

# Estado de la información no financiera

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

2018



# Índice

**CARTA DEL PRESIDENTE ..... 3**

**1 AENA HOY ..... 5**

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

**2 ÉTICA Y TRANSPARENCIA ..... 22**

- Marco de actuación ..... 23
- Buen Gobierno Corporativo ..... 28

**3 UN ENTORNO PROMETEDOR ..... 31**

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

**4 AENA RESPONSABLE ..... 45**

- Gestión corresponsable ..... 46
- Derechos Humanos ..... 54

**5 DESEMPEÑO ECONÓMICO ..... 58**

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

**6 EXCELENCIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD ..... 72**

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

**7 LAS PERSONAS EN AENA ..... 86**

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

**8 DIVERSIDAD ..... 107**

- Cada persona cuenta ..... 109
- Talento sin etiquetas ..... 110

**9 RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE ..... 111**

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

**10 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD ..... 129**

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

**11 INNOVACIÓN ..... 155**

- Cultura de innovación abierta ..... 158
- Proyectos tecnológicos ..... 161

**12 METODOLOGÍA DE ESTE INFORME ..... 164**

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

**ANEXOS ..... 192**

- Informe de verificación externa ..... 193
- Abreviaturas y acrónimos ..... 195

**TÚ OPINIÓN IMPORTA ..... 197**

# Carta del presidente



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

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

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

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

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

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

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

Gracias a todos.

PRESIDENTE - CONSEJERO DELEGADO  
**Maurici Lucena**



# 1. Aena hoy

## QUIÉNES SOMOS

---

- Aena en cifras
- Perfil de la compañía
- Órganos de Gobierno
- Estructura organizativa

## QUÉ HACEMOS

---

- Nuestros servicios.
- Análisis del mercado
- Análisis del tráfico
- Aena Internacional
- Hitos 2018

## CÓMO CREAMOS VALOR

---



# Aena en cifras

## QUIÉNES SOMOS

Aena es una sociedad mercantil estatal líder en gestión de infraestructuras aeroportuarias. Una compañía eficiente, rentable y saneada que, gracias a su actividad, se ha convertido en un agente fundamental para el desarrollo económico español, contribuyendo a un sector clave: el turismo



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



### SEGURIDAD

**131,8 M€**  
invertidos en seguridad, lo que supone el

**28%**  
del total de las inversiones



### DIVERSIDAD

**35,7%**  
de mujeres en plantilla

**20%**  
de mujeres en el Consejo de Administración

**44%**  
de puestos de otros directivos y titulados son ocupados por mujeres (No incluye Luton)



### RENTABILIDAD

**4.320,3 M€**  
de ingresos

**1.327,9 M€**  
de beneficio neto

La acción ha alcanzado los  
**179,5 €**



### LIDERAZGO

**#1**  
del mundo en gestión de aeropuertos con

**280,3 M**  
de pasajeros

**5,7%**  
más que en 2017



### SOLVENCIA

Disminución del ratio de Deuda financiera neta a EBITDA a

**2.5x\***

(\*) Ratio de Aena individual a efectos de los "covenants" incluidos en los contratos de financiación novados con fecha 29 de julio de 2014. (No incluye Aeropuerto de Londres-Luton).



### DESARROLLO

**99,7%**  
de proveedores locales

**761,8 M€**  
de contribución fiscal



### INTEGRACIÓN

En torno a  
**1,6 M**  
de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles

**272,5 M€**  
contratos del Servicio PMR para 4 años en los 20 principales aeropuertos



### MEDIO AMBIENTE

**5%**  
de reducción del consumo energético/ATU

**2%**  
de reducción de los kg CO<sub>2</sub>/ATU

**23.897**  
inmuebles insonorizados (2000-2018, España)

**81**  
inmuebles insonorizados entre junio de 2016 y el año 2018, en el Aeropuerto de Londres-Luton



### EMPLEO DE CALIDAD

**8.436**  
empleados

**90,4%**  
de la plantilla consolidada total cuenta con contrato fijo.

**1.400.000 €**  
destinados a ayudas sociales a empleados (solo España)



### CALIDAD

Índice de calidad global de  
**3,96**  
sobre 5 (red de aeropuertos españoles)

**47,3 M€**  
destinados a mejorar el servicio de la red de aeropuertos españoles

# Perfil de la compañía

Aena SME, S.A. es una sociedad mercantil estatal que gestiona los aeropuertos y helipuertos españoles de interés general y posee el 51% del Aeropuerto de Londres-Luton.

## Capital social y accionariado

### ACCIONARIADO

El accionariado de la sociedad está compuesto por un 51%, titularidad de ENAIRE (entidad pública empresarial dependiente del Ministerio de Fomento), y el 49% restante de cotización libre (free-float).

### ACCIONES

Desde junio de 2015, Aena forma parte del Ibex 35 y sus acciones están admitidas a cotización desde el 11 de febrero de 2015 en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia.

### CAPITAL SOCIAL

TOTAL EUROS 1.500.000.000 = TOTAL ACCIONES\* 150.000.000 / VALOR NOMINAL 10€

\* Las acciones están totalmente suscritas y desembolsadas.



### CONFIGURACIÓN DEL ACCIONARIADO DE AENA

- TOTAL ACCIONES**  
150.000.000
- Inversores minoritarios**  
73.500.000 acciones
- Enaire (Admon. del Estado)**  
76.500.000 acciones



Capital social



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Gestión y operaciones

La Sociedad gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y participa en la gestión de otros 17 aeropuertos en Europa y América. Entre ellos, gestiona el Aeropuerto de Londres-Luton del cual posee el 51% del capital.

280,3 M

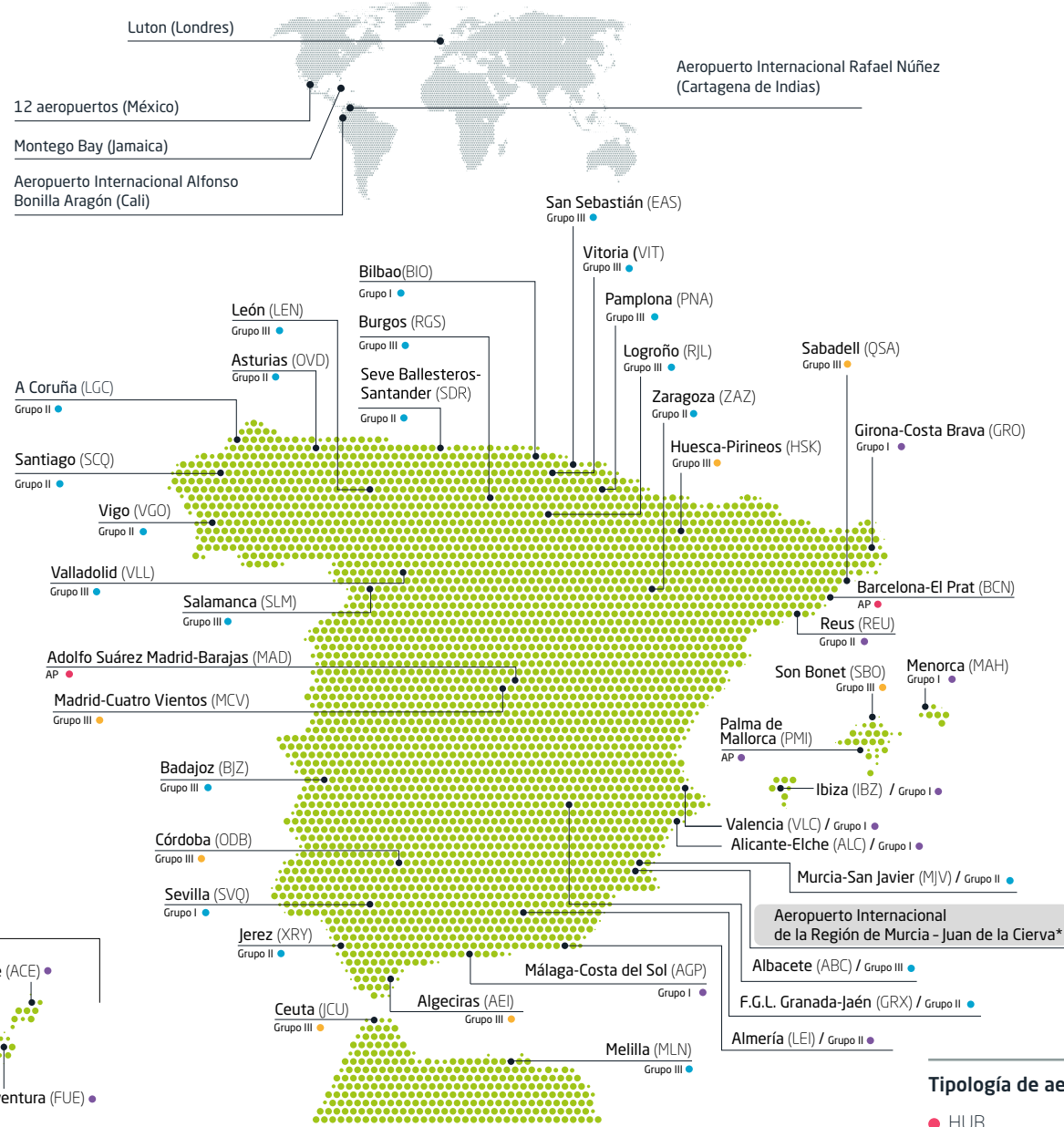
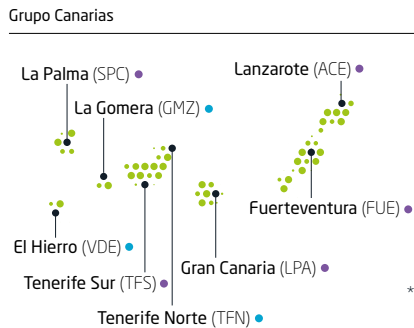
de pasajeros en 2018 (263,8 millones en aeropuertos españoles y 16,6 millones en el Aeropuerto de Londres-Luton).

4,1%

de crecimiento del tráfico internacional en la red de aeropuertos españoles.

51%

del capital del Aeropuerto de Londres-Luton poseído por Aena.



Red de aeropuertos

Adolfo Suárez Madrid-Barajas

Barcelona-El Prat

Palma de Mallorca

Grupo Canarias

**Grupo I**  
Aeropuertos de más de 2 mil. pax/año

**Grupo II**  
Aeropuertos de más de 500.000 pax/año

**Grupo III**  
Aeropuertos de menos de 500.000 pax/año

### Tipología de aeropuertos

- HUB
- TURÍSTICOS
- REGIONALES
- HELIPUERTOS Y AVIACIÓN GENERAL
- AP:** Aeropuertos principales

\* En 2018 Aena constituye la sociedad concesionaria titular del contrato de gestión del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia - Juan de la Cierva (AIRM).



# Órganos de gobierno

## Consejo de Administración: Equilibrio y Calidad

### SUPERVISIÓN Y CONTROL

El Consejo de Administración constituye el órgano de supervisión y control de la actividad de la compañía, con competencia exclusiva sobre materias como gobierno corporativo, responsabilidad social corporativa, política de dividendos, objetivos de gestión y presupuestos anuales, o política de inversiones y de financiación, entre otras funciones.

### COMPOSICIÓN

El Consejo está integrado por 15 consejeros: 6 independientes, 8 dominicales y un consejero ejecutivo, cargo que actualmente pertenece al Presidente y Consejero Delegado de la compañía, Maurici Lucena.

1

▲ **Maurici Lucena**

Consejero Ejecutivo

6

Consejeros Independientes

#### Secretaría

▲ Juan Carlos Alfonso Rubio  
*Secretario*

▲ Antonio García-Mon Marañés  
*Vicesecretario*

8

Consejeros Dominicales

▲ **Eduardo Fernández-Cuesta Luca de Tena**

▲ **Juan Ignacio Acha-Orbea Echeverría**

▲ **Amancio López Seijas**

▲ **Jaime Terceiro Lomba**

▲ **José Luis Bonet Ferrer**

▲ Vacante

▲ **Pilar Arranz Notario**

▲ **Francisco Javier Martín Ramiro**

▲ **Ángel Luis Arias Serrano**

▲ **Angélica Martínez Ortega**

▲ **Francisco Ferrer Moreno**

▲ **Juan Ignacio Díaz Bidart**

▲ **Marta Bardón Fernández-Pacheco**

▲ **TCI Advisory Services LLP representado por Christopher Anthony Hohn**



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Estructura organizativa

## Una estructura que impulsa nuestros objetivos

Durante 2018 Aena ha consolidado su estructura organizativa aprobada el 1 de febrero de 2017, dirigida a asegurar el cumplimiento de los compromisos del nuevo marco regulatorio (DORA 2017-2021) e impulsar el crecimiento rentable de las actividades no reguladas.

La nueva articulación, que afectaba a los primeros puestos directivos de Aena, estructura la compañía en dos grandes bloques:

- **Dirección del Negocio Regulado:** abarca las áreas funcionales correspondientes a la Red Aeroportuaria; Operaciones, Servicios y Seguridad; Planificación y Medio Ambiente; e Infraestructuras y Tecnologías (actividad sometida a DORA).

- **Dirección del Negocio No Regulado:** incluye las tres áreas funcionales de Servicios Comerciales, Desarrollo Inmobiliario y Desarrollo Internacional.

Así, en la nueva estructura organizativa, Javier Marín está al frente de la Dirección del Negocio Regulado, y José Manuel Fernández Bosch dirige la Dirección del Negocio No Regulado.

Las Unidades Corporativas se mantienen como hasta ahora dando apoyo al resto de la organización.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# QUÉ HACEMOS

Con más de 280,3 millones de pasajeros atendidos en 2018, Aena es el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros. Experiencia, competitividad, seguridad y calidad se dan la mano en sus instalaciones para ofrecer a todos los usuarios el mejor servicio.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Nuestros servicios

La actividad de Aena se desarrolla en diferentes ámbitos de la gestión de servicios aeroportuarios, con el fin de ofrecer a sus clientes un servicio integral excelente. Por una parte, la actividad aeronáutica regulada en el DORA, y por otra, el negocio no regulado, que Aena desarrolla de manera directa o indirecta.

## Negocio Regulado

### ACTIVIDAD AERONÁUTICA

- Aterrizaje y despegue
- Pasajeros
- Pasarelas
- Handling
- Resto de servicios
- Carga
- Seguridad
- Catering
- Estacionamientos
- Carburantes

## Negocio No Regulado

### SERVICIOS COMERCIALES

- Arrendamientos
- Tiendas duty free
- Tiendas
- Restauración
- Rent a Car
- Publicidad
- Servicios VIP
- Aparcamiento

### SERVICIOS INMOBILIARIOS

- Terrenos
- Centros Logísticos de Carga y Explotaciones Inmobiliarias
- Almacenes y Hangares
- Aviación ejecutiva (FBO's)

### ÁREA INTERNACIONAL

- 17** Aeropuertos fuera de España
  - 12 México
  - 2 Jamaica\*\*
  - 2 Colombia
  - 1 Reino Unido

\* Con fecha 27 de enero de 2017, el Consejo de Ministros aprobó el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para el período 2017-2021, en el que se establecen las condiciones mínimas de servicio que prevalecerán en la red de aeropuertos españoles en el próximo quinquenio, proporcionando un marco de regulación predecible que posibilitará la mejora de los niveles de eficiencia y competitividad de las operaciones aeroportuarias.

\*\* Participación indirecta a través de GAP en los aeropuertos de Montego Bay y Kingston.

# Análisis del mercado

El mantenimiento de una evolución favorable en el sector turístico y el excelente comportamiento del tráfico han favorecido que el número total de pasajeros en 2018 haya superado los 280,3 millones, con un incremento del 5,8% respecto a 2017. Se han registrado más de 2.436,4 operaciones con aeronaves, un 6,3% más que en 2017, mientras el tráfico de mercancías repunta de nuevo y crece un 32,7% frente al año 2017.

En la red de aeropuertos españoles el incremento asciende al 5,8%, hasta alcanzar 263,8 millones de pasajeros, lo que supone un nuevo récord. La actividad ha sido especialmente intensa en los meses de julio y agosto, los mejores en la historia de la compañía.

El Aeropuerto de Londres-Luton ha incrementado su tráfico de pasajeros en un 5,0%. Este crecimiento refleja la recuperación del tráfico de Monarch y la reducción de la oferta de Ryanair en destinos a la UE compensado por el crecimiento aportado por Wizz Air que ha basado 6 nuevos aviones en el aeropuerto a lo largo del año. (Ver pág. 12 Informe de Gestión)

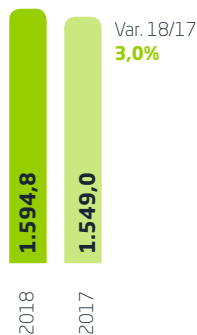
## EBITDA POR LÍNEAS DE NEGOCIO (M€)

35,5%  
de EBITDA\*



SERVICIOS COMERCIALES

60,0%  
de EBITDA\*



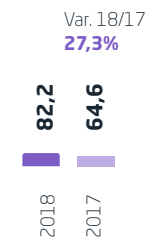
ACTIVIDAD AERONÁUTICA

1,4%  
de EBITDA\*

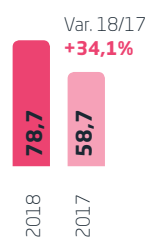


SERVICIOS INMOBILIARIOS

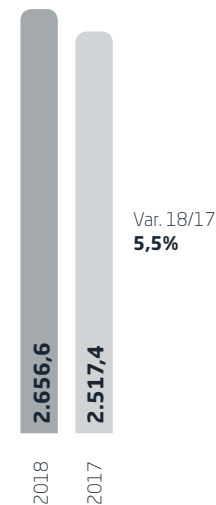
3,1%  
de EBITDA\*



ÁREA INTERNACIONAL



AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON



TOTAL EBITDA

(\*) % sobre el total del Grupo.

## Crecimiento del tráfico aéreo y factores de desarrollo

+5,8%  
AEROPUERTOS EN ESPAÑA

- Tendencia de crecimiento de la economía española.
- Aumento de la bonificación estatal al tráfico interislas.
- Crecimiento del turismo internacional, a pesar de la recuperación de destinos alternativos y el impacto del Brexit en los tipos de cambio.
- Nuevas rutas.

+5,0%  
AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON

- Reabsorción del tráfico de Monarch que entró en situación de quiebra en octubre de 2017.
- Crecimiento aportado por Wizz Air.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Análisis del tráfico

La contribución del tráfico internacional a la actividad en la red de aeropuertos españoles crece un 4,1% respecto de 2017, hasta los 183,0 millones de viajeros. A pesar del crecimiento, se observa una disminución de los pasajeros con origen/destino en el Reino Unido (-3,0%) derivada, entre otros factores, de la recuperación de destinos turísticos alternativos a España y del impacto del Brexit y su reflejo en la evolución de los tipos de cambio.

Destinos como "Asia y otros" y "Norteamérica" han experimentado crecimientos notables en 2018, aunque siguen teniendo un peso reducido en la actividad total, gracias a los esfuerzos de la compañía dirigidos a la oferta de nuevos destinos. En los últimos tres años se ha triplicado el tráfico con Asia, con un total de 1,11 millones de pasajeros en 2018, frente a 368.000 en 2015.



## 4,1%

de crecimiento del tráfico internacional en la red de aeropuertos españoles



| AEROPUERTOS Y GRUPOS DE AEROPUERTOS    | PASAJEROS    |             | AERONAVES      |             | MERCANCIAS       |              |
|--|--------------|-------------|----------------|-------------|------------------|--------------|
|  | Millones     | Var 18/17   | Miles          | Var 18/17   | Toneladas        | Var 18/17    |
| ● Adolfo Suárez Madrid-Barajas         | 57,9         | 8,4%        | 409,8          | 5,7%        | 518.859          | 9,9%         |
| ● Barcelona-El Prat                    | 50,2         | 6,1%        | 335,7          | 3,7%        | 172.940          | 10,8%        |
| ● Palma de Mallorca                    | 29,1         | 4,0%        | 220,3          | 5,5%        | 10.018           | -1,7%        |
| ● Grupo Canarias                       | 45,3         | 2,8%        | 416,5          | 9,3%        | 37.433           | -0,4%        |
| ● Grupo I                              | 66,2         | 6,0%        | 548            | 5,1%        | 38.032           | 2,0%         |
| ● Grupo II                             | 13,6         | 6,5%        | 187,5          | 4,1%        | 171.121          | 17,3%        |
| ● Grupo III                            | 1,5          | 18,2%       | 182,4          | 6,0%        | 62.471           | 3,0%         |
| <b>SUBTOTAL RED AEROPUERTOS ESPAÑA</b> | <b>263,8</b> | <b>5,8%</b> | <b>2.300,2</b> | <b>5,8%</b> | <b>1.010.873</b> | <b>9,9%</b>  |
| Aeropuerto de Londres-Luton            | 16,6         | 5,0%        | 136,3          | 0,5%        | 27.096           | 22,8%        |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>280,3</b> | <b>5,8%</b> | <b>2.436,4</b> | <b>5,5%</b> | <b>1.037.969</b> | <b>10,2%</b> |



## 280,3

Millones de pasajeros.



## 2,4

Millones de aeronaves.



## +1M

Toneladas de mercancía.



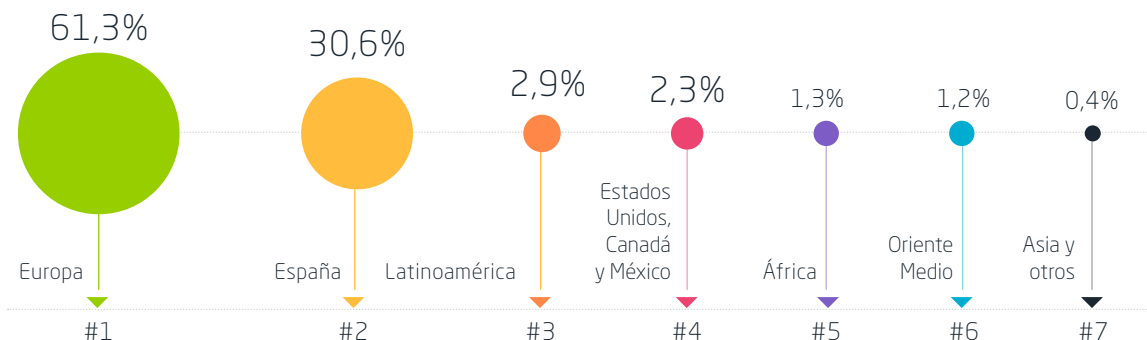
Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

NOTA: En 2017, los movimientos de mercancías en Luton ascendieron a 22.061 t. El dato reflejado en la memoria 2017 es erróneo.

## DISTRIBUCIÓN DEL TRÁFICO DE PASAJEROS POR MERCADOS 2018\*



RANKING SEGÚN PASAJEROS ACUMULADOS AL MES DE DICIEMBRE 2018

\* % sobre el total pasajeros de la red de aeropuertos españoles.



69,4%

del volumen total de la red está representado por el tráfico internacional.

Las aerolíneas de bajo coste han consolidado el crecimiento de su cuota, con un 55,4% del total al final del año. El 44,6% corresponde a compañías tradicionales, lo que refleja que el grado de concentración continúa en niveles moderados.

