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/politicas-corporativas.html</a>
Información sobre la convocatoria de la Junta General de Accionistas Aena 2021	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-de-accionistas.html?anio=2021">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-de-accionistas.html?anio=2021</a>
Acuerdos adoptados en la JGA 2021	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857164504&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857164504&amp;ssbinary=true</a>
Resultados de las votaciones a los acuerdos incluidos en el orden del día de la JGA 2021	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857164548&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857164548&amp;ssbinary=true</a>
Código de Conducta	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144402&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144402&amp;ssbinary=true</a>
Código de Conducta Aena Brasil	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/corporativo/Compliance.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/corporativo/Compliance.html</a>
Política Anticorrupción y Fraude Aena Brasil	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/corporativo/Compliance.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/corporativo/Compliance.html</a>
Política de Cumplimiento normativo	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968013&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968013&amp;ssbinary=true</a>
Política de selección de candidatos a consejeros	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144107&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144107&amp;ssbinary=true</a>
Política de comunicación y contacto con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857967973&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857967973&amp;ssbinary=true</a>
Política de Sostenibilidad	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576858126255&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576858126255&amp;ssbinary=true</a>
Política de control y gestión de riesgos	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968115&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968115&amp;ssbinary=true</a>
Política de gestión integrada de calidad, medio ambiente y eficiencia energética	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576858126299&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576858126299&amp;ssbinary=true</a>