## TRÁFICO POR AEROLÍNEA (TOP 15, RED AEROPUERTOS ESPAÑOLES)

| COMPAÑÍA                                      | PASAJEROS          |                    | VARIACIÓN   |                   | CUOTA (%)     |               |
|---|--------------------|--------------------|-------------|-------------------|---------------|---------------|
|   | 2018               | 2017               | %           | Pasajeros         | 2018          | 2017          |
| Ryanair <sup>1</sup>                          | <b>46.834.426</b>  | 44.026.566         | 6,4%        | 2.807.860         | <b>17,8%</b>  | 17,7%         |
| Vueling                                       | <b>39.388.231</b>  | 34.802.550         | 13,2%       | 4.585.681         | <b>14,9%</b>  | 14,0%         |
| Iberia  | <b>19.280.728</b>  | 17.465.094         | 10,4%       | 1.815.634         | <b>7,3%</b>   | 7,0%          |
| Air Europa                                    | <b>17.362.329</b>  | 15.655.282         | 10,9%       | 1.707.047         | <b>6,6%</b>   | 6,3%          |
| Easyjet <sup>2</sup>                          | <b>16.753.696</b>  | 15.433.064         | 8,6%        | 1.320.632         | <b>6,4%</b>   | 6,2%          |
| Norwegian Air <sup>3</sup>                    | <b>9.996.446</b>   | 9.771.993          | 2,3%        | 224.453           | <b>3,8%</b>   | 3,9%          |
| Iberia Express                                | <b>9.532.184</b>   | 8.577.197          | 11,1%       | 954.987           | <b>3,6%</b>   | 3,4%          |
| Air Nostrum                                   | <b>8.414.781</b>   | 7.748.597          | 8,6%        | 666.184           | <b>3,2%</b>   | 3,1%          |
| Jet2.Com                                      | <b>7.241.470</b>   | 6.058.120          | 19,5%       | 1.183.350         | <b>2,7%</b>   | 2,4%          |
| Grupo Binter <sup>4</sup>                     | <b>7.051.906</b>   | 6.148.173          | 14,7%       | 903.733           | <b>2,7%</b>   | 2,5%          |
| Eurowings                                     | <b>5.612.244</b>   | 3.803.852          | 47,5%       | 1.808.392         | <b>2,1%</b>   | 1,5%          |
| Thomson Airways                               | <b>4.813.506</b>   | 5.108.094          | -5,8%       | -294.588          | <b>1,8%</b>   | 2,0%          |
| Lufthansa                                     | <b>4.246.828</b>   | 3.703.650          | 14,7%       | 543.178           | <b>1,6%</b>   | 1,5%          |
| Transavia                                     | <b>3.689.599</b>   | 3.741.371          | -1,4%       | -51.772           | <b>1,4%</b>   | 1,5%          |
| Condor  | <b>3.394.319</b>   | 3.035.958          | 11,8%       | 358.361           | <b>1,3%</b>   | 1,2%          |
| <b>TOTAL PASAJEROS</b>                        | <b>263.753.406</b> | <b>249.218.316</b> | <b>5,8%</b> | <b>14.535.090</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |
| <b>TOTAL PASAJEROS BAJO COSTE<sup>5</sup></b> | <b>146.228.689</b> | <b>135.345.861</b> | <b>8,0%</b> | <b>10.882.828</b> | <b>55,4%</b>  | <b>54,3%</b>  |



El Grupo IAG\*

27,8%

y Ryanair

17,8%

principales clientes de Aena.

(\*) Engloba Iberia, Iberia Express, Vueling, British Airways, Aer Lingus, la marca Level y British Airways CityFlyer.

(1) Incluye Ryanair Ltd. y Ryanair Sun, S.A.

(2) Incluye Easyjet Switzerland, S.A. y Easyjet Airline Co. LTD.

(3) Incluye Norwegian Air International y Norwegian Air Shuttle A.S.

(4) Incluye Binter Canarias, Naysa y Canarias Airlines.

(5) Incluye el tráfico de las compañías de bajo coste en vuelos regulares.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Aena Internacional

El impulso a la expansión internacional para capturar oportunidades clave es una de las principales líneas estratégicas de Aena y fuente del crecimiento de la compañía en el futuro.

En un contexto global de fuerte crecimiento, Aena apuesta por la consolidación de sus activos actuales y también por la adquisición de nuevos activos, con un enfoque abierto a la entrada en nuevas áreas geográficas, siempre de la mano de los socios adecuados. La dotación suficiente de recursos y el mantenimiento de la interlocución con los actores globales del mercado serán factores claves en el despliegue de las iniciativas correspondientes.

## Una cartera diversificada y rentable de inversiones

### AGENTES

Contacto permanente con agentes del mercado.

### OPORTUNIDADES

Monitorización de oportunidades.

### INVERSIONES

Identificación de inversiones óptimas.



## 17 AEROPUERTOS FUERA DE ESPAÑA

- ✓ Jamaica: Aeropuerto de Montego Bay y Kingston (en proceso de transferencia).
- ✓ Colombia: Aeropuerto Internacional Rafael Núñez (Cartagena de Indias).
- ✓ Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (Cali).
- ✓ Reino Unido: Aeropuerto de Londres-Luton.
- ✓ Grupo Aeroportuario Pacífico en México.

## ÁREA DE SERVICIOS AERONÁUTICOS



Unidad de verificación en vuelo



Consultoría aeroportuaria: participación en proyectos estratégicos internacionales y operaciones aeroportuarias.

## Presencia de Aena Internacional

- ✓ Aena internacional está presente en Jamaica a través de Grupo Aeroportuario Pacífico que posee el 74,5% del capital de la sociedad concesionaria del Aeropuerto de Montego Bay y el 100% de la del Aeropuerto de Kingston (en proceso de transferencia).
- ✓ Aena Internacional es titular del 37,89 % de las acciones del Aeropuerto de Cartagena de Indias.
- ✓ Aena Internacional es titular del 50% de las acciones del Aeropuerto de Cali.
- ✓ Al es accionista de control (51%) de la sociedad concesionaria del Aeropuerto de Londres-Luton.
- ✓ Al es accionista (33,33%) de Aeropuertos Mexicanos del Pacífico, a su vez, accionista (17,4%) y socio estratégico de Grupo Aeroportuario Pacífico.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 9,5%

Crecimiento agregado del tráfico en las concesiones durante 2018 (no incluye Aeropuerto de Londres-Luton).

## Un negocio sujeto a riesgos y oportunidades particulares

- Fuerte crecimiento del mercado global
- Creciente interés de otros operadores por incrementar su presencia
- Regulación favorable a la internacionalización
- Número de oportunidades limitado
- Competencia elevada
- Fuerte presión sobre las operaciones mientras continúe el fuerte crecimiento de tráfico
- Consecuencias del Brexit en el tráfico en el Aeropuerto de Londres-Luton
- Factores macroeconómicos y coyunturales, como el precio del petróleo
- Ampliación de la capacidad en los aeropuertos en los que Aena está presente, fruto de la creciente demanda
- Aparición de activos en el mercado procedentes de privatizaciones o concesiones, promovidas por gobiernos, o de reestructuraciones en el accionariado de aeropuertos ya concesionados o privatizados
- Falta de capacidad en el sistema aeroportuario de Londres

### PLAN ESTRATÉGICO 2018-2021

#### Apuesta por la expansión internacional

- ✓ Consolidación y desarrollo de los activos actuales, mediante la extensión o renovación de las concesiones
- ✓ Mayor foco en la adquisición de nuevos activos



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos



**TRÁFICO DE PASAJEROS EN LOS AEROPUERTOS PARTICIPADOS (MILLONES DE PASAJEROS)**

**Aeropuerto de Londres -Luton**
**IMPULSO EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL**

El tráfico de pasajeros se ha incrementado en un 5% en 2018, un crecimiento robusto pero menor al del año anterior debido a la quiebra de Monarch en 2017 y a la reducción de la oferta de Ryanair en destinos a la UE. No obstante, dichos efectos negativos se han visto compensados por las nuevas operaciones de Easyjet y Wizz Air. El año se ha cerrado con un total de 136.270 operaciones (+0,6%) y un incremento de ingresos del 12,1% (en moneda local).

Dentro de los ingresos de la actividad comercial, destaca el buen comportamiento de las líneas de restauración, tiendas y aparcamientos. Los ingresos (en €BP) de tiendas y restauración han aumentado

un 2,3%, debido a la apertura de las nuevas unidades prevista en el proyecto de ampliación de la terminal, a una oferta más variada y al cambio en el flujo de pasajeros. Por su parte, los ingresos de aparcamientos también han evolucionado muy positivamente (+16,2%), reflejo de las estrategias de gestión y precios implantadas junto con la utilización exitosa de la capacidad adicional del aparcamiento de vehículos y la compensación por parte del Luton Borough Council por las obras del Direct Air-Rail Transit (tren ligero entre la estación de tren de cercanías de Luton y el edificio terminal del aeropuerto). Con este motivo, este año se ha iniciado la construcción del nuevo edificio de estacionamiento en altura.

El Proyecto Curium, destinado a aumentar la capacidad actual hasta 18 millones de pasajeros, progresa significativamente en todas sus áreas y los trabajos en la terminal se han finalizado en diciembre de 2018. Se ha puesto en operación el nuevo dique B, con 8 nuevas puertas de embarque y la segunda fase del nuevo área de control de seguridad en la planta baja, así como la ampliación y remodelación del área de llegadas. Finalmente, se han adjudicado e iniciado los trabajos para la construcción de la nueva calle de rodaje de acceso a la plataforma principal de estacionamiento.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## SACSA (Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena de Indias)

### LA DEMANDA IMPULSA LAS OPERACIONES

El Aeropuerto de Cartagena de Indias se ha visto, también, afectado, en 2018, por los efectos de la huelga de Avianca. No obstante, al ser menos dependiente de esta aerolínea que el Aeropuerto de Cali, junto con su mayor componente turístico, ha experimentado una rápida recuperación de las rutas nacionales. Esto, junto con el fuerte crecimiento de los pasajeros internacionales (destacamos las nuevas rutas a Orlando por Spirit a San Salvador por Avianca y a Miami por American), ha determinado un crecimiento conjunto del 14,7%.

Por otro lado, continúan las negociaciones con la Agencia Nacional de Infraestructuras (ANI) para el desarrollo de una iniciativa privada de Acuerdo Público-Privado (APP) cuyo objetivo es un nuevo contrato de concesión una vez finalice el actual en 2020. Asimismo, es relevante indicar que en el mes de junio se obtuvo la certificación del aeropuerto.



## GAP (Grupo Aeroportuario del Pacífico)

### MÁS CAPACIDAD, MÁS SERVICIO

El tráfico total de pasajeros de GAP (Grupo Aeroportuario del Pacífico) ha crecido un significativo 10,4% en el período, favorecido especialmente por el buen comportamiento del tráfico de los principales aeropuertos mexicanos del grupo: Guadalajara, Tijuana, Guanajuato y Mexicali, así como de Montego Bay en Jamaica.

Este año se han culminado las ampliaciones de los edificios terminales de Guadalajara, Tijuana, Bajío y Hermosillo, además de llevarse a cabo actuaciones en el campo de vuelos en Guadalajara, Tijuana, Hermosillo y Los Cabos. Asimismo, durante el mes de octubre se han inaugurado las nuevas instalaciones del Aeropuerto de Guanajuato, que han supuesto un volumen de inversión de 460 millones de pesos.

El 10 de octubre de 2018 GAP cerró con el Gobierno de Jamaica el acuerdo para operar, modernizar y expandir el Aeropuerto Internacional Norman Manley en la ciudad de Kingston, mediante la firma de un Contrato de Concesión de 25 años de duración con una posible extensión de 5 años adicionales. Con esta operación, GAP pasa a operar dos aeropuertos en Jamaica (Montego Bay y Kingston).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## AEROCALI (Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón de Cali)

### SE AVISTA LA RECUPERACIÓN

Con respecto al Aeropuerto de Cali, durante el 2018 el tráfico ha decrecido un 2,4% ya que ha seguido sufriendo los efectos de la huelga de pilotos de Avianca de finales de 2017. En noviembre de este año, se ha conseguido recuperar el mismo número de frecuencias nacionales que se tenían antes de la mencionada huelga. En el último trimestre del año el aeropuerto ha experimentado crecimiento debido a las nuevas rutas de Easyfly y la recuperación de las de Avianca. El tráfico internacional ha compensado en parte la caída del tráfico nacional con un crecimiento del 11,2% debido a la nueva rutas internacionales y el mejor desempeño internacional de Avianca y Copa. Destaca la apertura, a finales de 2018, de las rutas a Fort Lauderdale por Spirit, Panamá por Copa e Isla Margarita y Caracas por Avior.

El 29 de junio se presentó a la Agencia Nacional de Infraestructura colombiana (ANI) el estudio de factibilidad de una Asociación Público Privada (APP) para obtener una nueva concesión del aeropuerto de Cali y otros aeropuertos secundarios de la región.



## Unidad de Verificación en Vuelo (UVV)

La Unidad de Verificación en Vuelo de Aena Internacional ha prestado sus servicios de manera regular como proveedor principal de Aena y ENAIRE.

En 2018 se han realizado 872 horas de vuelo (Aena/Enaire y terceros).

# 872

horas de vuelo  
(Aena/Enaire y terceros).



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Hitos 2018



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# CÓMO CREAMOS VALOR

Con la gestión excelente de nuestros recursos e instrumentos, en Aena creamos valor para nuestros grupos de interés y abordamos los impactos generados de nuestras actividades

## TEMAS RELEVANTES

### EN NUESTRA GESTIÓN



- Calidad y mejora de servicio
- Seguridad operacional y aeroportuaria
- Control de proveedores

### PARA LA TOMA DE DECISIONES



- Ética y transparencia
- Cultura de innovación abierta
- Talento, capacidad de trabajo y motivación
- Estrategia RC
- Rentabilidad

### CON EL MEDIO AMBIENTE

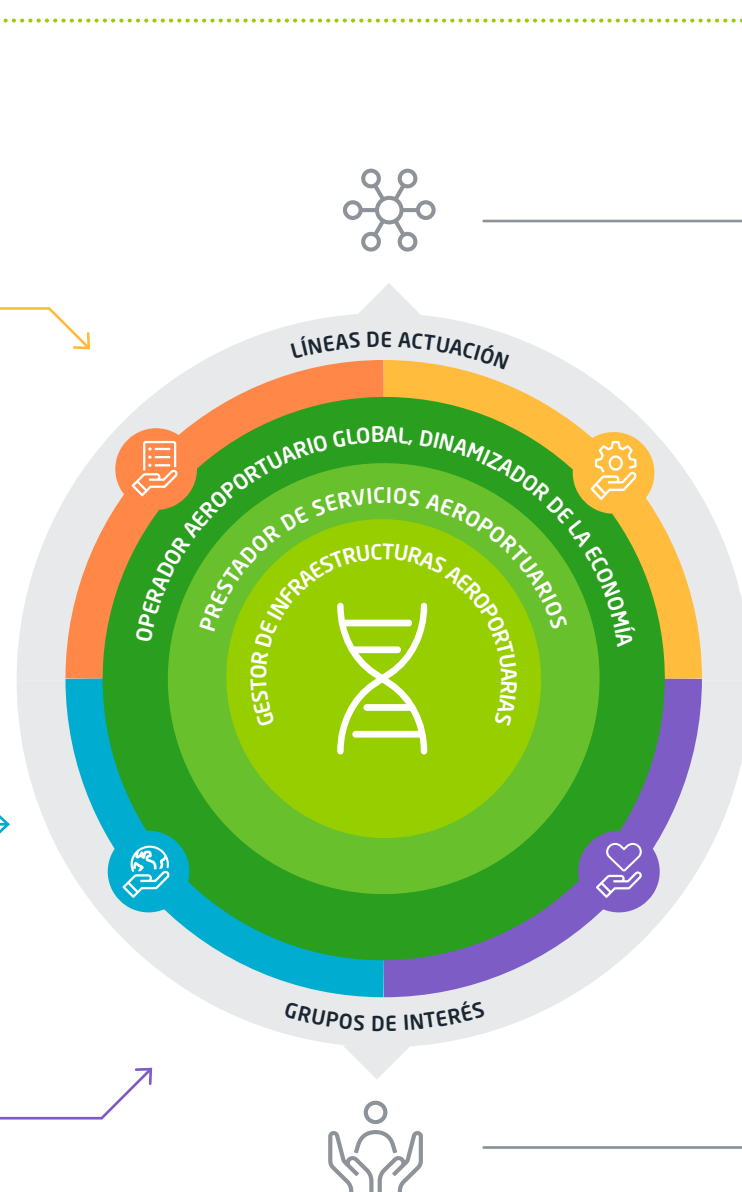


- Mitigación del Impacto acústico
- Energía y cambio climático

### JUNTO A LA SOCIEDAD



- Proyectos tecnológicos
- Derechos humanos: compromiso y diligencia debida
- Condiciones laborales / Talento sin etiquetas
- Contribución social



## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Ampliación de la capacidad en los aeropuertos
- Calidad de servicio
- Tecnologías innovadoras
- Minimización huella ambiental
- Optimización de la oferta comercial
- Oferta inmobiliaria
- Impulso a la expansión internacional
- Asignación de recursos de capital
- Personas y talento
- Estrategia de RC



## GRUPOS DE INTERÉS

- Expertos RC
- Administraciones públicas y organismos reguladores
- Accionistas, inversores y analistas
- Usuarios de servicios (pasajeros, aerolíneas, agentes de handling)
- Proveedores de servicios y concesionarios
- Medios de comunicación
- Comunidad local
- Sociedad y ONGs
- Empleados



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 2. Ética y transparencia

## MARCO DE ACTUACIÓN

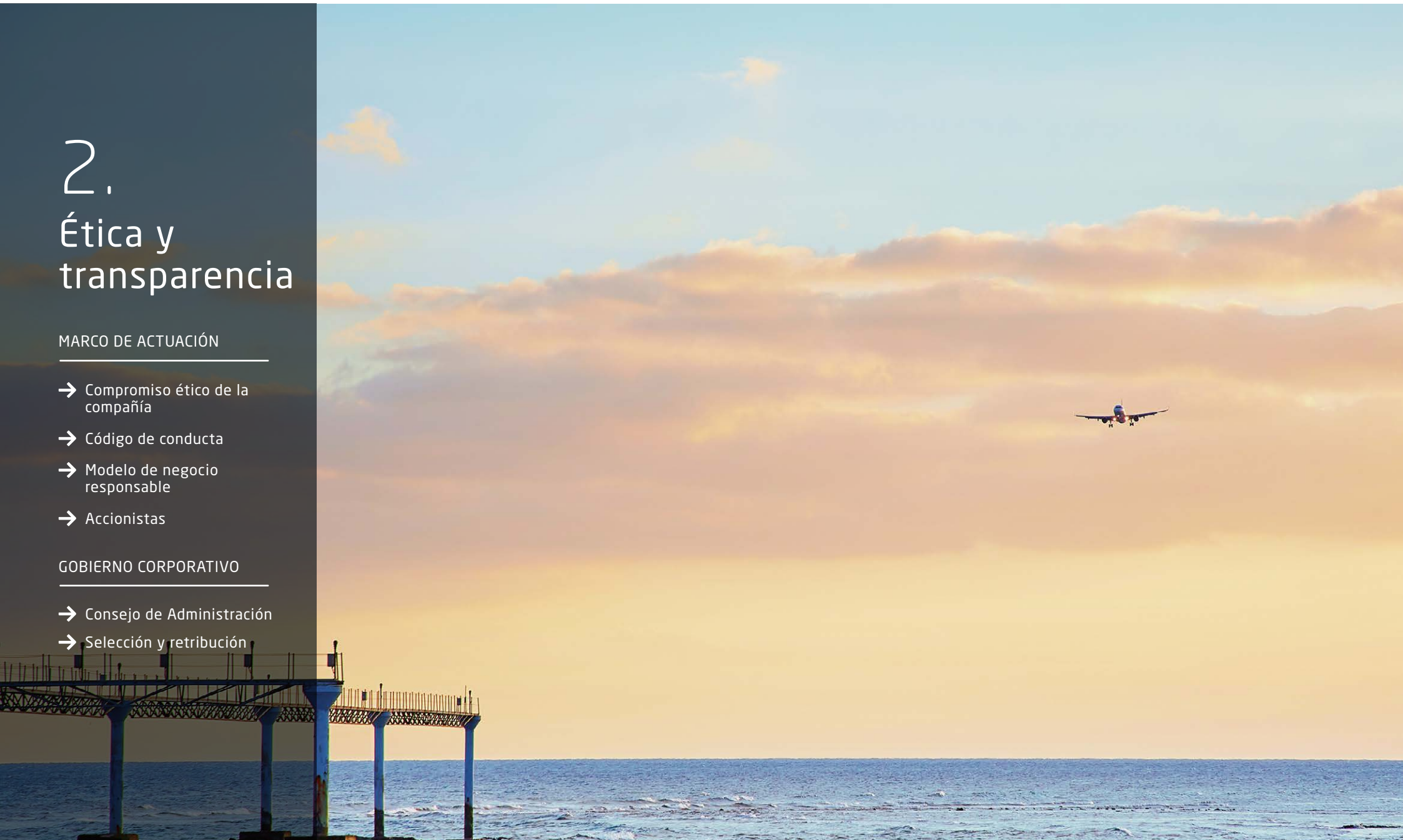
---

- Compromiso ético de la compañía
- Código de conducta
- Modelo de negocio responsable
- Accionistas

## GOBIERNO CORPORATIVO

---

- Consejo de Administración
- Selección y retribución



## MARCO DE ACTUACIÓN

En un entorno cambiante y dinámico, la sociedad cuenta con un marco de políticas de buen gobierno corporativo. Estas políticas son la base de actuación del Consejo de Administración, de sus Comisiones, de los demás órganos de la Sociedad y, en cualquier caso, de Aena en general. Se entienden como documentos “vivos”, al estar concebidos para evolucionar y adaptarse a los cambios que puedan surgir.

Entre esas políticas de buen gobierno corporativo se encuentra la Política de Cumplimiento Normativo que destaca el compromiso de Aena 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.

Asimismo, refuerza el compromiso de Aena con el buen gobierno corporativo y contribuye a ejercer el control exigible sobre los órganos de administración, directivos y empleados, minimizando el riesgo de malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de nuestra actividad.

Con fecha 24 de julio de 2018, el Consejo de Administración de Aena aprobó la revisión de la Política de Cumplimiento Normativo, junto con la revisión del Código de conducta y el Reglamento de funcionamiento del Órgano de Supervisión y Control de Cumplimiento.

# Compromiso ético de la compañía



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Documentos que componen el Marco de actuación de Aena



### **POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN DEL ACCIONISTA**

Vincula la remuneración del accionista con el beneficio generado por Aena.



### **POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Pieza esencial del Sistema de Gobierno Corporativo, recoge los principios y aspectos que rigen la actuación de la sociedad, así como los compromisos que se asumen para su mejora y revisión continuada.



### **CÓDIGO DE CONDUCTA**

Establece los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia, que deben guiar la conducta de todas las personas de la organización, y sus relaciones con clientes, socios, proveedores y todos sus grupos de interés.



### **POLÍTICA MARCO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

Establece, con carácter global, los principios básicos y generales de actuación de Aena y sirve de base para su integración en el modelo de negocio y en la estrategia de la compañía, con una visión a largo plazo que procura un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes.



### **POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA**

Asegura el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable atendiendo al interés social, y procura una adecuada coordinación de la política fiscal seguida por las entidades controladas por Aena evitando riesgos e ineficiencias fiscales.



### **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE AENA**

Tiene el objetivo de desplegar la cultura de responsabilidad corporativa e impulsar un marco de relaciones con los grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo, la generación de confianza y la creación de valor compartido.



### **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

Identifica los principios de actuación asociados a las principales áreas de cumplimiento que afectan a la organización, así como los mecanismos y procedimientos establecidos en Aena para prevenir y resolver las situaciones en que tengan lugar prácticas no éticas o antijurídicas.



### **POLÍTICA DE SELECCIÓN DE CANDIDATOS A CONSEJEROS**

Asegura que las propuestas de nombramiento de consejeros de la Sociedad estén fundamentadas en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración.

Documentos del Marco de actuación de Aena



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos





**POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON INVERSORES**

Atribuye al Consejo de Administración la gestión y supervisión de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados, facilitando el ejercicio de sus derechos e intereses en el marco de la defensa del interés social.



**POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y EFICIENCIA ENERGÉTICA**

Recoge los principales compromisos adquiridos por Aena en esta materia, teniendo en cuenta los requisitos ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, y alineados con el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Aena (SGI).



**POLÍTICA DE DISCAPACIDAD DE AENA**

Su objetivo es contribuir a construir una sociedad en la que todas las personas sin exclusión, y en especial por cuestiones de discapacidad, tengan su sitio.



**POLÍTICA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL FRAUDE**

Materializa el compromiso de Aena de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.



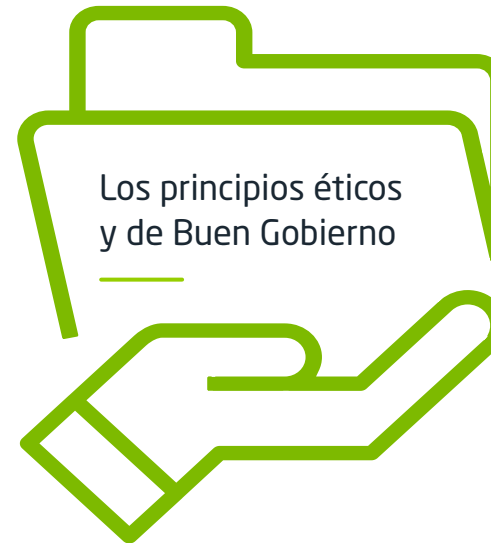
**SISTEMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

Describe e identifica la actividad desarrollada a tal efecto por la sociedad, e identifica los controles implantados en Aena para prevenir o mitigar al máximo posible el riesgo de que cualquier empleado o directivo actúe al margen de la Ley en el ejercicio de sus funciones.



**REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL MERCADO DE VALORES**

Fija las reglas que permiten tutelar los intereses de los inversores, y prevenir y evitar cualquier situación de abuso.



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



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Código de conducta

El Código de Conducta, así como las diferentes políticas corporativas, establecen los principios y valores de ética, integridad, legalidad y transparencia que deben guiar la conducta de todas las personas de la organización entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, todos los grupos de interés.

El documento vincula y es de aplicación a los Órganos de Administración, la alta dirección y a todos los empleados de Aena\*, cualquiera que sea su cargo, responsabilidad, ocupación o ubicación geográfica.

El órgano de Supervisión y Control, dependiente del Consejo de Administración, es el encargado de vigilar y verificar cualquier conducta irregular y tiene poderes autónomos sobre todas las áreas de Aena.

Además, en la intranet de Aena, los empleados disponen de un canal de denuncias\*\*

del que pueden hacer uso para realizar consultas o informar de posibles riesgos o incumplimientos de políticas, procedimientos y de las normas de actuación que recoge el Código de conducta.

En el Consejo de Administración celebrado el 24 de julio de 2018, los Consejeros pusieron de relieve la importancia no solo de que todos los empleados conociesen esta política y el Código de conducta, sino también de que se facilitase la formación adecuada.

Para ello, se han establecido de manera periódica programas de formación on-line para todos los empleados de la compañía y Consejeros, consistentes en la realización de un curso, accesible a través de la Intranet corporativa, cuyos objetivos son prevenir o mitigar el riesgo de comisión de actuaciones delictivas en Aena y dar a conocer el Código de conducta y el Canal de denuncias de la compañía

(\*) El Aeropuerto de Londres-Luton dispone de un Código de conducta propio, si bien incorpora valores alineados con los de Aena.

(\*\*) Para más información sobre el canal de denuncias ver el capítulo 4 "Aena responsable".



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



# Modelo de negocio responsable

El firme compromiso que Aena mantiene con la ética, los derechos humanos y laborales y las pautas de comportamiento establecidos en su Código de conducta, aseguran la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva, la igualdad de oportunidades, la diversidad e integración, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y cualquier otra práctica que suponga una vulneración a la dignidad individual.

Asimismo, con el objetivo de extender los principios de responsabilidad corporativa a lo largo de la cadena de suministro, se incluyen en todas las licitaciones cláusulas sociales y ambientales, como la protección del medio ambiente o el respeto a los derechos humanos, entre otros. En este sentido, se realiza el seguimiento y control del cumplimiento durante el plazo de ejecución de todos los contratos, y se dispone de un régimen sancionador en caso de incumplimiento.

## ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

Por otro lado, y de acuerdo a la normativa aplicable, el Aeropuerto de Londres-Luton sigue la política de tolerancia cero hacia el tráfico humano y esclavitud que aplica en todas sus relaciones contractuales. Al participar en los procesos de contratación los contratistas asumen su compromiso con estos principios y su inobservancia es causa de exclusión en ese e incluso en futuros procesos.

Este año, el Consejo de Administración de la compañía ha presentado un plan estratégico para el periodo 2018-2021, impregnado por los valores RC, que refuerza la apuesta por un modelo integrado de crecimiento sostenible sustentado en la expansión internacional y el desarrollo de nuevas actividades.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

# Consejo de Administración

El Consejo de Administración cuenta con tres comisiones de apoyo cuyas competencias específicas se detallan en el **Reglamento del Consejo de Administración**.

## Comisiones de apoyo

### COMISIÓN EJECUTIVA

Órgano con capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración.

### COMISIÓN DE AUDITORÍA

Órgano interno de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta, que sirve de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión.

### COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

Órgano interno con facultades de evaluación y control del gobierno corporativo de la sociedad, con competencias en nombramientos de consejeros, política de retribuciones y el despliegue de la política de responsabilidad corporativa, entre otras.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Selección y retribución en el Consejo

El consejo cuenta con una **Política de Selección de Candidatos a Consejeros**, según la cual, la selección se fundamentará en un análisis previo de las necesidades, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene entre sus competencias la de establecer un objetivo de representación por género, elaborar recomendaciones sobre cómo alcanzarlo e informar al Consejo sobre cuestiones de diversidad. En este sentido, Aena se ha comprometido a contar en 2030 con un 30% de mujeres en su Consejo de Administración. Al cierre de 2018, esta proporción se sitúa en el 20% por encima de la media de las sociedades cotizadas españolas\*.

## Supervisión del órgano de gobierno

El Consejo de Administración evalúa, con carácter anual, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, su funcionamiento, la eficiencia y la calidad de sus trabajos, así como la de los trabajos de las Comisiones del Consejo y el desempeño de las funciones del presidente. Cada tres años, la evaluación es realizada además por un consultor externo independiente.

## Retribuciones del Consejo

Los honorarios del Consejero ejecutivo ascendieron a 179.000€, que incluyen su retribución fija y variable junto con el complemento fijado legalmente. La información sobre la remuneración de los Consejeros y Directivos está contenida en el Informe Anual de Remuneraciones. Los Consejeros que tienen la consideración de Alto Cargo no reciben remuneración alguna. El resto de los Consejeros reciben exclusivamente remuneración derivada de su asistencia a las reuniones al Consejo, que en 2018 ha supuesto una retribución media de 9.900 euros aproximadamente. En todo caso, se establece un máximo de 11.994 euros / año.

# 20%

de mujeres en el Consejo de Administración de Aena a cierre de 2018.

(\*) 19,4% media de empresas del IBEX 35. Fuente: "Estudio sobre la presencia de la mujer en la alta dirección de las empresas del IBEX 35", realizado por la Asociación Española de Ejecutivas y Consejeras (EJE&CON), en colaboración con Atrevia.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Accionistas

La sociedad garantiza los derechos de los accionistas mediante mecanismos como el voto a distancia y la retransmisión en directo, a través de la página web corporativa, de la Junta General de Accionistas. Mantiene contacto con ellos a través de un portal específico en la web corporativa, el Servicio de Atención a Accionistas e Inversores (ir@aena.es) y la Oficina de Relación con Inversores, ubicada en la sede social de Aena.

El **Reglamento de la Junta General de Accionistas** y el **Reglamento del Consejo de Administración**, modificados en 2017 para adaptar la denominación de la sociedad a lo dispuesto en la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, recogen las principales normas

de gobierno corporativo y constituyen el marco que regula el compromiso de la compañía con sus accionistas y el desarrollo de la actividad del Consejo de Administración.

Con el objetivo de vincular la remuneración del accionista con el beneficio generado por la compañía, Aena establece su política de remuneración al accionista teniendo en cuenta diversos factores, como son el beneficio individual y su capacidad de generación de caja, entre otros. En el marco del Plan Estratégico 2018-2021, el Consejo de Administración de Aena aprobó una política de retribución a los accionistas de un dividendo que supone el 80% del beneficio neto anual de Aena SME, SA para los ejercicios 2018, 2019 y 2020.



La sociedad garantiza los derechos de los accionistas mediante mecanismos como el voto a distancia y la retransmisión en directo de la Junta General de Accionistas, a través de la página web corporativa.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 3. Un entorno prometedor

EL ENTORNO EN 2018

→ Crecimiento sostenido

PLAN ESTRATÉGICO

GESTIÓN DE RIESGOS

- Un pilar estratégico
- Estructura organizacional
- El sistema de gestión de riesgos frente al contexto del sector



## EL ENTORNO EN 2018

En 2018 el crecimiento de la economía mundial se ha situado en el 3,7% según datos del FMI. Un nivel similar al de 2017 que parece poner de manifiesto el inicio de una etapa de cierta moderación marcada por tensiones comerciales y políticas más intensas y por un entorno financiero más restrictivo.

# Crecimiento sostenido

El comercio mundial crece un 4%, frente al 5,3% alcanzado en 2017, y el tráfico mundial de pasajeros experimenta un incremento del 6,5% interanual, por debajo del 7,6% alcanzado en 2017 y en consonancia con una evolución menos dinámica.



**Economía mundial menos dinámica.**



**Viajeros más exigentes.**



**Las aerolíneas buscan rentabilidad en un nuevo contexto.**



**Impulso regulatorio: seguridad y medio ambiente.**

## Contexto político

España y Reino Unido, los dos países europeos donde opera Aena, han experimentado un año político convulso. En el segundo, la recta final de las negociaciones del Brexit no ha resuelto las incertidumbres pendientes y sigue afectando al tipo de cambio. España, por su parte, ha vivido un cambio de gobierno que marca una ruptura de modelo frente a los últimos años de la crisis económica.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## España

**+1,1%** **+2,2%** **+4,1%**  
 entradas de turistas. gasto medio por turista. tráfico aéreo.

Según el INE, el crecimiento del PIB en el conjunto de 2018 ha sido del 2,5%, frente al 3,0% alcanzado en 2017, impulsado todavía por la fortaleza del consumo privado y de la inversión en bienes de equipo, que se incrementan en un 2,1% y un 4,6%, respectivamente. En este contexto, el sector turístico ha aportado a la capacidad de financiación de la economía un saldo positivo similar al registrado en 2017, en que ascendió a 55,5 M€. Las entradas de turistas han crecido un 1,1%, mientras el gasto medio se ha incrementado un 2,2%, con el consiguiente aumento del tráfico aéreo de pasajeros, que ha marcado un nuevo récord (+4,1%). A pesar de la leve recuperación de algunos destinos turísticos alternativos, España sigue siendo un destino turístico líder en el mundo y, cada vez más, un punto de referencia para los enlaces intercontinentales. Ha recibido 82,8 millones de turistas, de los que 67,5 han llegado por vía aérea. Los principales países emisores, según datos del INE, han sido en 2018 el Reino Unido (18,5 millones de turistas), Alemania (11,4 millones) y Francia (11,3 millones). El gasto medio por viajero ha aumentado hasta los 1.086 euros, mientras las aerolíneas de bajo coste siguen ganando cuota de mercado, con un 55,4% en 2018.



## Reino Unido

**+1,4%**  
 de crecimiento en Reino Unido.

El PIB en Reino Unido ha crecido un 1,4%, 4 puntos por debajo del año anterior, mientras la confianza empresarial ha caído al nivel más bajo desde agosto de 2016, lastrada por la incertidumbre sobre el Brexit y la preocupación por el tipo de cambio de la libra.

## Latinoamérica

**+2,7%** **+1,1%** **+1,3%**  
 de crecimiento en Colombia. de crecimiento en el área del Caribe. de crecimiento en México.

Las economías latinoamericanas han visto ralentizado su crecimiento, bajo la influencia de la revalorización del dólar, las restricciones financieras y la volatilidad del precio del petróleo. No obstante, en los países donde opera Aena no se han registrado tensiones políticas de calado: la estabilidad ha favorecido crecimientos del 2,7% interanual en Colombia (datos tercer trimestre), del 1,1% en el área del Caribe y del 1,3% en México.



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Marco regulatorio actual

El marco regulatorio actual, articulado a escala nacional mediante el Documento de Regulación Aeroportuaria 2017-2021 (DORA), garantiza visibilidad y predictibilidad a largo plazo y asegura la generación de valor a través de la inversión. En 2018, se ha aprobado un nuevo Real Decreto sobre planificación aeroportuaria de aeropuertos de interés general, que actualiza la normativa vigente hasta la fecha extendiendo la participación en la elaboración de los Planes Directores a otros agentes del sector, además de las administraciones territoriales.

### ÁMBITO INTERNACIONAL

En el ámbito internacional, cabe destacar la aprobación por la UE del reglamento para la implantación del Sistema Europeo de Información y Autorización de Viajes (ETIAS), que permitirá autorizar la entrada y supervisar los desplazamientos de los visitantes de países que no necesiten un visado para acceder al espacio Schengen. El sistema busca reducir los trámites y los períodos de espera en las fronteras, así como abordar problemas relacionados con el terrorismo y la crisis migratoria, con el objetivo de mejorar la seguridad.



**El marco regulatorio actual, articulado a escala nacional mediante el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA), garantiza visibilidad y predictibilidad a largo plazo y asegura la generación de valor a través de la inversión.**

Incremento del tráfico aéreo



El incremento del tráfico aéreo ha sido de nuevo superior al incremento de la actividad económica en todo el mundo: un reto para gobiernos y para operadores, que no siempre cuentan con capacidad e infraestructuras para absorber la creciente demanda. Según información de Eurocontrol, en Europa, los retrasos se han duplicado con respecto a 2017, debido principalmente a la mencionada falta de capacidad, así como a la escasa dotación de personal para atender a una demanda de viajeros cada vez más elevada y exigente.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# PLAN ESTRATÉGICO

Con la mirada puesta en la creación de valor, Aena ha elaborado su Plan Estratégico 2018-2021.

## OBJETIVOS

Consolidar el fuerte crecimiento de Aena

Impulsar nuevas líneas de negocio generadoras de valor

## PILARES Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

**Actividad aeronáutica**

**Servicios comerciales**

**Servicios inmobiliarios**

**Internacionalización**

Asignación de recursos de capital

Personas y talento

**ESTRATEGIA**  
Consolidar liderazgo y cumplimiento

Capacidad    Calidad

Tecnología    Medio Ambiente

**ESTRATEGIA**  
Optimización y diversificación como fuente de crecimiento futuro

Rediseño y optimización

Nuevos desarrollos inmobiliarios

Impulso a la expansión internacional

NEGOCIO REGULADO

NEGOCIO NO REGULADO

Nuevos proyectos generadores de capacidad y valor

Mantenimiento del liderazgo en eficiencia y competitividad

Modelo integrado de crecimiento sostenible

○ ○ ○ ○  
NEGOCIO BASAL

● ●  
NUEVAS LINEAS DE NEGOCIO



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Líneas de actuación

## Ampliación y adecuación de la capacidad en los aeropuertos

La capacidad de los aeropuertos de Aena es una de sus principales ventajas competitivas. Por ello, está previsto ejecutar todas las inversiones recogidas en el DORA (2.185 millones de euros) y comenzar a planificar el escenario posterior.

## Desarrollo de soluciones digitales y tecnologías innovadoras

Aena trabaja en el desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan mejorar la experiencia del pasajero a su paso por las instalaciones, así como optimizar los procesos para maximizar la capacidad y reducir los costes.

## Cumplimiento de altos niveles de calidad de servicio

Con el fin de cumplir con los altos estándares comprometidos en el DORA, Aena ha establecido un exigente sistema de KPIs para hacer seguimiento de diversas áreas consideradas críticas, lo que permitirá verificar la satisfacción del pasajero y poder actuar en los puntos de mejora identificados.

## Minimización de la huella ambiental

Para garantizar el crecimiento sostenible del tráfico, Aena integra la sostenibilidad ambiental en su modelo de negocio y en su toma de decisiones con el fin de minimizar la huella o impacto ambiental en el entorno derivado de su actividad. Este compromiso se plasma en un estricto cumplimiento de la normativa ambiental, así como a la implementación de soluciones innovadoras en nuestra gestión principalmente en el área de gestión del ruido y cambio climático.



## Rediseño y optimización de la oferta comercial

La modernización y ampliación comercial de los aeropuertos ha impulsado un aumento de los ingresos comerciales de Aena. Para aprovechar las oportunidades de negocio en esta área, se llevará a cabo un rediseño y optimización de los espacios comerciales y se implantará un plan de acción para la mejora del rendimiento de las Duty Free. Además, se trabajará en la optimización de las tiendas especializadas y en el desarrollo de una plataforma de digitalización para fidelizar y guiar al pasajero a su paso por las instalaciones.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Asignación de recursos de capital

Aena cuenta con una posición sólida ante posibles cambios en el contexto. El plan mantiene la disciplina en costes, contribuyendo a preservar unas tarifas competitivas y a seguir siendo líderes en la generación de caja. Defiende además el compromiso con el accionista gracias al mantenimiento de la política de retribución.

## Nuevo impulso a la expansión internacional para captar oportunidades clave

Aena trabajará en la consolidación y desarrollo de los activos ya operados mediante la extensión o renovación de las concesiones (Luton, México y Colombia). Además, prestará atención a la aparición de oportunidades para la adquisición de nuevos activos, en Latinoamérica y Europa, así como explorando otros que resulten atractivos en zonas como Asia, Oriente Medio y Norteamérica.

## Personas y talento

Aena se plantea la necesidad de disponer de recursos humanos para acometer los retos futuros. Se trata de potenciar la imagen de Aena como empresa fuerte y atractiva para trabajar, apoyando la transformación digital, trabajando en la retención de talento, potenciando la formación para el desarrollo de capacidades y definiendo una estructura organizativa óptima.

## Aprovechamiento de suelos disponibles para crear una oferta inmobiliaria

Aena cuenta con activos inmobiliarios de alto potencial de desarrollo, principalmente en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, donde se ha comenzado a ejecutar un modelo de desarrollo adaptado a cada uno de ellos. Aena aportará el suelo o derecho de uso y contará con socios privados que aporten la financiación y el conocimiento.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

**GESTIÓN DE RIESGOS**

La Política de Control y Gestión de Riesgos permite a Aena afrontar con seguridad las amenazas e incertidumbres relacionadas con la estrategia, los procesos del negocio y el entorno en el que desarrolla sus actividades.

## Un pilar estratégico

La gestión de riesgos es uno de los pilares estratégicos de la compañía. La Política de Control y Gestión de Riesgos tiene como finalidades:



Los riesgos inherentes al desarrollo internacional de Aena forman parte integral del Sistema de Gestión de Riesgos. Adicionalmente, la sociedad dependiente London Luton Airport Operations Ltd. (LLAOL) cuenta con un proceso específico de gestión de riesgos empresariales adaptado a sus dimensiones y realidad económica. Los principios fundamentales de la gestión de riesgos en LLAOL son consistentes con los contenidos en la Política de Gestión de Riesgos de Aena.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Estructura organizacional

Todas las direcciones corporativas junto con los diferentes órganos de gobierno forman parte del sistema de gestión de riesgos de la compañía, según se detalla en el esquema siguiente:

## ESQUEMA ORGANIZATIVO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

### Consejo de Administración



Define, actualiza y aprueba la Política de Control y Gestión de Riesgos, y fija el nivel de riesgo aceptable en cada momento.

### Comisión de Auditoría



Supervisa los sistemas de control interno y gestión de riesgos, asegurándose de que éstos se identifiquen, gestionen y mantengan en los niveles planificados.

### Direcciones corporativas



Identifican y evalúan los riesgos que están bajo su área de responsabilidad, proponiendo y ejecutando planes de acción para su mitigación e informando sobre la eficacia de dichos planes.

### Dirección de Auditoría Interna



Supervisa el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos, homogeniza y consolida la información relativa a la identificación y evaluación de riesgos (y a sus correspondientes acciones de seguimiento) y reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría.



Tu opinión importa


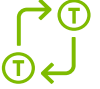

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Contexto del sector aeroportuario y su traslación al sistema de gestión de riesgos

## CONTEXTO DEL SECTOR AEROPORTUARIO

### RIESGOS RELACIONADOS CON AENA Y SU NEGOCIO

| Factores   | Escenarios  | Actuaciones 2018  |
|--|---|---|
|  <p><b>Situación económica y evolución del sector turístico</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantiene la positiva evolución de la economía española.</li> <li>• De los 82,6 millones de turistas recibidos en 2018, el 83,2% utilizó el avión.</li> <li>• Los principales emisores fueron Reino Unido (18,5 millones de turistas), Alemania (11,4 millones) y Francia (11,3 millones).</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruto del enorme esfuerzo inversor acometido en la década anterior, la red española de aeropuertos ha podido hacer frente a las cifras de crecimiento de tráfico.</li> <li>• Respecto al Aeropuerto de Londres-Luton, se han culminado los trabajos de ampliación en la terminal y en el lado tierra.</li> </ul> |
|  <p><b>Situación política</b></p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto socio-político en España y resto de países donde opera Aena.</li> <li>• Brexit: el tráfico de pasajeros procedente de Reino Unido con destino a España se ha visto afectado y el gasto comercial de los turistas británicos en la red de aeropuertos españoles por la evaluación de la libra esterlina respecto al euro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Aena 2018-2021.</li> <li>• Promociones continuas en el área comercial de la red de aeropuertos españoles.</li> <li>• Interlocución con aerolíneas afectadas por el Brexit.</li> </ul>   |
|  <p><b>Evolución del perfil de las aerolíneas</b></p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de las rutas operadas por compañías de bajo coste, con cada vez mayor peso en los aeropuertos.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aena ofrece incentivos para las compañías aéreas destinados a fomentar el tráfico de largo radio, la apertura de nuevas rutas y el crecimiento en aeropuertos pequeños y con fuerte componente estacional.</li> </ul>  |



Tu opinión importa





Abc

Abreviaturas y acrónimos




## CONTEXTO DEL SECTOR AEROPORTUARIO

**RIESGOS RELACIONADOS CON AENA Y SU NEGOCIO**

| Factores  | Escenarios   | Actuaciones 2018   |
|---|--|--|
| <br><b>Terrorismo</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>El riesgo de amenaza terrorista se ha mantenido en niveles altos durante 2018 en el entorno europeo.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración con las fuerzas de seguridad en el fortalecimiento de los controles de seguridad.</li> </ul>   |
| <br><b>Cambio climático</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las consecuencias del cambio climático (episodios climáticos adversos) pueden afectar a la capacidad operativa, la seguridad y la eficiencia de los aeropuertos.</li> <li>La regulación de la UE es especialmente activa en este ámbito.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de diversas medidas de eficiencia energética y energías renovables en aeropuertos, junto con una labor de concienciación y sensibilización.</li> </ul>           |
| <br><b>Afección a comunidades locales</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compatibilización de operaciones aéreas y desarrollo de infraestructuras aeroportuarias con los entornos locales (ruido).</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con las medidas de mitigación del ruido en los entornos aeroportuarios y espacios especialmente sensibles.</li> </ul>   |
| <br><b>Demandas de los grupos de interés</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ética y transparencia.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos mecanismos de análisis de percepción para pasajeros y empleados.</li> <li>Actualización de análisis de materialidad.</li> <li>Nuevo Plan Estratégico de RC.</li> </ul> |

**RIESGOS RELACIONADOS CON LA REGULACIÓN DEL NEGOCIO Y SU ESTRUCTURA ACCIONARIAL**

| Factores   | Escenarios   | Actuaciones 2018  |
|--|--|---|
| <br><b>Regulación del negocio y su estructura accionarial</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Marco regulatorio del sector aeroportuario: DORA.</li> <li>Estructura accionarial.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva estructura organizativa.</li> <li>Nuevo Plan estratégico 2018-2021.</li> </ul> |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

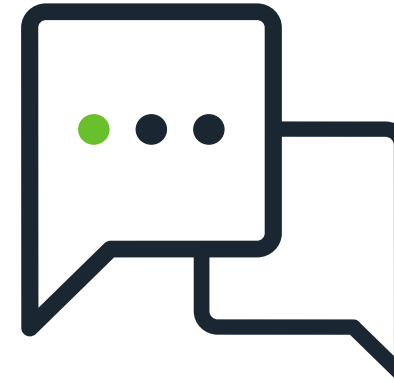
### SISTEMA DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

El Sistema de Control y Gestión de Riesgos permite a Aena identificarlos y valorarlos, así como implantar con antelación suficiente las medidas de control oportunas para mitigar la probabilidad de ocurrencia y/o su impacto potencial.