Política general de comunicación de la información económico - financiera, no financiera y corporativa de Aena	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144498&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144498&amp;ssbinary=true</a>
Política fiscal corporativa	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144532&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857144532&amp;ssbinary=true</a>
Política de gobierno corporativo	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968047&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968047&amp;ssbinary=true</a>
Política contra la corrupción y el fraude	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576858438183&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576858438183&amp;ssbinary=true</a>
Política de seguridad de la información	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968149&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968149&amp;ssbinary=true</a>
Política de derechos humanos	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968183&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968183&amp;ssbinary=true</a>
Política de relaciones con los Grupos de Interés	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857152801&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857152801&amp;ssbinary=true</a>
Política de Datos	<a href="https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968225&amp;ssbinary=true">https://www.aena.es/sites/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1576857968225&amp;ssbinary=true</a>
Información sobre las Comisiones del Consejo	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/comisiones-del-consejo.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/comisiones-del-consejo.html</a>
Memorias de actividades de las Comisiones del Consejo	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/informes/otros-informes.html?anio=2020">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/informes/otros-informes.html?anio=2020</a>
Composición del Consejo de Administración y CVs	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/consejo-de-administracion.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/consejo-de-administracion.html</a>
Composición del Comité de Dirección ejecutivo y CVs a 31/12/2021	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sobre-aena/comite-de-direccion-ejecutivo.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sobre-aena/comite-de-direccion-ejecutivo.html</a>
Comisiones del Consejo	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/comisiones-del-consejo.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/comisiones-del-consejo.html</a>
Informe Anual sobre Remuneraciones	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/informes/remuneracion-consejeros.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/informes/remuneracion-consejeros.html</a>
Informe de Gobierno Corporativo	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/informes/informes-gobierno-corporativo.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/informes/informes-gobierno-corporativo.html</a>
Documentación de Regulación Aeroportuaria (DORA) 2022-2026	<a href="https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/dora_2022-2026.pdf">https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/dora_2022-2026.pdf</a>
Canal de denuncias de Aena	<a href="https://serviciostelematicos.aena.es/es/servicios-telematicos/servicios-disponibles/ciudadanos/canal-de-denuncias.html">https://serviciostelematicos.aena.es/es/servicios-telematicos/servicios-disponibles/ciudadanos/canal-de-denuncias.html</a>
Canal de denuncias de Aena Brasil	<a href="https://denuncia.aenabrasil.com.br/">https://denuncia.aenabrasil.com.br/</a>
Política de privacidad web de Aena	<a href="https://portal.aena.es/es/politica-privacidad.html">https://portal.aena.es/es/politica-privacidad.html</a>
Política de privacidad del personal de empresas colaboradoras de Aena	<a href="https://www.aena.es/es/nota-adicional/politica-privacidad-personal-empresas-colaboradoras">https://www.aena.es/es/nota-adicional/politica-privacidad-personal-empresas-colaboradoras</a>
Política informativa de privacidad de datos para usuarios de las instalaciones, clientes, proveedores y de la web de Aena Brasil. Política Informativa de Privacidad para personal de empresas colaboradoras Aena Brasil	<a href="https://anbbrasil-my.sharepoint.com/personal/acarboni_aenabrasil_com_br/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Facar-boni%5Faenabrasil%5Fcom%5Fbr%2FDocuments%2FPoliticas">https://anbbrasil-my.sharepoint.com/personal/acarboni_aenabrasil_com_br/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Facar-boni%5Faenabrasil%5Fcom%5Fbr%2FDocuments%2FPoliticas</a>
Política de Privacidad para clientes del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://travel.london-luton.co.uk/terms-conditions/privacy-policy/">https://travel.london-luton.co.uk/terms-conditions/privacy-policy/</a>
Política de cookie	<a href="https://www.london-luton.co.uk/cookies-policy">https://www.london-luton.co.uk/cookies-policy</a>
Política de divulgación a terceros del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/terms-conditions">https://www.london-luton.co.uk/terms-conditions</a>
Información sobre Operaciones vinculadas	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/informacion-general/operaciones-vinculadas.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/informacion-general/operaciones-vinculadas.html</a>
Estrategia Fiscal de Aena	<a href="https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/transparencia-fiscal/estrategia-fiscal.html">https://www.aena.es/es/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/transparencia-fiscal/estrategia-fiscal.html</a>
Estrategia de Sostenibilidad 2021-2030	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/sostenibilidad/estrategia-de-sostenibilidad.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/sostenibilidad/estrategia-de-sostenibilidad.html</a>
Estrategia de Negocio Responsable del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/corporate/sustainability/responsible-business-strategy#:~:text=Responsible%20Business%20Strategy%202020%20%2D%202025,has%20never%20been%20more%20important.">https://www.london-luton.co.uk/corporate/sustainability/responsible-business-strategy#:~:text=Responsible%20Business%20Strategy%202020%20%2D%202025,has%20never%20been%20more%20important.</a>
<b>2. Compromiso con el entorno</b>	
Oficina de Atención Medioambiental	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/oficina-de-atencion-ambiental.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/oficina-de-atencion-ambiental.html</a>
Quejas y reclamaciones de ruido del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/corporate/community/noise/making-a-noise-complaint">https://www.london-luton.co.uk/corporate/community/noise/making-a-noise-complaint</a>
Feedback-form London Luton Airport	<a href="https://www.london-luton.co.uk/contact-us">https://www.london-luton.co.uk/contact-us</a>
Canal de Ouvidoria de Aena Brasil	<a href="https://ouvidoria.aenabrasil.com.br/">https://ouvidoria.aenabrasil.com.br/</a>
Política de consultas y quejas sobre ruido	<a href="https://www.london-luton.co.uk/LondonLuton/files/4e/4e34d520-025e-464d-af5f-f48f37778e8b.pdf">https://www.london-luton.co.uk/LondonLuton/files/4e/4e34d520-025e-464d-af5f-f48f37778e8b.pdf</a>
Plan de Acción Climática de Aena 2021-2030: rumbo cero emisiones	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/cambio-climatico/plan-accion-climatica.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/cambio-climatico/plan-accion-climatica.html</a>
Carbon Reduction Plan del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=af6067e9-0fd6-438d-ac28-8a1c1423d8e6">https://www.london-luton.co.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=af6067e9-0fd6-438d-ac28-8a1c1423d8e6</a>
Informes procedentes de la red de vigilancia del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas	<a href="http://www.aena.es/es/aeropuerto-madrid-barajas/redair--mapa-estaciones.html">http://www.aena.es/es/aeropuerto-madrid-barajas/redair--mapa-estaciones.html</a>
Datos procedentes de las estaciones del entorno del Aeropuerto Josep Tarradellas Barcelona-El Prat (contaminación atmosférica)	<a href="http://www.aena.es/es/aeropuerto-barcelona/calidad-aire.html">http://www.aena.es/es/aeropuerto-barcelona/calidad-aire.html</a>