En el modelo de gestión de riesgos se incluyen todos aquellos riesgos a los que la organización está expuesta. A través del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, todos los riesgos identificados se incorporan y categorizan en el mapa de riesgos corporativos, atribuyendo su gestión, al menos, a una dirección corporativa que documenta su gestión de acuerdo a los parámetros definidos y aprobados en la Política de Control y Gestión de Riesgos.

Al menos anualmente, el Comité de Dirección actualiza el mapa de riesgos a partir de la información aportada por las direcciones corporativas, con la supervisión y aprobación de la Comisión de Auditoría.

En 2018 el mapa de riesgos ha identificado 39 riesgos para los que se han establecido indicadores clave de seguimiento y se han determinado unos umbrales de tolerancia en función de su impacto económico, en las operaciones o en la reputación de la compañía, y de su probabilidad esperada que, en caso de ser superados y en función de cada tipo de riesgo, suponen la puesta en marcha del correspondiente plan de acción y las consiguientes actividades mitigadoras, estableciéndose un proceso de mejora continua.



39  
riesgos identificados en 2018.

160  
actividades mitigadoras.

95  
planes de acción y contingencia en 2018.

### Clasificación de los riesgos según su naturaleza



#### ESTRATÉGICOS

Aquellos que ponen en peligro el interés social y la estrategia de la empresa.

#### DE CUMPLIMIENTO

Derivados del marco normativo y sus posibles modificaciones, que pueden afectar a las condiciones y desarrollo de la actividad y ocasionar incumplimientos normativos de carácter ambiental, laboral, fiscal, de contratación, etc.

#### OPERACIONALES

Riesgos producidos por fallos de los procesos, del personal, de los equipos, etc. que pueden afectar al correcto desarrollo de las operaciones, la calidad y seguridad de los servicios.

#### DE INFORMACIÓN

Derivados del procesamiento, almacenamiento o la transmisión de información que pueden comprometer los procesos de negocio o amenazar la seguridad de la información.

#### DE COMUNICACIÓN Y REPUTACIONALES

Potenciales impactos negativos en la compañía derivados de un comportamiento por debajo de las expectativas de sus grupos de interés.

#### FINANCIEROS

Eventos que puedan acarrear consecuencias negativas y afectar significativamente a los resultados de las operaciones financieras, normalmente por los riesgos de mercado, crédito o liquidez.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

A continuación, se muestra un esquema relacional del proceso de gestión de riesgos, y de cómo se articula a lo largo de este informe considerando los aspectos materiales que aborda:

| RIESGOS MÁS RELEVANTES GESTIONADOS EN 2018 |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
| Categorías de riesgo                       | Mapa de Riesgo: Principales eventos de Riesgo   | Ejemplos de mecanismos de control   | Aspecto material  | Apartado del Informe   |
| <b>Riesgos estratégicos</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco regulatorio</li> <li>• Limitaciones contraposición derecho público - derecho privado</li> <li>• Negocio aeronáutico</li> <li>• Negocio Comercial e Inmobiliario</li> <li>• Planificación de inversiones</li> <li>• Evolución del entorno</li> <li>• Brexit</li> <li>• Presencia internacional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gobierno Corporativo</li> <li>• Plan de contingencia de los arrendatarios</li> <li>• Plan de desarrollo comercial</li> <li>• Actuaciones del plan de marketing aeroportuario, captación del tráfico aéreo y fidelización de compañías aéreas</li> <li>• Procedimiento de adecuación de las aplicaciones corporativas para mejorar el seguimiento presupuestario y controlar las inversiones</li> <li>• Plan de implantación ABC para el control de pasaportes</li> <li>• Implantación del Sistema XOVIS en control de fronteras</li> <li>• Planes Directores</li> <li>• Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética</li> <li>• Participación en grupos de trabajo para la revisión de la normativa</li> <li>• Trámite de audiencia ante la modificación de determinada normativa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia RC</li> <li>• Ética y transparencia</li> <li>• Retención del talento y desarrollo profesional</li> <li>• Rentabilidad / incrementos de ingresos</li> <li>• Calidad y mejora del servicio</li> <li>• Energía y cambio climático</li> </ul> | Capítulo 2<br>Capítulo 3<br>Capítulo 4<br>Capítulo 5<br>Capítulo 6<br>Capítulo 9 |
| <b>Riesgos de cumplimiento</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad física y operacional</li> <li>• Normativa medioambiental</li> <li>• Contratación</li> <li>• Otras normativas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de conducta</li> <li>• Política de cumplimiento normativo.</li> <li>• Sistema de Cumplimiento Normativo General</li> <li>• Política fiscal corporativa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos y laborales</li> <li>• Impacto acústico</li> <li>• Control de proveedores</li> <li>• Ética y transparencia.</li> </ul>  | Capítulo 2<br>Capítulo 4<br>Capítulo 7<br>Capítulo 9<br>Capítulo 10              |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

**RIESGOS MÁS RELEVANTES GESTIONADOS EN 2018**

| Categorías de riesgo                            | Mapa de Riesgo: Principales eventos de Riesgo  | Ejemplos de mecanismos de control   | Aspecto material  | Apartado del Informe  |
|---|--|---|---|---|
| <b>Riesgos operacionales</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Control aéreo</li> <li>Dependencia coordinación de terceros</li> <li>Calidad de los servicios</li> <li>Seguridad física y operacional</li> <li>Procesos de contratación</li> <li>Conflictos ambientales</li> <li>Cambio climático</li> <li>Modelo organizativo y gestión del capital humano</li> <li>Relaciones laborales</li> <li>Ejecución de inversiones</li> <li>Otros</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de coordinación con Enaire / centros de control para prevenir o mitigar situaciones de congestión del tráfico aéreo</li> <li>Sistema de Gestión de Seguridad Operacional                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Planes de calidad para cada aeropuerto</li> <li>* Plan de infraestructuras críticas para adaptación de los planes de seguridad a los nuevos requerimientos normativos</li> </ul> </li> <li>Certificación de aeropuertos bajo Reglamento UE nº139/2014</li> <li>Auditorías externas de seguridad aeroportuaria (safety &amp; security)</li> <li>Centros de Gestión de Incidencias Aeroportuarias                             <ul style="list-style-type: none"> <li>*Sistemas de actuación ante la modificación del Marco legal y normativo laboral</li> </ul> </li> <li>Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales</li> <li>Estrategia de cambio climático</li> <li>Existencia de cláusulas de seguridad aeroportuaria para los contratos suscritos con empresas que contratan con Aena para desarrollar sus actividades en los centros de la sociedad</li> <li>Sistemas de revisión y control de la contratación</li> <li>Gestión de la afección acústica sobre las poblaciones del entorno para asegurar la correcta gestión de planes y programas ambientales</li> <li>Procedimiento de planificación y control de inversiones</li> <li>Seguimiento de la ejecución de inversiones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad y mejora de servicio</li> <li>Seguridad aeroportuaria</li> <li>Control de proveedores</li> <li>Impacto acústico</li> <li>Igualdad, diversidad e inclusión</li> <li>Derechos humanos: compromiso y diligencia debida</li> <li>Retención del talento y desarrollo profesional</li> <li>Energía y cambio climático</li> </ul> | Capítulo 4<br>Capítulo 6<br>Capítulo 7<br>Capítulo 8<br>Capítulo 9<br>Capítulo 10 |
| <b>Riesgos de información</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de información financiera y no financiera</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo Organizativo y Política de seguridad de la información                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Automatización de la gestión de infraestructuras</li> </ul> </li> <li>Revisiones de seguridad TIC bajo norma ISO 27002:2013</li> <li>Planes de recuperación de los sistemas ante desastres (DRP)</li> <li>Sistema de control de la información financiera (SCIIF)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones tecnológicas y competitividad</li> <li>Cultura de Innovación</li> </ul>   | Capítulo 11   |
| <b>Riesgos de comunicación y reputacionales</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Situaciones de emergencia (catástrofes naturales, accidentes, etc.)</li> <li>Comunicación y reputación.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de autoprotección y procedimientos de contingencia, preparación y respuesta ante emergencias</li> <li>Marco de relaciones con los grupos de interés</li> <li>Política de comunicación</li> <li>Estrategia Fiscal de Aena</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia RC</li> <li>Ética y transparencia</li> </ul>  | Capítulo 2<br>Capítulo 4<br>Capítulo 9  |
| <b>Riesgos financieros</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de interés</li> <li>Tipos de cambio</li> <li>Liquidez</li> <li>Crédito</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avales, fianzas o prepago exigido a los clientes</li> <li>Instrumentos de cobertura de tipo de interés</li> <li>Análisis económico financiero</li> <li>Política contra la corrupción y el fraude</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad</li> <li>Otros temas financieros</li> </ul>   | Capítulo 5  |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 4. Aena responsable

## GESTIÓN CORRESPONSABLE

- Comprometidos con el entorno
- Dando respuestas

## POR LOS DERECHOS HUMANOS

- Derechos humanos
- Un compromiso firme
- Mecanismos de diligencia debida



## GESTIÓN CORRESPONSABLE

Con su nuevo plan de Responsabilidad Corporativa (RC), incluido en el Plan Estratégico 2018-2021 de la compañía, Aena potencia su compromiso y afronta nuevos retos. La Responsabilidad Corporativa en Aena implica al conjunto de grupos relacionados con sus actividades, internos y externos, y se integra de forma transversal en el modelo de gestión de la compañía.

# Comprometidos con el entorno

## El plan de responsabilidad corporativa

La evolución y posicionamiento de Aena la consolidan como una de las compañías más reputadas de España. Una posición que viene definida por diferentes valores entre los que destacan, además de sus resultados económicos, la ética y la responsabilidad corporativa.

El Plan Estratégico de Aena para 2018-2021 incluye la puesta en marcha de su plan responsabilidad corporativa, que establece objetivos claros para dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés y garantizar la estabilidad de las actuaciones en esta materia, consolidada ya como uno de los pilares de creación de valor en la compañía.

### OBJETIVOS DEL PLAN RC DE AENA



#### Consolidar

- Consolidar la estrategia empresarial con medidas que la hagan más consistente, eficiente y competitiva para la sociedad, mediante una acción social alineada con la estrategia del negocio.



#### Apoyar

- Dar apoyo a proyectos o acciones de índole social y cultural, medioambiental, docente, etc. que estén directa o indirectamente relacionados con el entorno aeroportuario, y que se enmarquen en la Política de Responsabilidad Corporativa de Aena.



#### Comunicar

- Reforzar el esfuerzo en materia de transparencia y comunicación, para no solo reconocer, si no también ser capaz de anticiparse, a las demandas de los grupos de interés.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## La sostenibilidad, eje esencial de la reputación

Con una perspectiva a largo plazo, el plan de RC 2018-2021 define las líneas de actuación que permitirán identificar proyectos clave para alinear las actuaciones de Aena con el resto de empresas de su entorno y dar respuesta a las exigencias demandadas por los grupos de interés en materia de RC.

Así, la nueva estrategia de Aena establece como objetivo destinar el 1% del beneficio neto a actuaciones de responsabilidad corporativa, lo que supone una apuesta real y efectiva para reforzar el compromiso de la compañía con la sostenibilidad.

### PLAN DE RC 2018-2021

#### EJES DE ACTUACIÓN

- Promoción de la cultura y la acción social
- Iniciativas de índole medioambiental
- Transparencia y reporte corporativo
- Impulso de la formación de profesionales y la empleabilidad
- Apoyo al emprendimiento e innovación

#### ODS



#### PACTO MUNDIAL



El plan 2018-2021 parte de los retos a los que se enfrenta la compañía en esta materia y está desglosado en cinco líneas de actuación, que se alinean con los 10 principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

#### FOCOS DE ACTUACIÓN

- Marcar objetivos claros y definidos
- Dar respuesta a los públicos objetivos
- Garantizar la estabilidad de la RC

#### RECURSOS

- 1% beneficio neto anual
- Los mejores socios para cada oportunidad
- Un marco de actuación sólido y a largo plazo



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Estabilidad y compromiso

Con el objetivo de seguir a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito y contribuir al interés social, la Responsabilidad Corporativa se configura en 2018, y por primera vez, como una línea específica dentro del Plan Estratégico 2018-2021 de la compañía.

El máximo órgano responsable de promover el despliegue de la responsabilidad corporativa en Aena es el Consejo de Administración, que a través de todos los órganos de gestión traslada sus valores a las distintas unidades de negocio.

De esta manera, todas las áreas y empleados de la organización están involucrados de una u otra manera en la implementación de la estrategia de RC a través de sus actuaciones y buenas prácticas.

Los grupos de interés son la razón de ser y los principales destinatarios de las actuaciones de Aena en materia de RC. Mediante procesos de reflexión interna, el equipo directivo determina qué colectivos estratégicos se ven afectados por la actividad de Aena y quiénes tienen capacidad de influir en la organización. En función de este análisis, se establecen diferentes modelos relacionales que permiten gestionar las necesidades de cada grupo.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## Comunicación transparente

La compañía dispone de mecanismos de comunicación activos y bidireccionales con sus grupos de interés que facilitan el diálogo, la colaboración, la rendición de cuentas y al mismo tiempo ayudan a evaluar y reforzar permanentemente su compromiso. A través de estos canales, Aena confirma el interés creciente por las iniciativas de responsabilidad corporativa que desarrolla, consolida su posición y fomenta la discusión externa.



36,8

millones de visitas a la web de Aena.



+1

millón de interacciones con los usuarios de redes.



130k

seguidores en redes sociales.



42

boletines internos.



133

artículos sobre la actualidad más social.



3.555

quejas recibidas y contestadas relativas a medio ambiente.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Las Cuentas Anuales de la compañía y su Informe de Gobierno Corporativo se complementan con el Informe Anual de RC, que detalla el desempeño de Aena en el ámbito más social y ambiental, así como los impactos económicos de su actividad, según requiere la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. Fiel a su compromiso con la transparencia y la comparabilidad, Aena elabora su Informe Anual de RC de conformidad con los estándares GRI, el principal marco internacional de información no financiera.

La web corporativa, las redes sociales, el portal de servicios telemáticos, la oficina de atención ambiental, el correo electrónico y el servicio telefónico de atención al cliente constituyen asimismo canales de comunicación disponibles para el público. Adicionalmente, cada grupo de interés cuenta con vías específicas de comunicación.

## COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

| GRUPOS DE INTERÉS                                  | MECANISMOS DE COMUNICACIÓN AD-HOC  |
|--|--|
| PASAJEROS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de percepción de la calidad.</li> </ul>   |
| AEROLÍNEAS Y AGENTES DE HANDLING                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo/sesiones de expertos.</li> <li>Comisiones mixtas de seguimiento.</li> <li>Encuestas de percepción de la calidad.</li> </ul>   |
| EMPLEADOS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cadena de mando.</li> <li>Comisiones mixtas con sindicatos.</li> <li>Encuesta de percepción.</li> <li>Canal Denuncias.</li> <li>Boletines informativos.</li> <li>Intranet.</li> </ul> |
| ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ORGANISMOS REGULADORES | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo/sesiones de expertos .</li> <li>Comisiones mixtas de seguimiento.</li> <li>Gestión de trámites parlamentarios a través del Ministerio de Fomento.</li> </ul>        |
| ACCIONISTAS, INVERSORES Y ANALISTAS                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sección web específica accionistas e inversores.</li> <li>Roadshows.</li> </ul>   |
| PROVEEDORES  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Aena Proveedores.</li> </ul>   |
| CONCESIONARIOS                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Aena Empresas.</li> </ul>  |
| SOCIEDAD, ONGS, EXPERTOS RC                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Foros especializados</li> <li>Portal RC de Aena.</li> </ul>   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



**Blog de RC**

Lanzado en 2018, este blog, que constituye un hito en la compañía, supone un progreso en el esfuerzo de Aena por mantener una comunicación externa excelente con todos los grupos de interés. A través de este espacio, la empresa da a conocer su actividad, sus principales hitos, novedades y buenas prácticas.

**Entrevistas y artículos**

En 2018, la compañía ha publicado, en diversos medios de ámbito nacional, entrevistas y artículos de sostenibilidad.

**Estudios especializados**

Aena ha colaborado en la elaboración de algunos estudios especializados, como en el VI Estudio Multisectorial sobre el estado de la Responsabilidad Corporativa de la Gran Empresa en España 2017.

**Redes Sociales**

La compañía continúa impulsando la divulgación de contenidos de interés y el diálogo. En 2018, Aena ha alcanzado a tener más de 130.000 seguidores en todas sus redes sociales, contabilizando más de 1 millón de interacciones con los mismos.

**Buzón de RC**

Las peticiones cursadas a través del buzón RC (rc@aena.es) se han visto incrementadas en más del 300%, desde 2016. De las solicitudes recibidas, la compañía ha apoyado aproximadamente el 75% de las mismas, relativas en su mayoría a uso de cesiones de espacios, premios y donaciones jornadas/visitas guiadas, etc.

**Intranet corporativa, boletines semanales, revista de Aena**

A través de estos canales, la compañía realiza importantes esfuerzos por mantener un diálogo fluido con todos los empleados. Durante 2018 se publicaron 42 boletines, que contenían más de 550 noticias y 4 volúmenes de revistas (periodicidad trimestral). Del total de noticias, el 24% se hacían eco de la realidad más social.

**Aena con los ODS. Y tú, ¿qué aportas?**

Como campaña de difusión a nivel interno, cabe destacar la iniciativa “Y tú, ¿qué aportas?” que, durante 2018, ha difundido entre los empleados la importancia de las contribuciones individuales y colectivas en la consecución de los ODS.

La compañía ha hecho uso de los canales de difusión interna para explicar cada uno de los ODS, cuál es su alcance, qué objetivos y metas se plantean a nivel global y cómo se puede contribuir a ellos a nivel local, ya sea por parte de las empresas, los gobiernos o a través de acciones individuales.

Como broche final de esta campaña de sensibilización se ha invitado a los empleados a participar en un concurso que tuvo una gran acogida y un significativo nivel de participación.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Dando respuestas

El Plan Estratégico de RC 2018-2021, a través de sus diferentes líneas de actuación, integra en el negocio diferentes elementos que dan satisfacción a las demandas de sus públicos y ofrece mecanismos de evaluación y herramientas de difusión, convirtiendo la transparencia en un acicate para la mejora. Es un compromiso de futuro ineludible con los grupos interesados y, a través del poder multiplicador de la colaboración, con el conjunto de la sociedad.

| LÍNEAS DE ACTUACIÓN   | OBJETIVOS   | MARCO DE REFERENCIA INTERNO  | CONTRIBUCIÓN   | TEMAS RELEVANTES (LEY 11/2018)  |
|---|---|--|--|---|
| <p><b>Promoción de la cultura y de la acción social</b></p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la cultura y el arte mediante iniciativas concretas, poniendo el foco de atención en la música.</li> <li>Colaborar de forma activa con entidades del tercer sector y otras instituciones en causas solidarias.</li> <li>Trabajar por la inserción laboral de personas con otras capacidades.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover entre los empleados hábitos de vida saludables.</li> <li>Promover entre los empleados la participación en programa de voluntariado corporativo.</li> <li>Reforzar la accesibilidad de los aeropuertos, atendiendo a las demandas de todos los colectivos.</li> </ul> | <p><b>Pacto Mundial</b><br/>1 y 6</p> <p><b>ODS</b><br/>3, 8, 9, 10, 11, 16 y 17</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.</li> <li>Relaciones con la comunidad.</li> <li>Acciones de asociación o patrocinio.</li> <li>Respeto por los derechos humanos.</li> <li>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</li> </ul>   |
| <p><b>Impulsar la formación de profesionales y la empleabilidad</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar la formación en materia aeronáutica y empleabilidad.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer un retorno a la sociedad impulsando la empleabilidad.</li> </ul>  | <p><b>Pacto Mundial</b><br/>1, 2, 6, 7 y 10</p> <p><b>ODS</b><br/>4, 8, 10 y 17</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación.</li> <li>Accesibilidad.</li> <li>Empleo local.</li> <li>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.</li> </ul> |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| LÍNEAS DE ACTUACIÓN  | OBJETIVOS   | MARCO DE REFERENCIA INTERNO  | CONTRIBUCIÓN   | TEMAS RELEVANTES (LEY 11/2018)   |   |
|--|---|--|--|--|---|
| <p><b>Iniciativas ambientales, más allá de la regulación</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener y reforzar el compromiso de Aena con la sostenibilidad ambiental.</li> <li>Rehabilitación de entornos aeroportuarios (zonas verdes).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la educación y concienciación medioambiental.</li> <li>Neutralidad en carbono.</li> <li>Apoyar proyectos relacionados con el cuidado de la biodiversidad.</li> </ul> | <p><b>Pacto Mundial</b><br/>7, 8</p> <p><b>ODS</b><br/>7, 8, 11, 12, 13, 14, 15</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Medio ambiente.</li> <li>Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.</li> </ul> |   |
| <p><b>Apoyo al emprendimiento y las soluciones innovadoras</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar el desarrollo y la investigación en tecnologías punteras enfocado al entorno aeroportuario.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar las iniciativas enfocadas a la innovación social.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de la Gestión de la Innovación Sostenible.</li> <li>Política de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia energética.</li> </ul>                           | <p><b>Pacto Mundial</b><br/>9</p> <p><b>ODS</b><br/>9, 11 y 12</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Medio ambiente.</li> <li>Patrocinio.</li> </ul>  |
| <p><b>Transparencia y reporte corporativo</b></p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar la comunicación con todos los grupos de interés.</li> <li>Fortalecer las alianzas empresariales.</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar la colaboración en campañas institucionales.</li> <li>Mantener el liderazgo empresarial.</li> <li>Reforzar los criterios.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de RC.</li> <li>Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo.</li> <li>Código de conducta.</li> <li>Política de Comunicación Responsable.</li> </ul> | <p><b>Pacto Mundial</b><br/>10</p> <p><b>ODS</b><br/>8, 10, 16 y 17</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciones con la comunidad.</li> <li>Patrocinio y mecenazgo.</li> <li>Gestión de riesgos.</li> <li>Modelo de negocio.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> <li>Información ambiental y social.</li> <li>Respeto por los derechos humanos.</li> </ul> |

## DERECHOS HUMANOS

Aena mantiene un compromiso firme con los derechos humanos a través de las recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a las Naciones Unidas. Debido a su actividad, la compañía tiene identificados los principales riesgos vinculados a su sector y dispone de los instrumentos necesarios para la prevención, control y seguimiento.

### RETOS

La protección de los derechos humanos se traslada a todos los ámbitos de actividad. Las sociedades actuales esperan una respuesta de las empresas sobre sus procedimientos de diligencia debida en esta materia, la prevención de los riesgos de su vulneración, el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, etc.

### Resultados 2018



Revisión de la Política de Cumplimiento Normativo.

### OBJETIVOS 2018

- ✓ Respeto a los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- ✓ Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera.
- ✓ Rechazar cualquier tipo de corrupción, fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad.
- ✓ Promover la transparencia y el diálogo con los grupos de interés.

### PROGRESOS EN ODS



- Iniciativas de formación.
- Código de conducta.
- Planes de Igualdad y RC.

### MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Compromiso al más alto nivel: Política RC, Pacto mundial y contribución a los ODS.
- ✓ Diligencia debida para la identificación, control, prevención y mitigación a través de los mecanismos establecidos en el Código de conducta, el Convenio colectivo y el Reglamento interno de contratación.
- ✓ Refuerzo de la comunicación interna a través del nuevo portal de RC.
- ✓ Acción social dirigida a contribuir desde las capacidades del propio negocio a resolver preocupaciones sociales.
- ✓ Protocolo de acoso laboral.
- ✓ Protocolo de acoso sexual.

### PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ La aprobación del Plan Estratégico de la compañía incorporando, de forma explícita los valores de la responsabilidad corporativa, viene a reforzar el compromiso ya adoptado por la compañía para integrarse, de manera positiva, en cada comunidad donde se desarrolla la actividad de negocio.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Un compromiso firme

Aena respalda activamente la aplicación de las ratificaciones, recomendaciones o directrices vinculantes realizadas por el Gobierno español frente a Naciones Unidas, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y en la Ley de Contratos del Sector Público.

La protección de los derechos humanos se traslada igualmente al nuevo Plan de RC y al Código de conducta de la compañía, así como al Convenio colectivo y al Manual Interno de Contratación.



## Objeto de Informe de Revisión Independiente: Conformidad ISO 19600

(\*) El Aeropuerto de Londres-Luton mantiene un documento y procedimiento específico, alineado con los requerimientos de la Política de Aena.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



**La compañía establece su compromiso a través de:**



**Este compromiso da lugar a diversas acciones guiadas por:**



**Principales impactos de la actividad sobre los Derechos Humanos y Laborales:**

- Política RC de Aena.
- Pacto Mundial.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Código de conducta.
- Política de Cumplimiento Normativo.
- Política de trabajo forzoso en el Aeropuerto de Londres-Luton.

- Plan de Acción RC de Aena.
- Convenio colectivo.
- Manual Interno de Contratación.
- Canal de de denuncias.
- Sistema de Cumplimiento Normativo General.

- Salud y seguridad de las personas.
- Igualdad y no discriminación.
- Trabajo obligatorio.



Los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos permiten una evaluación continua del nivel de riesgo e identificar posibles nuevos impactos y preocupaciones sociales.

El Comité Ejecutivo de RC se encarga de evaluar las preocupaciones sociales para diseñar y proponer al Consejo de Administración proyectos o acciones directa o indirectamente relacionadas con el entorno aeroportuario, entre las que pueden destacarse las colaboraciones con entidades para la recepción y atención de refugiados o la celebración de jornadas solidarias en las oficinas para la venta de productos de comercio justo.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



# Mecanismos de diligencia debida



## Elementos preventivos y de control

Según se describe en el capítulo 2, el Código de conducta de la organización recoge mecanismos para identificar posibles incumplimientos relativos a España, a través de su Canal de denuncias.

El Código está a disposición de todas las personas de la organización y garantiza la confidencialidad del emisor. Es accesible desde la intranet de la compañía y también abarca los derechos adquiridos a través del Convenio colectivo, a excepción de los relacionados con el acoso laboral, que disponen de un protocolo propio.

### GESTOR DE CANAL DE DENUNCIAS

Durante 2018 se han recibido 25 denuncias, todas ellas referidas a asuntos de índole laboral, no haciendo ninguna de ellas referencia a fraude ni errores en la información financiera. En relación con las denuncias recibidas en 2018 y tramitadas a 31 de diciembre de 2018, en ninguno de los casos se

han tomado medidas sancionadoras. En 2018 se han recibido, a nivel consolidado, un total de 15 denuncias por acoso, de las cuales:

- 5 archivadas tras análisis de datos objetivos, previsto en el procedimiento de acoso.
- 2 tramitadas tras la fase de indagación y valoración inicial.
- 8 dieron lugar a la activación del Protocolo de intervención de situaciones estructurales en los aeropuertos.

### CADENA DE SUMINISTRO

En relación con la cadena de suministro, el Manual Interno de Contratación prevé mecanismos de seguimiento del grado de cumplimiento de las cláusulas sociales incluidas en los contratos y medidas sancionadoras. El control y seguimiento de las actividades de índole más social recae en el área de RC.



## Mecanismos de difusión

Durante 2018 todos los proveedores han dado cumplimiento a las cláusulas sociales.



La comunicación sobre derechos humanos y laborales está asimismo presente en el portal RC en la intranet, además de detallarse en el Informe Anual de RC.

Entre otras iniciativas, Aena ha llevado a cabo actuaciones de sensibilización interna dirigidas a los empleados a través de la realización de cursos específicos de formación, entre los que pueden destacarse los relacionados con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Además, el Plan de RC de 2018-2021 refleja la firme apuesta de la compañía por la mejora de la accesibilidad de los aeropuertos, y la adaptación de sus servicios a las personas con discapacidad cognitiva y, en particular, a las personas con trastorno del espectro autista (TEA).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 5. Desempeño económico

EVOLUCIÓN BURSÁTIL

MANTENER EL LIDERAZGO

EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD

- Ingresos
- Costes

INVERSIÓN GENERADORA DE CAPACIDAD Y VALOR



# Rentabilidad

## RETOS

Los principales retos están ligados a la evolución del tráfico, a la eficiencia de costes y al crecimiento sostenible de los dos negocios principales de la compañía: el negocio regulado y el negocio no regulado.

### TRÁFICO

En 2018 el tráfico en los aeropuertos gestionados por Aena ha registrado nuevos récords con un crecimiento del 5,8% anual, un resultado muy positivo a pesar de la disminución de los pasajeros con origen/destino Reino Unido afectada por la recuperación de destinos turísticos alternativos a España y por el impacto del Brexit en la evolución de los tipos de cambio.

### NEGOCIO REGULADO

La regulación del ingreso máximo por pasajero en el DORA 2017-2021, obliga a mantener la eficiencia de costes, asegurando los mejores niveles de calidad del servicio prestado a pasajeros y aerolíneas.

### EFICIENCIA DE COSTES

En 2018, se ha puesto de manifiesto el alza de los costes de servicios prestados por terceros, reflejando el significativo incremento de tráfico experimentado en los aeropuertos de la red de Aena en España en los últimos años, las condiciones pactadas en los convenios colectivos sectoriales, así como los requerimientos de servicio ligados al cumplimiento de los niveles de calidad del DORA.

### NEGOCIOS NO REGULADOS

En el ámbito de la actividad comercial los mayores retos son la renovación de la oferta comercial, con la incorporación de nuevas marcas y productos adaptados a los distintos perfiles de usuarios, para lograr mejoras en las condiciones contractuales de las nuevas licitaciones.

- En servicios inmobiliarios se ha logrado el objetivo de iniciar el desarrollo del negocio inmobiliario.
- En el negocio internacional es destacable la finalización de los trabajos de ampliación del terminal del Aeropuerto de Londres-Luton en la terminal y en el lado tierra.

## OBJETIVOS 2018

- Crecimiento del volumen de pasajeros en la red de aeropuertos en España en línea con la previsión comunicada al mercado.
- Aprobación del Plan Estratégico 2018-2021.
- Puesta en marcha del proceso de desarrollo del plan de inmobiliario.

En cuanto a la estrategia a largo plazo, Aena ha seguido cumpliendo sus objetivos de:

- Desempeño de los niveles de calidad de servicio establecidos en el DORA.
- Mantenimiento de la eficiencia de costes.
- Adaptación de la oferta comercial.

## PROGRESOS EN ODS



- Modelo de negocio eficiente y sostenible: 2.656,6 millones de euros de EBITDA en 2018.
- Inversión en la mejora de las infraestructuras, en seguridad y conservación del medio ambiente: 524,6 millones de euros en inversiones en 2018.
- Transparencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

## Resultados 2018\*

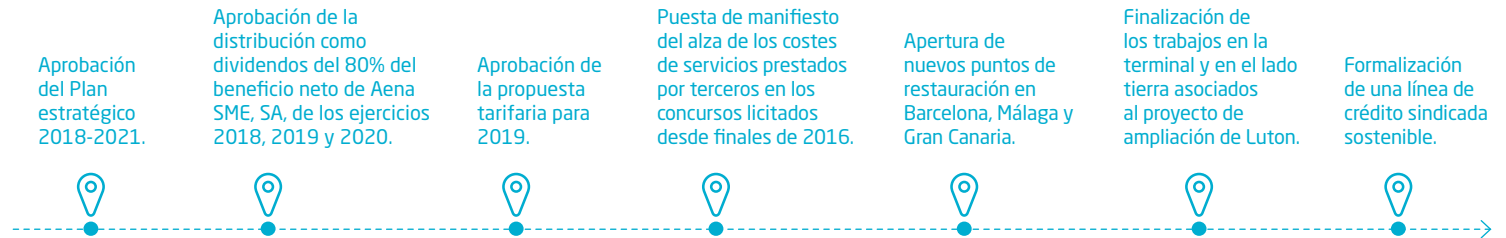


**+5,5%**  
EBITDA frente a 2017

**+7,8%**  
Beneficio neto

\*Datos consolidados

## PRINCIPALES HITOS 2018



## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- Moderación de los niveles de crecimiento del tráfico.
- Cumplimiento de los objetivos de calidad de servicios y compromisos de inversión establecidos en el DORA.
- Seguir siendo líderes en eficiencia comprometidos con la competitividad de las tarifas.
- Desarrollar el negocio inmobiliario de Aena.
- Impulsar la expansión internacional condicionado al surgimiento de buenas oportunidades.
- Mantener una sólida capacidad de generación de caja.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# EVOLUCIÓN BURSÁTIL



## Cotización en bolsa

La cotización de la compañía en Bolsa ha fluctuado durante el período. El máximo del año se ha situado en 179,5 euros y el mínimo en 133,0 euros, cerrando el período en 135,8 euros, una caída del 19,7% que refleja en gran medida la evolución general del mercado español en este periodo, en el que el IBEX35 perdió un 15,0% en el conjunto del año. Desde su salida a bolsa, en febrero de 2015, la acción de Aena se había revalorizado al cierre de 2018, un 134%.

### EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN 2018

179,5€  
VALOR MÁXIMO

-19,7%

133,0€  
VALOR MÍNIMO

de caída de la acción frente a 2017.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Dividendos

La Junta General de Accionistas celebrada el pasado 10 de abril de 2018 aprobó, a propuesta del Consejo de Administración, la distribución de un dividendo con cargo a los beneficios del ejercicio 2017, por un importe de 6,50 euros brutos a cada una de las acciones existentes y en circulación de la compañía con derecho a percibir dicho dividendo.

En el marco del Plan Estratégico 2018-2021, el Consejo de Administración de Aena aprobó una política de retribución a los accionistas de un dividendo que supone el 80% del beneficio neto anual de AENA SME para los ejercicios 2018, 2019 y 2020.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## MANTENER EL LIDERAZGO

Aena es hoy el primer operador aeroportuario mundial por número de pasajeros, con las tarifas aeroportuarias más competitivas de su entorno, los costes operativos por pasajero más bajos del sector, y con una sólida capacidad de generación de caja.

### Incremento de ingresos

Como resultado de la positiva evolución del negocio en todas sus líneas, los ingresos totales consolidados de Aena han aumentado hasta 4.320,3 millones de euros en el ejercicio 2018, un 7,3% respecto a 2017. De este total, el 66% corresponden a la actividad aeronáutica.

#### TRÁFICO EN LOS AEROPUERTOS DE LA RED DE AENA

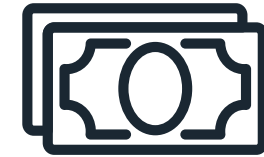
El tráfico en los aeropuertos gestionados por Aena alcanzó en el conjunto de 2018 los 280,3 millones de pasajeros (+5,8%), incluyendo el Aeropuerto de Londres-Luton. En los aeropuertos de la red española el tráfico creció un 5,8%, hasta alcanzar un nuevo récord histórico de 263,8 millones de pasajeros, impulsado por la continuidad de los favorables datos del sector turístico y el excelente comportamiento del tráfico nacional, cuyo aumento (+10,0%) se ha visto favorecido tanto por la positiva evolución de la economía española como por el aumento de la bonificación estatal al tráfico interislas, de un 50% a un 75%, aplicada desde el 28 de julio de 2018 a los trayectos a la Península de los residentes en las islas, así como Ceuta y Melilla desde el 16 de julio de 2018.

#### TRÁFICO INTERNACIONAL

Por lo que se refiere al tráfico internacional, ha aumentado un 4,1%. A pesar de este crecimiento, se observa una disminución de los pasajeros con origen/destino Reino Unido (-3,0%) afectado, entre otras razones, por la recuperación de destinos turísticos alternativos a España y por el impacto del Brexit y su reflejo en la evolución de los tipos de cambio.

#### ACTIVIDAD COMERCIAL

Los ingresos ordinarios de la actividad comercial, que representan el 27,2% del total de los ingresos ordinarios de la compañía, han alcanzado 1.144,2 millones de euros, lo que supone un incremento del 9%. Este crecimiento se debe principalmente a la mejora en las condiciones contractuales de las nuevas licitaciones que incluyen mayores rentas mínimas garantizadas (RMGA), al incremento de las rentas mínimas garantizadas recogido en los contratos vigentes y a la evolución de las ventas en los negocios operados en propio, aparcamientos y servicios VIP, que siguen mostrando una destacable evolución de sus ingresos. El aumento en el mix de tráfico de los pasajeros de bajo coste con menor propensión al gasto, así como el Brexit y la devaluación de la libra esterlina, siguen afectado a los ingresos de esta actividad.



# 7,3%

de aumento de los los ingresos totales consolidados de Aena, hasta 4.320,3 millones de euros, como resultado de la positiva evolución del negocio en todas sus líneas.



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

### RESTAURACIÓN

Destaca el aumento de los ingresos de restauración (un 14,3%) hasta 200,7 millones de euros, impulsado por la renovada oferta comercial y el inicio de la actividad de los nuevos arrendatarios en los aeropuertos de Barcelona, Málaga y Gran Canaria en los que se ha incrementado la superficie dedicada a restauración y locales y se ha enriquecido la oferta con nuevas marcas emblemáticas locales, con las que Aena quiere proporcionar una verdadera experiencia gastronómica a los pasajeros y usuarios del aeropuerto.

### ALQUILER DE VEHÍCULOS

Los ingresos derivados del alquiler de vehículos continúan creciendo y se aprecia un repunte

del cliente empresa en los aeropuertos con mayor segmento negocios. En conjunto, se han incrementado un 2,3% en 2018, hasta los 152,7 millones de euros.

### APARCAMIENTOS

El aumento del 8,9% en los ingresos de la actividad de aparcamientos en el período se ha debido fundamentalmente a la mejora del segmento sin reserva y al incremento de las reservas on line en los principales aeropuertos, impulsadas por las acciones de marketing, política de precios y estructuración de los diversos servicios de aparcamiento, con objeto de satisfacer las necesidades de la amplia tipología de pasajeros. En el tercer trimestre del año se han

puesto en servicio los aparcamientos exprés en los viales de salidas de Madrid T2 y Barcelona T1 y T2, que han permitido mejorar los flujos en los accesos de ambos aeropuertos.

### SERVICIOS VIP

Los ingresos de la actividad de servicios VIP han crecido un 56,5% frente al mismo periodo del ejercicio anterior hasta alcanzar los 64,2 millones de euros. Este aumento es debido principalmente a la incorporación al modelo de gestión en propio de las salas VIP del aeropuerto de Barcelona, al aumento del 17,8% en número de usuarios y al positivo efecto de las acciones de marketing y política de precios implementadas en la gestión de esta línea de actividad.



+8,9%

en los ingresos de la actividad de aparcamiento.



+14,3%

en los ingresos de la actividad de restauración.



+2,3%

en los ingresos de la actividad de alquiler de vehículos.



+56,5%

en los ingresos de la actividad de servicios VIP.



+12,6%

en los ingresos de la actividad de servicios inmobiliario.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

### SERVICIOS INMOBILIARIOS

En el área de servicios inmobiliarios los ingresos ordinarios han ascendido en 2018 a 67,2 millones de euros, un 12,6% superiores a los obtenidos en 2017. Asimismo, es destacable reseñar que los planes de desarrollo inmobiliario de los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat han sido presentados públicamente.

El plan inmobiliario del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas propone desarrollar, en los próximos 40 años, 396 hectáreas para usos mixtos, destacando logística, e-commerce, oficinas y hoteles, así como un centro de ocio comercial, que se complementarán con desarrollos aeronáuticos de carga aérea y hangares.

El objetivo es posicionar al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas como una puerta a la conectividad global desarrollando el mayor nodo logístico, un hub empresarial global y una zona de servicios para los pasajeros y zonas de influencia.

El plan inmobiliario del Aeropuerto Barcelona-El Prat propone desarrollar y preservar, en los próximos 20 años, 226 hectáreas, preservando 215 hectáreas de terreno por su alto valor ambiental.

Este desarrollo tiene como objetivo posicionar al Aeropuerto Barcelona-El Prat como un polo de economía y de servicios digitales dentro del área metropolitana a través del desarrollo de usos mixtos, destacando logística, e-commerce, oficinas y hoteles, y la industria 4.0, que se complementarán con desarrollos de carga aérea y hangares.

### ACTIVIDAD INTERNACIONAL

Por su parte, los ingresos del segmento de actividad internacional recogen principalmente la consolidación del Aeropuerto de Londres-Luton (5º aeropuerto en el Reino Unido por número de pasajeros), así como servicios de asesoramiento a aeropuertos internacionales. Los ingresos totales del negocio internacional alcanzaron los 237,9 millones de euros



12,6%

de crecimiento en negocio inmobiliario con respecto a 2017.



10,5%

de crecimiento en ingresos totales del negocio internacional con respecto a 2017.

en 2018 (+10,5% con respecto a 2017). Respecto a la actividad del Aeropuerto de Londres-Luton, cabe destacar el buen desempeño de los ingresos comerciales, especialmente las líneas de restauración y tiendas debido a la apertura de los nuevos locales prevista en el proyecto de ampliación de la terminal, a una oferta más variada y al cambio en el flujo de pasajeros.

Por su parte, los ingresos de aparcamientos también han evolucionado muy positivamente reflejo de las estrategias de gestión y precios implantadas junto con las mejoras de su diseño y accesos.

**Estas actividades han contribuido a situar el EBITDA del ejercicio 2018 en 2.656,6 millones de euros, un 5,5% superior a 2017.**



Tu opinión importa

Abc

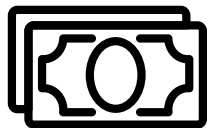
Abreviaturas y acrónimos



El beneficio antes de impuestos ha alcanzado los 1.737,4 millones de euros, superando los 1.596,7 millones obtenidos en 2017, mientras el beneficio neto ha aumentado hasta 1.327,9 millones de euros, un 7,8% por encima del registrado en 2017. En virtud de la política de distribución de dividendos aprobada en el marco del Plan Estratégico 2018-2021, el Consejo de Administración ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas la distribución del 80% del beneficio neto de Aena.

Por lo que se refiere al flujo de caja operativo, ha cerrado el ejercicio en 1.947,7 millones frente a los 2.014,6 millones del ejercicio anterior.

# 2.656,6M€



## 5,5%

EBITDA frente a 2017.



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

### INGRESOS ORDINARIOS 2018 POR LÍNEAS DE NEGOCIO (MILLONES DE €)

|                                      | 2018           | 2017           | Sobre el total (**) | variación   |
|--------------------------------------|----------------|----------------|---------------------|-------------|
| <b>TOTAL COMERCIAL</b>               | <b>1.144,2</b> | 1.049,3        | 27,2%               | 9,0%        |
| Tiendas duty free                    | 318,0          | 309,0          | 7,6%                | 2,9%        |
| Tiendas                              | 106,4          | 91,7           | 2,5%                | 16,1%       |
| Restauración                         | 200,7          | 175,6          | 4,8%                | 14,3%       |
| Alquiler de vehículos                | 152,7          | 149,4          | 3,6%                | 2,3%        |
| Aparcamientos                        | 143,8          | 132,0          | 3,4%                | 8,9%        |
| Servicios VIP                        | 64,2           | 41,1           | 1,5%                | 56,5%       |
| Publicidad                           | 33,2           | 31,6           | 0,8%                | 5,1%        |
| Arrendamientos                       | 33,6           | 32,1           | 0,8%                | 4,6%        |
| Resto servicios comerciales*         | 91,5           | 86,8           | 2,2%                | 5,4%        |
| <b>TOTAL ACTIVIDAD AERONÁUTICA</b>   | <b>2.754,2</b> | 2.638,5        | 65,6%               | 4,4%        |
| <b>TOTAL SERVICIOS INMOBILIARIOS</b> | <b>67,2</b>    | 59,7           | 1,6%                | 12,6%       |
| <b>TOTAL INTERNACIONAL</b>           | <b>237,9</b>   | 215,3          | 5,7%                | 10,5%       |
| Aeropuerto de Londres-Luton          | 227,5          | 204,9          | 5,4%                | 11,1%       |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>4.201,4</b> | <b>3.960,6</b> | <b>100,0%</b>       | <b>6,1%</b> |

(\*) Incluye: explotaciones comerciales, suministros comerciales, filmaciones y grabaciones y albergue de aeronaves.

(\*\*) Importe total neto de ajustes intersegmentos (-2,1 millones de euros).

### DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS ORDINARIOS 2018 POR SEGMENTOS\*\*





## EBITDA 2018 POR LÍNEAS DE NEGOCIO (MILLONES DE €)

|                                 | 2018           | 2017           | Sobre el total | variación   |
|---------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| ● Total Comercial               | 942,9          | 873,4          | 35,5%          | 8,0%        |
| ● Total Actividad Aeronáutica   | 1.594,8        | 1.549,0        | 60,0%          | 3,0%        |
| ● Total Servicios Inmobiliarios | 36,7           | 30,6           | 1,4%           | 20,3%       |
| ● Total Internacional           | 82,2           | 64,6           | 3,1%           | 27,3%       |
| Aeropuerto de Londres-Luton     | 78,7           | 58,9           | 3,0%           | 34,1%       |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>2.656,6</b> | <b>2.517,5</b> | <b>100,0%</b>  | <b>5,5%</b> |

## DISTRIBUCIÓN DE EBITDA 2018 POR SEGMENTOS



**+5,5%**  
EBITDA frente a 2017.

**+7,8%**  
Beneficio neto frente a 2017.

**-3,3%**  
de flujo de caja operativo frente a 2017.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## EFICIENCIA Y COMPETITIVIDAD

El Plan Estratégico 2018-2021 refrenda el compromiso de Aena con sus accionistas. El alto grado de eficiencia, las tarifas competitivas, el crecimiento de los ingresos comerciales y la generación de caja, reflejan la capacidad de Aena para general valor.

### Eficiencia operativa

El EBITDA del período ha alcanzado 2.656,6 millones de euros (incluyendo 78,7 millones de euros por efecto de la consolidación de Luton), lo que supone un incremento del 5,5%. En 2018 se ha puesto de manifiesto el alza de los costes de servicios prestados por terceros en los concursos licitados desde finales de 2016, los cuales han entrado en vigor con mayores costes asociados, reflejando el significativo incremento de tráfico experimentado en los aeropuertos de la red de Aena en España en los últimos años, las condiciones pactadas en los convenios colectivos sectoriales, así como los requerimientos de servicio ligados al cumplimiento de los niveles de calidad requeridos en el DORA.

Entre los meses de febrero y abril se puso en marcha el nuevo servicio de asistencia a Personas con Movilidad Reducida en los 20 principales aeropuertos de la red de aeropuertos en España. Los nuevos contratos correspondientes a los servicios de seguridad privada adjudicados en 2018 entraron en vigor entre los meses de junio y julio, y en los aeropuertos canarios de Tenerife

Norte, Tenerife Sur y La Palma el 1 de octubre. Asimismo, cabe citar que los contratos del servicio de limpieza y carros portaequipajes adjudicados entre el segundo y el tercer trimestre para 19 aeropuertos, han entrado en funcionamiento en 2018.