Proyectos de evaluación de impacto ambiental de proyecto (EIA)	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/evaluacion-ambiental/evaluacion-de-impacto-ambiental-de-proyecto-eia.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/evaluacion-ambiental/evaluacion-de-impacto-ambiental-de-proyecto-eia.html</a>
<b>3. Compromiso con la sociedad y los derechos humanos</b>	
Convenios y acuerdos de colaboración suscritos por Aena	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/transparencia/convenios-y-acuerdos-de-colaboracion.html">https://www.aena.es/es/corporativa/transparencia/convenios-y-acuerdos-de-colaboracion.html</a>
Informe ATAG. Covid-19 analysis fact sheet, ed. Sept. 2021	<a href="https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html">https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html</a>
Red ciclable de Barcelona	<a href="https://www.amb.cat/s/es/web/mobilitat/mitjans-transport/bicicleta.html">https://www.amb.cat/s/es/web/mobilitat/mitjans-transport/bicicleta.html</a>
Estrategia de acceso a la superficie del aeropuerto 2018-2022	<a href="https://www.london-luton.co.uk/corporate/lla-and-the-environment/promoting-public-transport">https://www.london-luton.co.uk/corporate/lla-and-the-environment/promoting-public-transport</a>
Planes Directores de medio ambiente	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/evaluacion-ambiental/evaluacion-ambiental-estrategica-de-planes-eae.html">https://www.aena.es/es/corporativa/sostenibilidad-ambiental/evaluacion-ambiental/evaluacion-ambiental-estrategica-de-planes-eae.html</a>
Proyectos comunidad local del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/corporate/community/community-trust-fund">https://www.london-luton.co.uk/corporate/community/community-trust-fund</a>
Información sobre el proyecto Airport City Adolfo Suárez Madrid-Bajaras	<a href="https://desarrollo-logistico.aena.es/">https://desarrollo-logistico.aena.es/</a>
Modern Slavery Act del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/corporate/modern-slavery-statement">https://www.london-luton.co.uk/corporate/modern-slavery-statement</a>
<b>4. Gestión social de la cadena de valor</b>	
Portal de contratación de Aena	<a href="http://www.aena.es/es/corporativa/contratacion.html">http://www.aena.es/es/corporativa/contratacion.html</a>
Landing page de Aena Proveedores y Aena Empresas	<a href="https://contratacion.aena.es/contratacion/?_ga=2.131687503.1303479140.1609751344-996859737.1585825955">https://contratacion.aena.es/contratacion/?_ga=2.131687503.1303479140.1609751344-996859737.1585825955</a>
Landing page de Aena Empresas	<a href="http://empresas.aena.es/sap(bD1lcyZjPTAxMA==)/bc/bsp/sap/zexpwai/home.do?_ga=2.127558861.1303479140.1609751344-996859737.1585825955">http://empresas.aena.es/sap(bD1lcyZjPTAxMA==)/bc/bsp/sap/zexpwai/home.do?_ga=2.127558861.1303479140.1609751344-996859737.1585825955</a>
Información sobre la contratación en la web de Aena	<a href="https://empresas.aena.es/empresas-contratacion/">https://empresas.aena.es/empresas-contratacion/</a>
Portal de contratación del Aeropuerto Internacional de Murcia	<a href="http://www.aeropuerto-de-murcia.es/Contratacion/index">http://www.aeropuerto-de-murcia.es/Contratacion/index</a>
Portal de contratación electrónica del Aeropuerto de Londres-Luton "In tend"	<a href="https://in-tendhost.co.uk/llaol/asp/Home">https://in-tendhost.co.uk/llaol/asp/Home</a>
Plataforma de Contratación del Sector Público	<a href="https://contrataciondeestado.es">https://contrataciondeestado.es</a>
<b>5. Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	
Convenio colectivo Aena	<a href="https://www.boe.es/boe/dias/2011/12/20/pdfs/BOE-A-2011-19846.pdf">https://www.boe.es/boe/dias/2011/12/20/pdfs/BOE-A-2011-19846.pdf</a>
Remuneraciones medias y brecha salarial Brecha Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://gender-pay-gap.service.gov.uk/Employer/MZGnz73O">https://gender-pay-gap.service.gov.uk/Employer/MZGnz73O</a> <a href="https://www.london-luton.co.uk/corporate/lla-publications/gender-pay-gap-report">https://www.london-luton.co.uk/corporate/lla-publications/gender-pay-gap-report</a>
Convenio de Oficinas y despachos Comunidad de Madrid (ADI)	<a href="https://documentacion.eu/convenios-colectivos/20191026-convenio-colectivo-2020-oficinas-despachos-comunidad-de-madrid.pdf">https://documentacion.eu/convenios-colectivos/20191026-convenio-colectivo-2020-oficinas-despachos-comunidad-de-madrid.pdf</a>
Estado de la Información no Financiera de Aena 2020	<a href="https://www.aena.es/es/corporativa/rc/balance-sostenibilidad/estado-de-la-informacion-no-financiera.html">https://www.aena.es/es/corporativa/rc/balance-sostenibilidad/estado-de-la-informacion-no-financiera.html</a>
Coordinación de Actividades Empresariales con terceros – Prevención de riesgos laborales	<a href="http://www.aena.es/es/corporativa/prevencion-riesgos-laborales.html">http://www.aena.es/es/corporativa/prevencion-riesgos-laborales.html</a>
Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo	<a href="https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-3481">https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-3481</a>
Política de Salud y Seguridad del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/corporate/health-safety-matters">https://www.london-luton.co.uk/corporate/health-safety-matters</a>
<b>6. Servicios seguros y de calidad</b>	
Foro de accesibilidad del Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/special-assistance-landing/llaaf-organisations">https://www.london-luton.co.uk/special-assistance-landing/llaaf-organisations</a>
Servicio PMR España	<a href="https://www.aena.es/es/pasajeros/viajeros/personas-movilidad-reducida.html">https://www.aena.es/es/pasajeros/viajeros/personas-movilidad-reducida.html</a>
Asistencia especial a personas con movilidad reducida - Aeropuerto de Londres-Luton	<a href="https://www.london-luton.co.uk/special-assistance-landing/getting-the-special-assistance-you-need">https://www.london-luton.co.uk/special-assistance-landing/getting-the-special-assistance-you-need</a>
Asistencia especial a personas con movilidad reducida - Aeropuerto Internacional do Recife Guararapes - Gilberto Freyre	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-do-recife-guararapes-gilberto-freyre/Assistencia-especial--.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-do-recife-guararapes-gilberto-freyre/Assistencia-especial--.html</a>
Asistencia especial a personas con movilidad reducida - Aeropuerto Internacional de Maceió - Zumbi dos Palmares	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-de-maceio-zumbi-dos-palmares/Assistencia-especial.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-de-maceio-zumbi-dos-palmares/Assistencia-especial.html</a>
Asistencia especial a personas con movilidad reducida - Aeropuerto Internacional de Joao Pessoa - Presidente Castro Pinto	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-de-joao-pessoa-presidente-castro-pinto/Assistencia-especial-.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-de-joao-pessoa-presidente-castro-pinto/Assistencia-especial-.html</a>