La consolidación del Aeropuerto de Londres-Luton ha supuesto una contribución de 78,7 millones de euros al EBITDA en 2018 frente a los 58,7 millones de euros en 2017, afectado por el reconocimiento, en enero de 2017, de 8,0 millones de euros correspondientes a la contabilización del gasto extraordinario asociado a uno de los acuerdos alcanzados con los empleados del Aeropuerto de Luton para el cierre del plan de pensiones de beneficio definido, así como por el devengo al 30 de junio de 2018 de un bonus extraordinario de 3,4 millones de euros para los empleados correspondiente al período 2013-2018. Excluyendo el impacto de dichos gastos extraordinarios, el EBITDA habría aumentado 15,4 millones de euros, lo que habría supuesto un crecimiento del 23,1% respecto al año 2017.



# 91,3%

coste operativo por pasajero, que la media de competidores europeos\*.

(\*) Según datos Airport Performance Indicators 2017 de AdP, Fraport, AdR, Heathrow y Zúrich

Entre los meses de febrero y abril se puso en marcha el nuevo servicio de asistencia a Personas con Movilidad Reducida en los 20 principales aeropuertos de la red de aeropuertos en España.

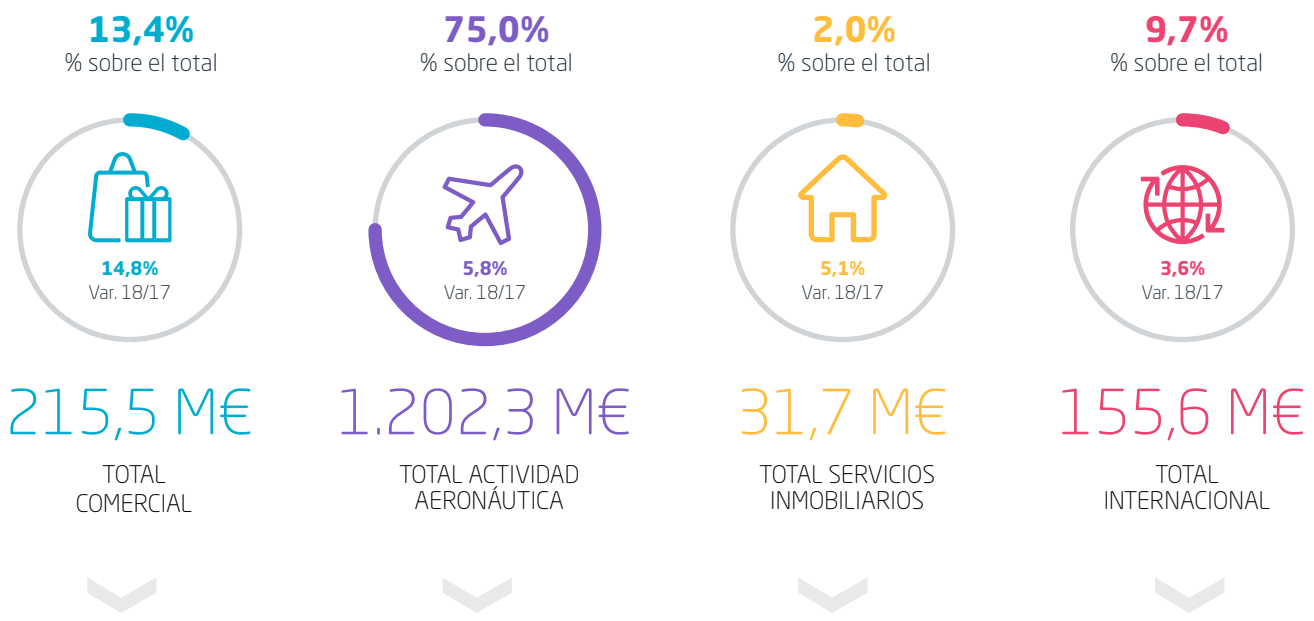


Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

GASTOS OPERATIVOS POR LÍNEAS DE NEGOCIO (2018)



DISTRIBUCIÓN DE GASTOS OPERATIVOS POR SEGMENTOS (2018)



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## INVERSIÓN GENERADORA DE CAPACIDAD Y VALOR

Aena articula sus inversiones desde la eficiencia. Más allá de los compromisos de orden regulatorio, impulsan la competitividad de la compañía en un marco de crecimiento sostenible desde el punto de vista económico y ambiental.

### VOLUMEN DE INVERSIÓN 2018\* (MILLONES DE EUROS)

|                     | INVERSIÓN    | VAR. 18/17  |
|---------------------|--------------|-------------|
| ● Capacidad         | 24,3         | 5%          |
| ● Expropiaciones    | 0,2          | 0%          |
| ● Mantenimiento     | 172,5        | 37%         |
| ● Medio Ambiente    | 18,5         | 4%          |
| ● Otras inversiones | 123,0        | 26%         |
| ● Seguridad         | 131,8        | 28%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>470,3</b> | <b>100%</b> |

(\* Datos Aena, S.M.E., S.A. (según criterio de pago).

### DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN



Las principales inversiones en la red de aeropuertos españoles son inversiones de carácter regulado que satisfacen la demanda de capacidad, calidad y seguridad desde la óptica de la eficiencia económica y el respeto al medio ambiente.



# 524,6 M€

invertidos en 2018 (según criterio de pago) (89,9% en España y 10,1% en Aeropuerto de Londres-Luton).

# 41,3%

de volumen de inversión frente a 2017\* (incluye Aeropuerto de Londres-Luton)

(\* Según criterio de pago)



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

La política de inversión de la compañía toma como referencia parámetros del programa de inversiones recogido en el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para el período 2017-2021, así como el plan de inversiones establecido para el Aeropuerto de Londres-Luton en el acuerdo de concesión para el aumento de capacidad del aeropuerto. Su finalidad es garantizar el mantenimiento de la amplia base de activos existentes para dotar a los aeropuertos de capacidad sostenible adecuada a las necesidades de la demanda.

En 2018 la inversión pagada ascendió a 524,6 millones de euros (incluyendo 53,2 millones de euros en el Aeropuerto de Londres-Luton).

El total de la inversión del período en la red de aeropuertos españoles, destinada mayoritariamente al mantenimiento de las infraestructuras, ha ascendido a 470,3 millones de euros, con un aumento de 165,2 millones de euros (+54,2%) respecto al mismo período de 2017.

En el Aeropuerto de Londres-Luton han continuado las inversiones en mantenimiento y renovación de equipamientos, así como el Proyecto Curium, que tiene como objetivo aumentar la capacidad del aeropuerto hasta el 18 millones de pasajeros. Este proyecto progresa significativamente en todas sus áreas, y los trabajos en la terminal y en el lado



tierra, que representan la parte más importante de la ampliación, han finalizado en 2018. Durante el período se ha completado la ampliación y remodelación del edificio terminal, se ha puesto en operación el nuevo dique B, nuevas puertas de embarque y líneas de seguridad adicionales. En el lado aire, han entrado en operación 6 nuevas posiciones de estacionamiento de aeronaves.

Respecto a las inversiones de las asociadas que no consolidan contablemente, cabe destacar las realizadas en los aeropuertos de GAP, 1.800 millones de pesos mejicanos (aproximadamente 80 millones de euros), de las que cabe destacar las ampliaciones y remodelaciones en edificios terminales de los aeropuertos de Guadalajara, Tijuana, Guanajuato y La Paz.



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Deuda financiera y calidad crediticia

La deuda financiera contable neta ha disminuido hasta los 6.654,1 millones de euros (incluyendo la deuda financiera neta del Aeropuerto de Londres-Luton por importe de 435,7 millones de euros) frente a 7.156,0 millones de euros al cierre de 2017, con lo que el ratio de deuda financiera neta a EBITDA se reduce de 2,8x en 2017 a 2,5x en 2018.

De este importe de deuda financiera neta contable, 6.626,2 millones de euros corresponden a la deuda bancaria de Aena S.M.E., S.A.

Cabe destacar que Aena ha amortizado anticipadamente, el 18 de julio, la totalidad del préstamo vivo que mantenía con Depfa Bank por importe de 166,1 millones de euros.

Asimismo, es destacable que con fecha 12 de diciembre de 2018, Aena formalizó una línea de crédito sindicada sostenible ("ESG-linked RCF") por importe de 800 millones de euros reforzando su apuesta por el medio ambiente, la responsabilidad social y el buen gobierno corporativo. La característica más destacada de esta operación es que el tipo de interés se fija en función, no sólo del rating crediticio, sino también de la evolución de parámetros de sostenibilidad de Aena en cuestiones

ambientales, sociales y de buen gobierno (rating ESG "Environmental, Social and Governance"). La compañía canceló las líneas de crédito bilaterales existentes por un importe de 1.000 millones de euros y con vencimiento en 2019.

La solidez financiera de la compañía se ha reflejado en la mejora de la calificación crediticia otorgada a Aena por Moody's en abril de 2018, elevada a "A3" desde "Baa1", que mantiene la perspectiva estable, la cual fue confirmada en el mes de noviembre tras la publicación del Plan Estratégico 2018-2021. Por su parte, Fitch Ratings ha confirmado la calificación crediticia "A" con perspectiva estable, en el mes de mayo.

6.654 M€  
de deuda financiera contable.

2,5X  
ratio deuda financiera a EBITDA frente a 2,8x en 2017\*.



(\*) Ratio de Aena individual a efectos de los "covenants" incluidos en los contratos de financiación novados con fecha 29 de julio de 2014. (No incluye Aeropuerto de Londres-Luton).

### DEUDA BANCARIA 31 DICIEMBRE 2018 (MILLONES DE €)\*

|                  | DEUDA FINANCIERA | % SOBRE TOTAL | VARIACIÓN 18/17 |
|------------------|------------------|---------------|-----------------|
| ● Tipo fijo      | 5.780,0          | 87,2%         | -11,0%          |
| ● Tipo variable  | 818,8            | 12,4%         | 0,0%            |
| ● Tipo revisable | 27,4             | 0,4%          | -9,1%           |
| <b>TOTAL</b>     | <b>6.626,2</b>   | <b>100,0%</b> | <b>-10,7%</b>   |

(\*) Aena S.M.E., S.A.

### DISTRIBUCIÓN DE LA DEUDA 2018



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 6. Excelencia en calidad y seguridad

EXPERIENCIA DE CALIDAD EN TODOS LOS SERVICIOS

MEJORAS EN LOS SERVICIOS A AEROLÍNEAS

AVANCES EN SERVICIOS AL PASAJERO

SEGURIDAD OPERACIONAL Y AEROPORTUARIA





# Calidad y mejora de servicio

## RETOS

- ✓ La satisfacción de los usuarios y sus percepciones, que determinan las oportunidades de mejora de Aena. En el mercado español, ambos elementos pueden suponer incentivos o penalizaciones económicas, de acuerdo con lo recogido en el DORA 2017-2021.
- ✓ En el Aeropuerto de Londres-Luton el reto de la compañía es la mejora de la calidad del servicio al pasajero, que supone la minimización del impacto de las obras aparejadas a la puesta en marcha de la nueva infraestructura.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Obtener un alto grado de satisfacción de los clientes comprometido en DORA 2017- 2021 en los distintos procesos en los que se ven involucrados cuando utilizan las instalaciones y servicios.
- ✓ Desarrollo de las obras y proyectos de mejora en el Aeropuerto de Londres-Luton, manteniendo unos niveles de calidad óptimos, para acomodarse al crecimiento de tráfico de la red.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Mecanismos para la identificación de quejas y reclamaciones.
- ✓ Medición de la satisfacción/percepción de los usuarios de los aeropuertos.
- ✓ Implementación de mejoras en instalaciones y servicios.
- ✓ Mejora de la oferta comercial del Aeropuerto de Londres-Luton.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Mejora continua de la calidad de las infraestructuras.
- ✓ Con el incremento de la asistencia PMR, Aena hace de sus aeropuertos espacios públicos cada vez más inclusivos, y facilita una movilidad segura para todas las personas.

## Resultados 2018



47,3 M€

Destinados a mejorar el servicio de la red de aeropuertos españoles.

3,96

sobre 5, media ponderada para los aeropuertos españoles del indicador de calidad global en 2018.

272,5M€

destinados a contratos del servicio a personas con movilidad reducida (PMR) para 4 años en los 20 principales aeropuertos.

1,6 M

En torno a 1,6 millones de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Cumplimiento de estándares de calidad exigentes y competitivos, asegurando que durante todo el periodo regulatorio se mantengan altos niveles de calidad, implantando y desarrollando las actuaciones de mejora necesarias.
- ✓ Terminar la obra de ampliación del Aeropuerto de Londres-Luton.
- ✓ Inicio de las obras para la conexión de un tren ligero (DART - Direct Air to Rail Transfer) del Aeropuerto de Londres-Luton con la estación de ferrocarril, cuya puesta en marcha se espera para 2021 y que serán financiadas por la autoridad local.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Puesta en operación del nuevo edificio de parking y accesos al Aeropuerto de Londres-Luton, que se completaron en 2017. En 2018 se ha iniciado la construcción del nuevo edificio de estacionamiento en altura.

Seguimiento y control de cumplimiento DORA: 17 nuevos indicadores de calidad exigentes y competitivos.

Mejoras en el servicio PMR: digitalización del servicio, cambio de imagen, nuevos requisitos de calidad.

Puesta en servicio del nuevo plan estratégico de limpieza.

Nuevo Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMA 2018-2021), que tiene como objetivo racionalizar y homogeneizar los servicios de mantenimiento en la red.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Seguridad operacional

## RETOS

✓ Afrontar los retos a los que está sometida la actividad aeroportuaria. Entre ellos, las amenazas de seguridad que son intrínsecas a la propia actividad (accidentes, incidentes, regularidad, saturación, conflictos laborales, etc) y otras, generadas por factores externos (condiciones meteorológicas adversas, presencia de animales en el entorno aeroportuario, actividades en el entorno de los aeropuertos como la presencia de

obstáculos, parapentes, kite surf, drones, aeromodelos, etc).

✓ Dado que la desaparición completa de los riesgos es una meta inalcanzable, para eliminar, reducir o minimizar las amenazas a las que se ve sometida la actividad aeroportuaria, Aena realiza un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Certificación del Aeropuerto Internacional Región de Murcia según Reglamento UE 139/2014.
- ✓ Mantenimiento de la Certificación y los más altos estándares de seguridad.
- ✓ Creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).
- ✓ Plan de simulacros.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Nuevas herramientas y planes de control.
- ✓ Adecuación del Aeropuerto Internacional Región de Murcia a los estándares de la red de Aena.

## Resultados 2018



67,3 M€

Inversión en Seguridad Operacional.

48,6 M€

Inversión en equipamiento de seguridad (3,9 millones de € en el Aeropuerto de Londres-Luton).

0,825

Índice ACI\* 2018 (un 0,5% superior que 2017).

(\*) Índice ACI: número de accidentes e incidentes de Airport Council International, por cada 10.000 operaciones.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Finalizar el proceso de certificación del Aeropuerto Internacional Región de Murcia.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Seguir mantenimiento de la certificación y los más altos niveles de seguridad.
- ✓ Puesta en marcha de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO).

## PRINCIPALES HITOS 2018

Creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional.



Se ha conseguido el mantenimiento de la certificación y de los más altos niveles de seguridad.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Seguridad aeroportuaria

## RETOS

- ✓ La amenaza del terrorismo internacional sobre el transporte aéreo que continúa vigente en la actualidad. Por ello, la compañía ha de seguir trabajando para cumplir los requisitos de la normativa de seguridad aeroportuaria tanto a nivel nacional como internacional.
- ✓ Adaptar las infraestructuras para hacer frente a las amenazas de seguridad. Entre otras destaca la amenaza interna, la seguridad de las zonas públicas, la adaptación de los sistemas de inspección de bodega, que han pasado de estándar 2 a estándar 3, o la gestión de nuevas amenazas como el uso de drones en el entorno aeroportuario.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Cumplir con los requisitos de los reglamentos UE 300/2008 y 2015/1998, entre otros, y el Programa Nacional de Seguridad.
- ✓ Implementar los nuevos contratos seguridad con los requisitos del convenio y con indicadores de calidad para la mejora continua de la percepción del servicio.
- ✓ Actualizar el equipamiento para cumplir con los estándares y requisitos de seguridad en cumplimiento de la normativa de seguridad.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Cumplimiento de la normativa de seguridad en todos los aeropuertos de Aena.
- ✓ Actualización de los Programas de Seguridad de los Aeropuertos.
- ✓ Simulacros de Actos de Interferencia Ilícita para comprobar la capacidad de resolución ante un acto terrorista.
- ✓ Control de Calidad Interno (33 revisiones más de 3.500 ensayos de seguridad).
- ✓ Auditorías externas de la Autoridad Competente y de la Comisión Europea (52 auditorías por parte de AESA y 2 de la Comisión Europea en Madrid e Ibiza).
- ✓ Adecuación de estándar 2 a estándar 3 de los equipos de inspección de bodega EDS.
- ✓ Sustitución de equipos de inspección de Rayos X para cumplir con los requisitos normativos.
- ✓ Adjudicación de los contratos de seguridad privada con indicadores de calidad de la seguridad y atención al pasajero.
- ✓ Revisión del Plan de Protección de Infraestructuras Críticas.
- ✓ Nuevo equipamiento de seguridad con la inclusión de innovaciones tecnológicas que mejoren el proceso de seguridad y la calidad del servicio.
- ✓ Plan de desarrollo de ABC en los principales aeropuertos.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Renovación de equipos detección automática de explosivos en bodega (EDS) en el período 2018-2022 (previsto durante 2018 el Aeropuerto de Londres-Luton).
- ✓ Automatización de procesos en filtros de seguridad.
- ✓ Suministro de equipos ABC en controles de pasaportes.
- ✓ Ampliación del control de seguridad en el Aeropuerto de Londres-Luton.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Conformidad en revisiones y auditorías de seguridad.
- ✓ Inversión creciente en equipos: más fiabilidad.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Resultados satisfactorios de las auditorías de la Comisión Europea en el Aeropuerto de Ibiza y en el de Madrid-Barajas, y de la CAA en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Adjudicación y puesta en servicio de los expedientes de seguridad, que contemplan los requisitos del convenio para garantizar un servicio con los más altos niveles de calidad, de seguridad y de percepción del servicio por parte de los pasajeros.



Resultados 2018



64,5M€

Inversión en Seguridad Física



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## EXPERIENCIA DE CALIDAD EN TODOS LOS SERVICIOS

Aena quiere ofrecer una experiencia de calidad en todos los servicios que presta. En este sentido, las modernas infraestructuras de sus aeropuertos garantizan altos estándares de calidad, seguridad y servicio.

Con el objetivo de diseñar programas de mejora que permitan seguir ofreciendo servicios de primera calidad, y hacer de sus bases aeroportuarias un entorno seguro, moderno y atractivo para todos, el sistema de calidad y seguridad de Aena contempla medidas de seguimiento y control de la satisfacción de los diferentes usuarios de sus aeropuertos.

El control y seguimiento se extienden a su cadena de suministro para poder responder a las expectativas de los usuarios.

### PRINCIPALES QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN LOS AEROPUERTOS ESPAÑOLES (Nº)

| Indicador   | 2017         | 2018         | Variación (%) |
|---|--------------|--------------|---------------|
| Contrato de transporte                                    | 2.992        | 2.735        | -8,59%        |
| Handling  | 575          | 649          | 12,87%        |
| Sistemas de información                                   | 469          | 732          | 56,08%        |
| Instalaciones   | 604          | 562          | -6,95%        |
| Servicios de seguridad                                    | 2.297        | 1.531        | -33,35%       |
| Servicios complementarios                                 | 1.246        | 1.189        | -4,57%        |
| Accesos   | 50           | 44           | -12,00%       |
| Daños y robos   | 364          | 402          | 10,44%        |
| Varios  | 141          | 234          | 65,96%        |
| Servicios comerciales y de restauración                   | 455          | 406          | -10,77%       |
| Aparcamientos   | 1.959        | 2.155        | 10,01%        |
| <b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIÓN AEROPORTUARIA</b> | <b>7.585</b> | <b>7.255</b> | <b>-4,35%</b> |

Datos Aeropuerto de Londres-Luton: no disponibles al cierre de este informe.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

La dimensión económica asociada a la implantación del programa de mejoras correspondiente a 2018 se tradujo en 47,3 millones de € de inversión en calidad y 131,8 millones en seguridad, en la red de aeropuertos españoles. La inversión en seguridad operacional y mantenimiento en el Aeropuerto Londres-Luton ascendió a 3,9 millones de libras en 2018.

INVERSIÓN EN 2018 EN ESPAÑA\*

|                | Inversión | % Sobre el Total | VAR 17/18 |
|----------------|-----------|------------------|-----------|
| Mantenimiento  | 172,5     | 36,69%           | 73,83%    |
| Seguridad      | 131,8     | 28,02%           | 43,60%    |
| Capacidad      | 24,3      | 5,16%            | 94,30%    |
| Expropiaciones | 0,2       | 0,03%            | -93,70%   |
| Medio Ambiente | 18,5      | 3,92%            | 21,37%    |
| Resto          | 123,0     | 26,17%           | 26,17%    |

(\*) Datos Aena, SME, SA (según criterio de pago).



**+43%**

incremento de volumen de inversión frente a 2017 (incluye Aeropuerto de Londres-Luton).



**47,3M€**

destinados a mejorar el servicio de la red (calidad) de aeropuertos españoles (Datos del Aeropuerto de Londres-Luton no disponibles).

10% en Aeropuerto de Londres-Luton



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Aena estima que durante 2018, ha cumplido con los niveles de calidad exigidos, y ha llevado a cabo las inversiones de carácter estratégico planificadas, de modo que no espera que el ingreso máximo anual por pasajero sea penalizado por estos motivos.

**47,3 M€**  
de inversión en calidad



**131,8 M€**  
en seguridad en la red de aeropuertos españoles



**53,2 M€**  
invertidos en el Aeropuerto de Londres- Luton



Alcance del sistema integrado de calidad y medio ambiente



Política de gestión integrada de la calidad, medio ambiente y eficiencia energética



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## MEJORAS EN LOS SERVICIOS A AEROLÍNEAS

En 2018 se ha facilitado a las compañías aéreas una operativa fluida, así como unas instalaciones en las mejores condiciones y con la tecnología más adecuada.

### HANDLING

Entre los distintos proyectos de ampliación y mejora de los servicios de handling, cabe destacar la creación de un nuevo servicio de auto-facturación de equipaje (Self BagDrop) en los aeropuertos de la red. Este servicio proporcionará a los pasajeros un sistema automatizado para realizar el proceso completo de facturación sin requerir la intervención de personal externo.

### COMBUSTIBLES

En relación con el servicio de suministro y almacenamiento de combustible a las aeronaves, se ha adjudicado, en octubre, la prestación a terceros del servicio de asistencia de combustible en 41 aeropuertos de la red de Aena, por un periodo de 7 años. El aumento de la competencia, la mejora de la calidad del servicio y la limitación de precios, son factores clave en estos concursos.

### SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA

En materia de servicios de navegación aérea, en el tercer trimestre de 2018 se adjudicaron los servicios de control (ATC-Air Traffic Control) e información (AFIS-Aerodrome Flight Information System) de aeródromo en los aeropuertos de El Hierro, La Gomera, Burgos y Huesca. En el último trimestre se han completado las principales actuaciones asociadas a la transición para la prestación de servicios de tránsito aéreo en el Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM).

### SISTEMAS OPERACIONALES

A lo largo de 2018 se ha continuado avanzando en la integración de los aeropuertos de la red de Aena

en los programas "A-CDM" (Airport-Collaborative Decision Making) y Torre Avanzada, auspiciados por Eurocontrol. Estos programas apuestan por el intercambio de información entre todos los agentes involucrados en la operación de un vuelo (compañías, agentes handling, proveedores del servicio de navegación aérea, etc.), con el objetivo de favorecer la toma de decisiones conjunta, la mejora de la puntualidad, la reducción de coste de los movimientos y la atenuación del impacto ambiental.