---

Asistencia especial a personas con movilidad reducida - Aeropuerto Aracaju - Santa María	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-santa-maria-aracaju/Assistencia-especial-.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-internacional-santa-maria-aracaju/Assistencia-especial-.html</a>
Asistencia especial a personas con movilidad reducida - Aeropuerto Juazeiro do Norte – Orlando Bezerra de Menezes	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-de-juazeiro-do-norte-orlando-bezerra-de-menezes/index.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-de-juazeiro-do-norte-orlando-bezerra-de-menezes/index.html</a>
Asistencia especial a personas con movilidad reducida - Aeropuerto Campina Grande – Presidente Joao Suassuna	<a href="https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-de-campina-grande-presidente-joao-suassuna/Direitos-do-passageiro.html">https://www.aenabrasil.com.br/pt/aeroportos/aeroporto-de-campina-grande-presidente-joao-suassuna/Direitos-do-passageiro.html</a>
Derechos de los pasajeros	<a href="https://www.aena.es/es/pasajeros/viajeros/incidencias-en-tu-viaje.html">https://www.aena.es/es/pasajeros/viajeros/incidencias-en-tu-viaje.html</a>
<b>7. Innovación</b>	
Aena Ventures	<a href="http://www.aenaventures.com/">http://www.aenaventures.com/</a>

---

# **AENA S.M.E., S.A. y Sociedades Dependientes**

Informe de verificación independiente  
del Estado de Información No  
Financiera consolidado  
correspondiente al ejercicio finalizado  
el 31 de diciembre de 2021

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE AENA S.M.E., S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2021**

A los accionistas de AENA S.M.E., S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes (en adelante “el Grupo”), que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla “Índice de contenidos Ley 11/2018” incluida en el EINF.

---

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de AENA S.M.E., S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos Ley 11/2018” del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de AENA S.M.E., S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

---

### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

---

## Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

## Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2021, siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF del ejercicio 2021 adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los Administradores de AENA han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado “1.5 Financiación sostenible. Taxonomía” del EINF del ejercicio 2021. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

---

## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el Estado de Información No Financiera Consolidado de AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos Ley 11/2018” del citado Estado de Información No Financiera consolidado.

---

## Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.



Ana Sánchez Palacios

22 de febrero de 2022

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

DELOITTE, S.L.

2022 Núm. 01/22/02407  
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

---