Ibiza y Menorca han sido los dos primeros aeropuertos en obtener la Certificación de Torre Avanzada en 2018, mientras que Lanzarote y Fuerteventura cierran el año con el logro de sus certificaciones. Con ello, ya están integrados en la red europea los datos operativos en tiempo real de cerca del 70% del tráfico de operaciones de la red en 2018.

Además, se han actualizado los Sistemas Operacionales en el nuevo Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

### ACTUACIONES EN CAMPO DE VUELO Y PLATAFORMAS

Finalmente, acerca de las actuaciones en el campo de vuelo y plataformas, cabe destacar que el Grupo de Trabajo conjunto con ENAIRE y AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea) ha continuado su trabajo para la definición del nuevo modelo de notificación del estado de los pavimentos en caso de contaminación con nieve, hielo o agua que debe comenzar a aplicarse en noviembre de 2020.

3,61

nivel de satisfacción general de las compañías aéreas (red de aeropuertos españoles).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## AVANCES EN SERVICIOS AL PASAJERO

Para asegurar a los pasajeros una estancia confortable y de calidad se han llevado a cabo diferentes actuaciones para mejorar los servicios aeroportuarios y comerciales.

### AENA SIN BARRERAS

Los esfuerzos de Aena por garantizar la igualdad se canalizan a través de inversiones en el acondicionamiento de la red de aeropuertos españoles para personas con movilidad reducida (PMR).

El servicio de atención específica "Aena sin barreras" ha atendido en 2018 cerca de 1,6 millones de solicitudes, lo que supone un total acumulado de 5,71 millones de personas desde 2015. La valoración de este servicio en 2018 ha sido de 4,88 sobre 5.

Nuevas máquinas de auto servicio de facturación para mejorar el servicio al pasajero y ofrecer mayor autonomía y rapidez.

Nueva imagen del servicio PMR en los puntos de atención para mejorar el confort y el servicio en general ofrecido a los usuarios.



### NOVEDADES 2018

Digitalización del servicio: eliminación del papel, app, geolocalización.

Nuevos requisitos de calidad: mejora los niveles de calidad, nuevas exigencias a los prestadores, mejora de formación del personal, trabajo en tiempo real.

Cambio de imagen: uniformidad nueva, monolitos, vehículos y mostradores.



**Nuevos contratos:**  
innovación en el servicio y nuevo registro de calidad.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos





# 3,96

sobre 5, media ponderada para los aeropuertos españoles del indicador de calidad global en 2018.

## PLAN ESTRATÉGICO DE LIMPIEZA

En 2018 se ha puesto en marcha el nuevo plan estratégico de limpieza, con la licitación del nuevo servicio en 21 aeropuertos. El nuevo servicio ha quedado adjudicado en 19 de ellos, mientras que en los dos principales aeropuertos de la red: Adolfo Suarez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat, está previsto para el primer trimestre de 2019.

El plan estratégico de limpieza tiene como objetivo la mejora de la calidad. Uno de los principales cambios que se incorpora es la digitalización del servicio, incluyendo herramientas de gestión que garantizan la eficiencia del mismo y manteniendo el foco en la mejora de la experiencia del pasajero a su paso por las instalaciones aeroportuarias. En este sentido para el control y seguimiento del servicio, la percepción que los pasajeros muestren sobre el mismo, a través de las encuestas realizadas o los dispositivos de recogida de opinión será clave.

El contrato también incluye también un plan de excelencia dirigido a los aseos y nueva maquinaria para la limpieza específica, además de la existente, así como una mayor frecuencia en las tareas de limpieza.

## PLAN ESTRATÉGICO DE MANTENIMIENTO AEROPORTUARIO

El nuevo Plan Estratégico de Mantenimiento Aeroportuario (PEMA 2018-2021) tiene como objetivo racionalizar y homogeneizar los servicios de mantenimiento en la red. En 2018 se ha iniciado el plan para la racionalización de la contratación de los servicios de mantenimiento a través de la agrupación de expedientes "inter" e "intra" aeropuertos que logran importantes sinergias en la ejecución de los servicios, reducen la carga administrativa soportada y, por tanto, consiguen una mayor eficiencia global.

## INFORMACIÓN AL PASAJERO

Con el doble objetivo de mejorar la experiencia del pasajero en los aeropuertos y la imagen de la compañía, se ha diseñado un nuevo vestuario para el colectivo de Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes.

Adicionalmente, se ha puesto en funcionamiento el *Contact Center*, que sustituye al antiguo *Call Center*, para prestar servicios adicionales a la atención telefónica y ampliar los canales de comunicación y los servicios a los pasajeros.



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

## SEGURIDAD OPERACIONAL Y AEROPORTUARIA

Las inversiones efectuadas en el ámbito de la seguridad (física y operacional), en la red de aeropuertos españoles, representaron el 28% del total de la inversión de Aena en 2018, ascendiendo a 131,8 millones de € (un 43,6% más que en 2017).

## Seguridad aeroportuaria

### SERVICIOS DE SEGURIDAD

Este año se han realizado nuevas adjudicaciones del servicio de seguridad privada, que recogen las exigencias marcadas por el Documento de Regulación Aeroportuaria 2017-2021 (DORA), así como las condiciones pactadas en la mesa negociadora del Convenio Colectivo Estatal de las empresas de seguridad privada para el periodo 2017-2020. Los nuevos expedientes tienen como doble objetivo la mejora continua de los niveles de calidad ofrecidos en el servicio de seguridad, de acuerdo al DORA, así como el mantenimiento de los más altos estándares de calidad.

### CONTROL DE FRONTERAS

Para facilitar a la Policía Nacional el control de los pasaportes, se instaló la primera fase de equipos automáticos de control de fronteras a lo largo del mes de julio, en los aeropuertos de Madrid, Palma de Mallorca, Barcelona, Málaga y Alicante. En el segundo trimestre de 2018, se adjudicó el servicio de asistencia a pasajeros en los controles de pasaportes en varios aeropuertos de la red: Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Málaga, Alicante, Gran Canaria, Tenerife Sur, Lanzarote y Fuerteventura.

### EQUIPAMIENTO

En este sentido, durante 2018 se inició la automatización de procesos en el filtro de conexiones de la T4 del aeropuerto de Madrid y, posteriormente, ha continuado la fase de despliegue de equipos en Ibiza, Sevilla y Santiago.

También en este año se ha adjudicado el expediente para sustituir la tipología de máquinas de detección automática de explosivos en equipajes facturados. En el Aeropuerto de Londres-Luton se han acometido inversiones en este ámbito por un importe de 1,9 millones de libras en 2018.

### OTRAS ACTUACIONES

Durante el año 2018 Aena ha llevado a cabo, de acuerdo con su plan de calidad interna, 33 Verificaciones de Seguridad Aeroportuaria, cuyo objetivo es auditar la aplicación del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil.

Por su parte, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) ha auditado la normativa de seguridad aeroportuaria en 32 aeropuertos de 52 inspecciones, mientras la Comisión Europea ha inspeccionado el cumplimiento de la normativa de seguridad europea en los aeropuertos de Ibiza y de Madrid-Barajas.

En todos los casos identificados, se han generado planes de acciones correctoras para corregir los incumplimientos.

En el Aeropuerto de Londres-Luton se ha obtenido un incremento de cinco puntos porcentuales en la calificación resultado de la inspección anual sobre seguridad realizada por la Civil Aviation Authority del Reino Unido.



## Brexit



Se está trabajando a nivel operacional con todos los agentes involucrados en el Brexit y su afeción operativa. La principal afeción para los aeropuertos se basa en tres puntos: seguridad aeroportuaria, control de fronteras y control aduanero.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Seguridad operacional

Una vez finalizado el proceso de certificación de aeródromos en diciembre de 2017, en el que Aena ha estado inmersa los últimos 10 años, los esfuerzos de la compañía durante el año 2018 se han dirigido a potenciar diferentes aspectos de seguridad operacional, como ponen de manifiesto la ampliación del número de Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (RSGSOs) y a la creación de la Oficina Central de Seguridad Operacional (OCSO), a la que se ha incorporado la totalidad del personal.

Esta reorganización de trabajo tiene el objetivo de garantizar que, tanto las infraestructuras de los aeropuertos como su gestión, mantienen su aptitud de acuerdo a las condiciones recogidas en el certificado de aeródromo. En este sentido, cabe destacar que durante el año 2018 se han llevado a cabo 30 supervisiones internas, que se suman a las 27 realizadas por la AESA a lo largo del año.

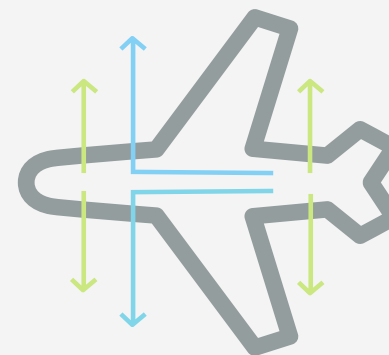
El Aeropuerto Internacional Región de Murcia ha llevado a cabo este año los trabajos para su certificación de acuerdo al Reglamento UE 139/2014.

En el cuarto trimestre de 2018 se ha finalizado el proceso de definición con la autoridad aeronáutica (AESA), de los estándares de codificación de incidentes asociados a la fauna, para su implantación en todos los aeropuertos de Aena y que mejorará la calidad de los datos empleados para la gestión de los riesgos asociados a la fauna y su notificación al SNS (Servicio de Notificación de Sucesos).

Aena 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.

## Plan de Simulacros de Emergencia

A lo largo del año 2018 se han realizado un total de 29 simulacros generales aeronáuticos y se ha elaborado e implantado el Plan de Emergencia del Aeropuerto Internacional Región de Murcia. El Plan de Simulacros de Emergencia en la red de aeropuertos de Aena recoge la programación de simulacros que cada aeropuerto y/o helipuerto ha de realizar dando cumplimiento a la Instrucción Técnica de AESA al respecto.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Plan de Continuidad del Negocio

Durante el año 2018 la compañía ha finalizado la implantación del Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de la Actividad en los 7 aeropuertos de mayor tráfico de la red. Este plan de Continuidad define la secuencia de actuaciones que debe realizarse en el aeropuerto tras una emergencia, para garantizar la Continuidad del Negocio y la Recuperación de la Actividad, bajo estrictas condiciones de seguridad, y con el fin de evitar o minimizar los riesgos potenciales asociados.



## Sistema Automatizado de Emisión de Informes Meteorológicos (METAR)

Continúa el proceso de implantación del Sistema Automatizado de Emisión de Informes Meteorológicos (METAR) en aeropuertos medianos y pequeños. Un sistema utilizado por los pilotos y por las compañías aéreas para la planificación de los vuelos y por el aeropuerto para la activación de diversos procedimientos, como el de visibilidad reducida y el de actuaciones frente a contingencias meteorológicas adversas.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Programa de Gestión de Riesgos de Fauna

Conforme a normativa europea, durante el tercer trimestre de 2018, se ha definido la metodología de control y seguimiento de las medidas de defensa implantadas en cada uno de los aeropuertos a los que se dotó del Programa de Gestión de Riesgos de Fauna durante el segundo trimestre.

El objetivo es analizar la efectividad de dicho programa, realizar la autoevaluación y actualizarlo en consonancia.



## Análisis y mejora de capacidad operativa

En materia de capacidad operativa, se ha incrementado, en la temporada de verano 2018, la capacidad operativa de pista de los aeropuertos de Alicante-Elche y de Málaga-Costa del Sol. Asimismo, se ha elaborado el análisis para incrementar la capacidad operativa de salidas del Edificio Terminal del Aeropuerto Seve Ballesteros-Santander.



# 7. Las personas en Aena

## LAS PERSONAS EN AENA

### FORMACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL Y TALENTO

### CALIDAD, ESTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD

### IGUALDAD Y DIVERSIDAD

### BIENESTAR DE LAS PERSONAS

- Conciliación
- Salud y seguridad laboral
- Diálogo social



# Talento, capacidad de trabajo y motivación

## RETOS

El talento y compromiso de los empleados constituyen el mejor activo para afrontar los retos de la compañía, en el marco del Plan Estratégico 2018-2021:

- ✔ Retención del talento.
- ✔ Contar con profesionales mejor capacitados.
- ✔ Incrementar la motivación, compromiso e implicación de los empleados.
- ✔ Mejorar la satisfacción del cliente.

## OBJETIVOS 2018

- ✔ Impartir nuevas acciones formativas dirigidas a potenciar el desarrollo y adquisición de nuevas habilidades, para dar respuesta a las conclusiones extraídas de la encuesta de clima laboral.
- ✔ Acciones formativas para dar cumplimiento a la normativa de la AESA.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✔ Procesos de provisión interna y selección externa.
- ✔ Programa de becas.
- ✔ Programa de formación, desarrollo profesional y gestión del talento.
- ✔ Programas de Mentoring y Coaching.
- ✔ Plan de detección de necesidades formativas.
- ✔ Plan de formación.
- ✔ Acciones formativas orientadas a la satisfacción del cliente.

## PROGRESOS EN ODS



- ✔ Incremento del personal con contrato estable: 90,43% en 2018 frente a 87,55% en 2017.
- ✔ Aumento del 9% en las horas de formación presencial respecto a 2017 (en España).

## Resultados 2018



**90,4%**  
Personal fijo plantilla (datos consolidados).

**+3,3%**  
Incremento de la productividad mensual media.

**+2,5 M€**  
destinados a actividades y programas formativos.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Primer puesto del sector de Infraestructuras, Servicios y Construcción en el ranking Merco Talento.



178 plazas (titulados en prácticas y contratos de obra y servicio).



Promoción interna, oportunidad de carrera y desarrollo profesional: Convocatoria de Provisión interna de titulados, para empleados fijos.



## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✔ Programa de Desarrollo para la identificación de personas con potencial y creación de planes de carrera.
- ✔ Proyecto de Employer Branding para mejorar la marca Aena y fidelizar al cliente interno y externo.
- ✔ Política de formación para el desarrollo de capacidades.
- ✔ Excelencia en la atención al cliente.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Condiciones laborales: Igualdad y diversidad; el bienestar de los empleados

## RETOS

En el marco del Plan Estratégico 2018-2021:

- Mejora de las condiciones de trabajo, fomentando la diversidad e igualdad, manteniendo a su vez altos niveles de seguridad en la prevención de riesgos laborales, con la orientación a la eficiencia de la organización y la productividad de los recursos humanos.
- Planificar y prever las personas necesarias para acometer el incremento de la actividad y dotar a la organización de los recursos, nuevos roles y perfiles necesarios para acometer las diferentes líneas estratégicas recogidas en el Plan Estratégico.

## OBJETIVOS 2018

- Facilitar un marco de estabilidad laboral.
- Adecuación de la plantilla a las necesidades de la organización. Realizar las acciones necesarias para la incorporación de personal a la plantilla de Aena.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- Estabilidad laboral.
- Gestión del desempeño y retribución por objetivos.
- Plan de Igualdad.
- Medidas de conciliación.
- Apuesta por la diversidad.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Programa de Atención del Empleado.
- Protocolos para atender situaciones especiales.

## PROGRESOS EN ODS



- 35,7% del total de empleados en 2018 son mujeres (plantilla consolidada).
- 43% de puestos de directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados por mujeres (plantilla total consolidada).
- 1,5% de personas con discapacidad en plantilla (sociedad dominante).
- 1.400.000 € destinados a ayudas sociales a empleados en la sociedad dominante.
- Disminución en un 24,26% del índice de incidencia de siniestralidad laboral respecto a 2017 (sociedad dominante).
- Realización de más de 10.500 pruebas médicas (reconocimientos, análisis clínicos, certificados de aptitud, etc.).

## Resultados 2018



**43%** de mujeres en puestos directivos, mandos intermedios o titulados. (consolidado).

**1,4 M€** destinados a ayudas sociales a empleados (sociedad dominante).

**1,5%** personas con discapacidad en plantilla (sociedad dominante).

## PRINCIPALES HITOS 2018

Registro Acuerdo de modificación del Convenio Colectivo. Ampliación vigencia hasta 31/12/2021. (BOE núm. 208, de 28 de agosto de 2018).

Autorización de 529 plazas, en el marco de la primera fase del Plan Estratégico, para cubrir los perfiles y necesidades requeridos para afrontar los nuevos retos y el incremento de la actividad, para los años 2018 y 2019.

Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia: se han llevado a cabo todas las acciones necesarias para su puesta en marcha a nivel laboral (acuerdo de garantías laborales, estructura organizativa, prevención de riesgos, etc.).

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- Transformación digital para la modernización del área de Recursos Humanos y apoyo al resto de la organización en este proceso.
- Adecuación de la plantilla y de la estructura organizativa a las nuevas necesidades de futuro.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## LAS PERSONAS DE AENA

A finales de 2018, Aena cuenta de forma consolidada con un total de 8.436 profesionales distribuidos en todas las comunidades autónomas de España y el Aeropuerto de Londres-Luton. La mayoría se concentran en Madrid, Canarias, Cataluña, Andalucía, Baleares y Londres.

# 90,4%

de la plantilla consolidada total cuenta con contrato fijo.

# 2,5%

de variación plantilla total consolidada (2017-2018).

# 21,3%

de reducción en la contratación temporal (plantilla consolidada total).

### PLANTILLA TOTAL CONSOLIDADA (2018)\*

|   | 2018            |              |                | 2017            |              |                |
|---|-----------------|--------------|----------------|-----------------|--------------|----------------|
|   | Plantilla total | Total fijo   | Total temporal | Plantilla total | Total fijo   | Total temporal |
| Aena, SME, S.A.                                   | 7.605           | 6.802        | 803            | 7.444           | 6.427        | 1.017          |
| ADI, SME, S.A.                                    | 26              | 22           | 4              | 29              | 21           | 8              |
| Aeropuerto de Londres-Luton                       | 804             | 804          | 0              | 761             | 761          | 0              |
| Aena Sociedad Concesionaria del AIRM S.M.E., S.A. | 1               | 1            |                |                 |              |                |
| <b>TOTAL CONSOLIDADO</b>                          | <b>8.436</b>    | <b>7.629</b> | <b>807</b>     | <b>8.234</b>    | <b>7.209</b> | <b>1.025</b>   |

\*Dato a diciembre 2018

### % PLANTILLA FIJA CONSOLIDADA



**+5,8%**  
Var. 18/17



Tu opinión importa

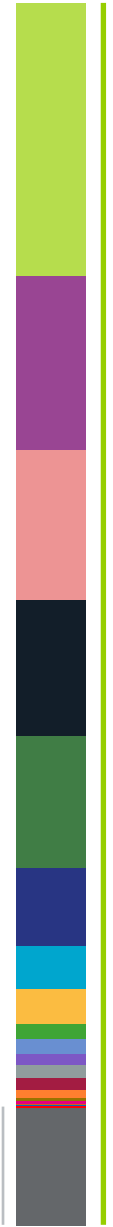
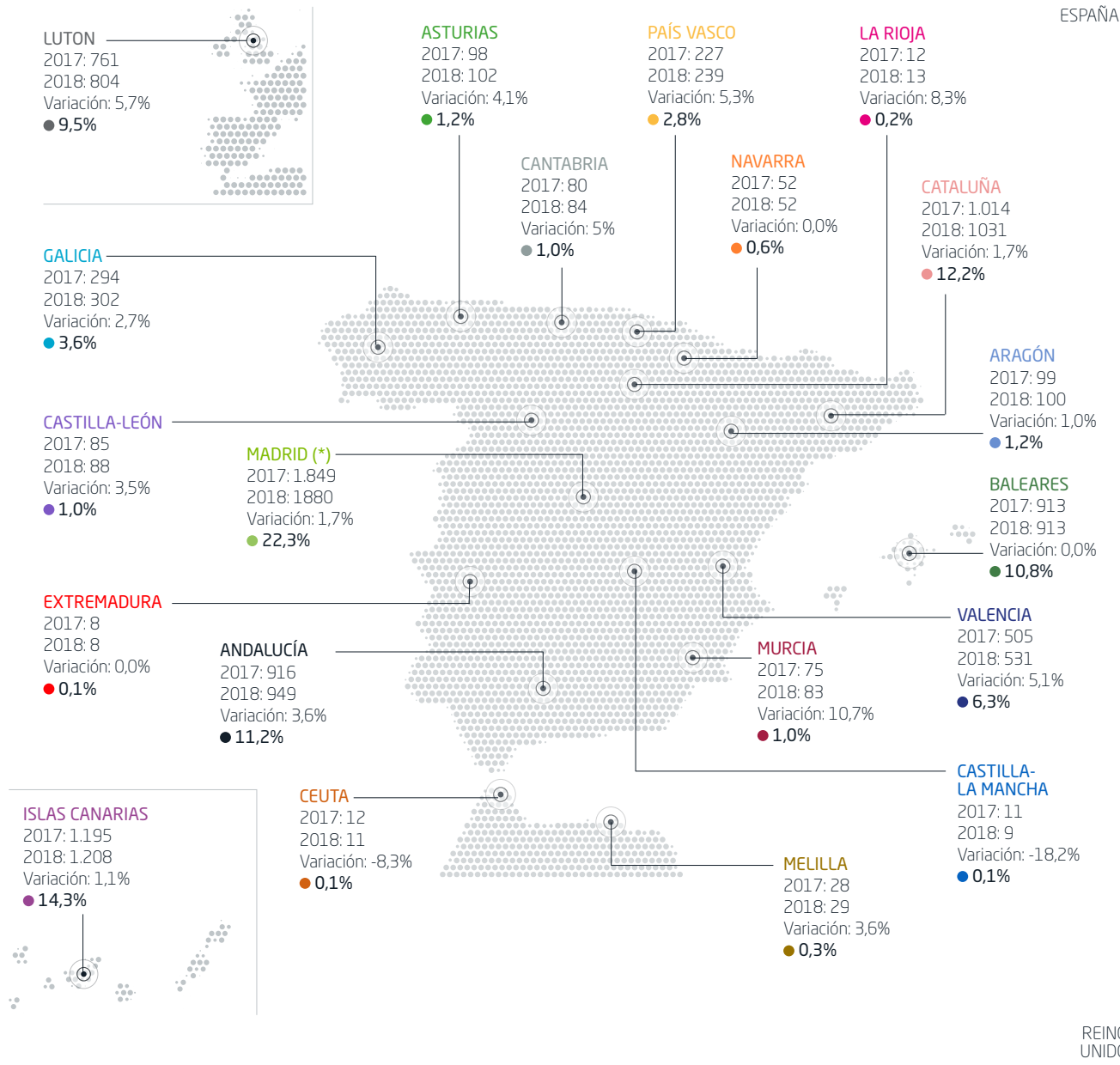
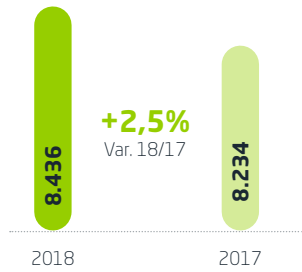
Abc

Abreviaturas y acrónimos

## EMPLEADOS POR LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA



Plantilla total consolidada por distribución geográfica a 31 de diciembre:



**TOTAL**  
2017: 8.234  
2018: 8.436  
Variación: 2,5%

(\*) Plantilla Aena Desarrollo Internacional SME, S.A. (29:26) agrupada en Madrid



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

REINO UNIDO

## FORMACIÓN, DESARROLLO PROFESIONAL Y TALENTO

De acuerdo a lo establecido en los objetivos estratégicos de RR.HH, recogidos en el Plan Estratégico 2018-2021, durante 2018 se han llevado a cabo acciones para contribuir a la transformación de la cultura organizativa y a la modernización de la gestión de los recursos humanos, incrementando la motivación, el compromiso e implicación y el desarrollo de las capacidades profesionales. Además, se han impulsado acciones para contribuir a la mejora de la experiencia de los clientes de Aena.

Con carácter general, en las sociedades de España se han impulsado diversas acciones, programas y actuaciones:

### ACCIONES FORMATIVAS

El desarrollo de las competencias de nuestros trabajadores, constituye un elemento clave y prioritario en la estrategia de recursos humanos. En 2018 fueron gestionadas un total de 335.905 horas de formación, 195.062 de forma presencial y 140.843 *on line*, para un total de 7.608 personas (incluyendo ADI).

### PROGRAMAS

Durante 2018, cabe destacar dos programas específicos:

**Mentoring.** "Líderes desarrollando líderes" (7ª edición). Desde su inicio ha acumulado un total de 188 participantes. Impulsa la implantación de algunos mecanismos clave para el desarrollo profesional:

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

**Coaching.** En 2018 se realizaron 15 procesos; 14 individuales (6 mujeres y 8 hombres) y un coaching de equipo. Entre todos los procesos, se acumulan 141,5 horas de coaching en la compañía.

### ATENCIÓN EXCELENTE AL CLIENTE:

En 2018 se han desarrollado diversas formaciones orientadas a una mejor atención al cliente, con el objetivo de alcanzar la excelencia. Se ha impartido formación al personal que desempeña de manera más directa las tareas de atención a pasajeros, usuarios y clientes, para mejorar la calidad percibida del pasajero y con el objetivo último de impulsar la excelencia en la experiencia cliente.

Además, se ha comenzado el programa *Customer Centricity and Excellence* que permitirá alinear las diferentes actividades clave de la organización, para asegurar que nuestra cultura, valores, estrategia y operaciones sean coherentes con una filosofía *customer centric* y sean percibidos de manera auténtica por los clientes y *stakeholders* de la organización.

### OTRAS ACTUACIONES

- A principios de 2018 finalizó la evaluación de nivel de conocimiento de inglés del colectivo de servicios



# 141,5

horas acumuladas en procesos de coaching en 2018 en la compañía.

# 15

procesos de coaching en 2018.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

aeroportuarios y durante este año se ha puesto en marcha un programa formativo en el idioma inglés adaptado al nivel de cada trabajador, en el que participan más de 500 empleados, cuyo principal objetivo es la consecución del nivel inglés requerido por la AESA para el personal encargado de aplicar las encuestas ASQ.

- En respuesta a las necesidades detectadas en la encuesta de clima, en 2018 Aena ha continuado con los planes de formación en competencias conductuales para coordinadores (13.800 horas de formación; 959 personas formadas) y ofimática (10.016 horas de formación; 410 personas formadas).
- Asimismo, en 2018 se han desarrollado nuevas acciones formativas, encaminadas a dar cumplimiento a la normativa de la AESA, como por ejemplo *Conducción de vehículos sobre firme deslizante*, *Conducción de vehículos SSEI en todo tipo de terreno y condición meteorológica*.
- También se ha continuado con el programa *Aena Global Training*, que combina formación conductual y técnica, tanto para titulados en prácticas, como para plantilla fija (titulados y mandos intermedios).

## Horas de formación en España\*

### DISTRIBUCIÓN DE HORAS DE FORMACIÓN POR PLANTILLA



### DISTRIBUCIÓN DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN CARÁCTER (PRESENCIAL Y ON-LINE)



### DISTRIBUCIÓN DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO



(\* No incluye Luton).



335.905

horas de formación.



+2,5M€

destinados a actividades y programas formativos (1.944.829 € en España y 577.022 € en el Aeropuerto de Londres-Luton).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS PROFESIONALES

|              | Directivos y mandos intermedios | Titulados       | Coordinadores, Técnicos y Apoyo | Aena Internacional | TOTALES          |
|--------------|---------------------------------|-----------------|---------------------------------|--------------------|------------------|
| Presencial   | 29.955,3                        | 19.965,9        | 144.790,1                       | 351,0              | <b>195.062,2</b> |
| Online       | 8.415,3                         | 11.247,3        | 121.000,3                       | 180,0              | 140.842,8        |
| <b>TOTAL</b> | <b>38.370,6</b>                 | <b>31.213,2</b> | <b>265.790,4</b>                | <b>531,0</b>       | <b>335.905,1</b> |



#1

Aena ha alcanzado la primera posición en el sector de Infraestructuras, Servicios y Construcción.

+5 puestos

En la clasificación general de las mejores empresas en España, la compañía ha escalado cinco posiciones con respecto al año pasado, hasta colocarse en el puesto 50º.



Top 30

Aena se sitúa en el top 30, de las empresas favoritas para trabajar, según los estudiantes universitarios con perfiles técnicos, ingeniería e IT (aumento de 9 puntos respecto a 2017).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## CALIDAD, ESTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD

A través de la dirección de Organización y Recursos Humanos, Aena establece las estrategias, políticas y procedimientos relacionados con las personas que trabajan en la organización. Su objetivo es conseguir la operatividad óptima, condicionada al entorno normativo en el que debe operar y las funciones a desarrollar.



Los empleados de Aena son los que marcan la diferencia en el día a día, convirtiéndose en el mejor activo para afrontar los retos futuros. La efectiva gestión de los recursos humanos ha permitido continuar atendiendo con altos estándares de calidad y seguridad un volumen de pasajeros creciente.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

**TASA DE ROTACIÓN\* DEL PERSONAL DISTRIBUIDA POR GÉNERO Y EDAD**

|              | >45         | 25-45       | <25         | TOTAL       |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Masculino    | 2,6%        | 1,9%        | 5,9%        | 2,2%        |
| Femenino     | 1,1%        | 1,1%        | 0,0%        | 1,1%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>2,1%</b> | <b>1,6%</b> | <b>4,0%</b> | <b>1,9%</b> |

(\*) Número de empleados que abandonan la organización, voluntariamente o por causa de despido, jubilación o fallecimiento estando en servicio activo.

**ESTABILIDAD LABORAL**

La resolución de 22 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Empleo, publicada con fecha 9 de enero de 2018, registra el acuerdo de modificación del Convenio colectivo del Grupo Aena. Mediante este acuerdo se amplía la vigencia del convenio colectivo hasta el 31 de diciembre de 2021, dotando a la sociedad dominante de un marco de estabilidad laboral durante ese periodo.

En 2018 los gastos de personal, se situaron en 423,7 M€. El 90,4% de la plantilla total consolidada disfruta de un contrato fijo, lo que representa una mejora con respecto a 2017, en la que el porcentaje de personal fijo fue de 87,6%. Por otro lado, la reducción de la plantilla temporal respecto a 2017, fue del 21,3%.

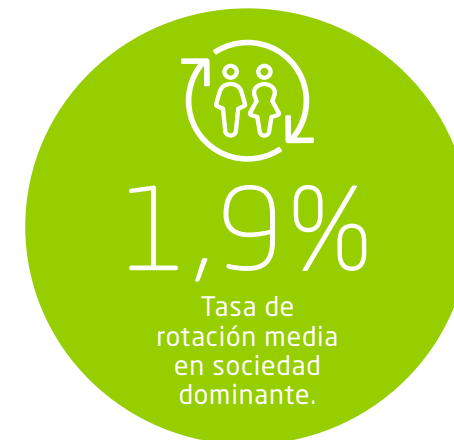
Cabe destacar que en 2018, en la sociedad dominante, se han llevado a cabo dos procesos de consolidación de empleo temporal, por los cuales se han incorporado con carácter fijo a la empresa 178 trabajadores (88 titulados, tras su periodo de dos años de prácticas y 90 trabajadores correspondientes a contratos de obra y servicio).

Todos los trabajadores –salvo aquellos que disponen de reducción de jornada- tienen contratos a jornada completa.

El índice de rotación media de la plantilla de la sociedad dominante se ha mantenido, con muy leves variaciones, en valores bajos durante los últimos años (1,9%).


**TASA DE ROTACIÓN POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

|               |             |
|---------------|-------------|
| Andalucía     | 1,5%        |
| Aragón        | 6,1%        |
| Asturias      | 1,0%        |
| Baleares      | 2,2%        |
| Canarias      | 2,2%        |
| Cantabria     | 1,3%        |
| Castilla-León | 1,2%        |
| Cataluña      | 1,7%        |
| Galicia       | 2,4%        |
| La Rioja      | 8,3%        |
| Madrid        | 1,7%        |
| Murcia        | 1,3%        |
| País Vasco    | 2,2%        |
| Valencia      | 1,6%        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1,9%</b> |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Años de antigüedad media (2018)



### ANTIGÜEDAD MEDIA (AÑOS)

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| Sociedad dominante | <b>15,85</b> |
| Luton              | <b>8</b>     |

Cabe destacar que en 2018, en la sociedad dominante, se han llevado a cabo dos procesos de consolidación de empleo temporal, por los cuales se han incorporado con carácter fijo a la empresa 88 titulados, tras su periodo de dos años de prácticas y 90 trabajadores correspondientes a contratos de obra y servicio.

## Altas y bajas totales (Sociedad dominante) (2018)



### ALTAS TOTALES

|              | >45        | 25-45      | <25      | TOTAL      |
|--------------|------------|------------|----------|------------|
| Masculino    | 61         | 242        | 4        | <b>307</b> |
| Femenino     | 45         | 132        | 2        | <b>179</b> |
| <b>TOTAL</b> | <b>106</b> | <b>374</b> | <b>6</b> | <b>486</b> |

### BAJAS TOTALES

|              | >45        | 25-45      | <25      | TOTAL      |
|--------------|------------|------------|----------|------------|
| Masculino    | 103        | 104        | 3        | <b>210</b> |
| Femenino     | 40         | 73         | 2        | <b>115</b> |
| <b>TOTAL</b> | <b>143</b> | <b>177</b> | <b>5</b> | <b>325</b> |

### ALTAS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

|               |            |
|---------------|------------|
| Andalucía     | 59         |
| Aragón        | 5          |
| Asturias      | 2          |
| Baleares      | 49         |
| Canarias      | 75         |
| Cantabria     | 4          |
| Castilla-León | 6          |
| Cataluña      | 73         |
| Ceuta         | 3          |
| Galicia       | 26         |
| La Rioja      | 3          |
| Madrid        | 98         |
| Melilla       | 2          |
| Murcia        | 13         |
| Navarra       | 5          |
| País Vasco    | 21         |
| Valencia      | 42         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>486</b> |

### BAJAS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Andalucía          | 37         |
| Aragón             | 8          |
| Asturias           | 2          |
| Baleares           | 43         |
| Canarias           | 55         |
| Cantabria          | 1          |
| Castilla-La Mancha | 1          |
| Castilla-León      | 3          |
| Cataluña           | 42         |
| Ceuta              | 1          |
| Galicia            | 18         |
| La Rioja           | 1          |
| Madrid             | 76         |
| Murcia             | 3          |
| Navarra            | 2          |
| País Vasco         | 11         |
| Valencia           | 21         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>325</b> |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



# Productividad

La productividad sigue creciendo. Atendiendo a la productividad mensual media consolidada, se obtiene un incremento global entre los ejercicios 2017 y 2018 de un +3,4% y un +9% entre 2016 y 2018.

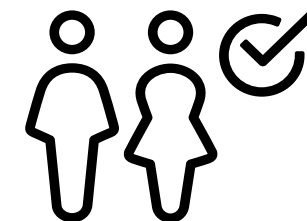
## PRODUCTIVIDAD MENSUAL MEDIA CONSOLIDADA

|             | Plantilla media consolidada | Nº pasajeros | Productividad mensual media (nº pasajeros / plantilla/12 meses) | Variación 18/17 | Variación 17/16 | Variación 18/16 |
|-------------|-----------------------------|--------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>2016</b> | 7.964                       | 244.783.133  | 2.561,4   |                 | 5,5%            | 9,0%            |
| <b>2017</b> | 8.174                       | 265.017.535  | 2.701,8   | 3,4%            |                 |                 |
| <b>2018</b> | 8.369                       | 280.335.256  | 2.792,4   |                 |                 |                 |

(\*) Datos tráfico 2018 provisional.

## EVOLUCIÓN CONSOLIDADA DE PRODUCTIVIDAD Y GASTOS DE PERSONAL

|                    | 2016    | 2017    | 2018    | Variación 18/16 |
|--------------------|---------|---------|---------|-----------------|
| Productividad      | 2.561,4 | 2.701,8 | 2.791,4 | 9,0%            |
| Gastos de Personal | 390,7   | 417,2   | 423,7   | 8,4%            |



# +8,4%

gastos de personal respecto a 2017.

# +3,4%

aumento de la productividad mensual media frente a 2017.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Sistema de gestión del desempeño

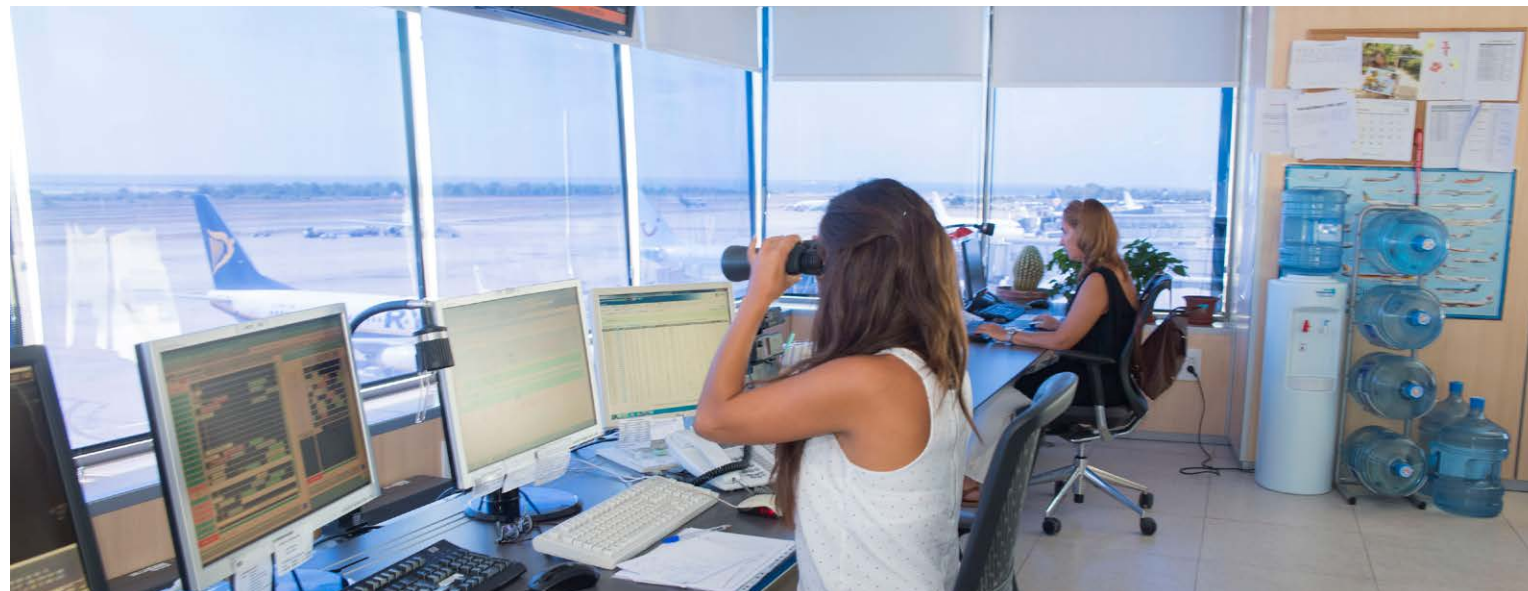
En la sociedad dominante, existe un porcentaje de retribución variable en función de objetivos cuyo cumplimiento es evaluado mediante un Sistema de Gestión del Desempeño que contiene, entre otros, objetivos de eficiencia y rentabilidad, sociales y ambientales. En el caso del personal de estructura (mandos intermedios y directores) esta variable alcanza un 3,85% sobre el total de su retribución bruta y en el resto de personal el 6,44%.

## PRINCIPIOS DE IGUALDAD

El modelo retributivo de Aena está basado en los principios de igualdad y no discriminación por razones de sexo o similar y, por su condición de sociedad mercantil estatal, este modelo está sujeto a las disposiciones de los Presupuestos Generales del Estado aprobados según la Ley 6/2018.

El salario bruto medio del personal de estructura ascendió a 54.126,26 €/ año. En cuanto al resto del personal, esta cifra llegó a los 35.246,28 €/año.

El salario medio por empleado en la sociedad dominante asciende en 2018 a 38.310,39 €. (€28.961 en el Aeropuerto de Londres-Luton).



## BRECHA SALARIAL

No existen diferencias salariales por razones de sexo, de acuerdo con el I Convenio colectivo de Aena. En cuanto al Aeropuerto de Londres-Luton publicó la información requerida por la normativa británica a este respecto, que puede consultarse en su página web.

[Información sobre la brecha salarial en el Aeropuerto de Londres-Luton](#)



## Sociedad dominante

SALARIO BRUTO MEDIO ANUAL

54.126,26 €    35.246,28 €

Personal de estructura

Personal de convenio

## Aeropuerto de Londres-Luton

SALARIO MEDIO GLOBAL

£ 28,961



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Aena apuesta por la diversidad y rechaza cualquier discriminación para el acceso al trabajo, la contratación o la promoción.

El propio Convenio colectivo aplicable a España cuenta con un Plan de Igualdad cuyo cumplimiento y desarrollo es vigilado, desde 2010, por una Comisión Paritaria formada a partes iguales por Aena y los sindicatos mayoritarios. El plan presta especial atención a la prevención del acoso sexual disponiendo desde 2015 un protocolo específico en este sentido que incluye un programa para gestionar denuncias.

En caso de trabajadores con discapacidad, el Código de Conducta de Aena prevé las actuaciones necesarias para que puedan desarrollarse profesionalmente en igualdad de condiciones.

El compromiso de Aena con la igualdad y la diversidad se extiende al Aeropuerto de Londres-Luton, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley británica de Igualdad e Inclusión en vigor, que asegura la no discriminación y obliga a informar sobre la remuneración segregada por género.

# 15

denuncias recibidas por acoso en 2018\*.



5 archivadas tras análisis de datos objetivos, previsto en el procedimiento de acoso.

2 tramitadas tras la fase de indagación y valoración inicial.

8 dieron lugar a la activación del Protocolo de intervención de situaciones estructurales en los aeropuertos.

(\*) Datos sociedad dominante.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



# 43%

de puestos directivos, mandos intermedios o titulados son ocupados por mujeres (plantilla total consolidada).

### PLANTILLA POR COLECTIVO (SOCIEDAD DOMINANTE)\*

|                              | TOTAL        | % hombres    | % mujeres    | % mayores de 45 años | % entre 25 y 45 años | % menores de 25 años |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Alta dirección               | 11           | 81,8%        | 18,2%        | 72,7%                | 27,3%                | 0,0%                 |
| Otros directivos y titulados | 1.616        | 56,0%        | 44,0%        | 49,9%                | 49,6%                | 0,5%                 |
| Coordinadores                | 1.125        | 71,6%        | 28,4%        | 74,1%                | 25,9%                | 0,0%                 |
| Técnicos                     | 4.383        | 67,8%        | 32,2%        | 52,5%                | 47,5%                | 0,1%                 |
| Personal de Apoyo            | 470          | 47,7%        | 52,3%        | 50,2%                | 49,4%                | 0,4%                 |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>7.605</b> | <b>64,6%</b> | <b>35,4%</b> | <b>55,0%</b>         | <b>44,8%</b>         | <b>0,2%</b>          |

### PROMEDIO DE CONTRATOS POR TIPO, JORNADA, GÉNERO, COLECTIVO Y EDAD (SOCIEDAD DOMINANTE)

|                              | Fijo            |                | Temporal        |                | Total           |                |
|------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|
|                              | Tiempo completo | Tiempo parcial | Tiempo completo | Tiempo parcial | Tiempo completo | Tiempo parcial |
| <b>POR GÉNERO</b>            |                 |                |                 |                |                 |                |
| Femenino                     | 4.280           | 62             | 514             | 27             | 4.794           | 89             |
| Masculino                    | 2.122           | 153            | 342             | 47             | 2.464           | 200            |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>6.402</b>    | <b>215</b>     | <b>856</b>      | <b>74</b>      | <b>7.258</b>    | <b>289</b>     |
| <b>POR CATEGORÍA</b>         |                 |                |                 |                |                 |                |
| Alta dirección               | 11              | 0              | 0               | 0              | 11              | 0              |
| Otros directivos y titulados | 1.345           | 34             | 205             | 1              | 1.550           | 35             |
| Coordinadores                | 1.087           | 22             | 1               | 0              | 1.088           | 22             |
| Técnicos                     | 3.618           | 135            | 559             | 60             | 4.177           | 195            |
| Personal de Apoyo            | 341             | 24             | 91              | 13             | 432             | 37             |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>6.402</b>    | <b>215</b>     | <b>856</b>      | <b>74</b>      | <b>7.258</b>    | <b>289</b>     |
| <b>POR EDAD</b>              |                 |                |                 |                |                 |                |
| Mayores de 46 años           | 3.752           | 98             | 189             | 22             | 3.941           | 120            |
| 26 a 45 años                 | 2.647           | 117            | 651             | 51             | 3.298           | 168            |
| Menores de 25 años           | 3               | 0              | 16              | 1              | 19              | 1              |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>6.402</b>    | <b>215</b>     | <b>856</b>      | <b>74</b>      | <b>7.258</b>    | <b>289</b>     |

### PLANTILLA AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON

|                      | Hombres    | Mujeres    |
|----------------------|------------|------------|
| <b>POR CATEGORÍA</b> |            |            |
| Alta dirección       | 14         | 4          |
| Mandos intermedios   | 32         | 11         |
| Coordinadores        | 28         | 9          |
| Técnicos             | 66         | 15         |
| Personal de apoyo    | 351        | 274        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>491</b> | <b>313</b> |



### POR EDAD

|                    |            |            |
|--------------------|------------|------------|
| Mayores de 46 años | 45         | 54         |
| 26 a 45 años       | 270        | 167        |
| Menores de 25 años | 180        | 95         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>495</b> | <b>316</b> |



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA CONSOLIDADA POR GÉNERO

|             | EMPLEADOS | % SOBRE PLANTILLA |
|-------------|-----------|-------------------|
| ● Masculino | 5.421     | 64,3%             |
| ● Femenino  | 3.015     | 35,7%             |

35,7% mujeres



64,3% hombres

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

|                 | EFFECTIVOS | % SOBRE PLANTILLA |
|-----------------|------------|-------------------|
| Aena, SME, S.A. | 114        | 1,50%             |

EMPLEADOS QUE SE HAN ACOGIDO A PERMISOS DE MATERNIDAD/PATERNIDAD\*

|                      | MASCULINO  | FEMENINO  | TOTAL      |
|----------------------|------------|-----------|------------|
| Maternidad           | 0          | 54        | 54         |
| Paternidad           | 108        | 0         | 108        |
| Adopción/Acogimiento | 0          | 2         | 2          |
| Descanso paternal    | 6          | 0         | 6          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>114</b> | <b>56</b> | <b>170</b> |

EMPLEADOS QUE HAN REGRESADO AL TRABAJO DESPUÉS DE TERMINAR EL PERMISO PARENTAL\*

|                      | MASCULINO  | FEMENINO  | TOTAL      |
|----------------------|------------|-----------|------------|
| Maternidad           | 0          | 35        | 35         |
| Paternidad           | 100        | 0         | 100        |
| Adopción/Acogimiento | 0          | 2         | 2          |
| Descanso paternal    | 5          | 0         | 5          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>105</b> | <b>37</b> | <b>142</b> |



1,5%

de personas con discapacidad en plantilla (sociedad dominante).

(\*) Datos de la sociedad dominante.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## BIENESTAR DE LAS PERSONAS

Con objeto de incrementar la motivación, el compromiso y bienestar de las personas que forman parte de la organización, la empresa apuesta por garantizar medidas para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal centradas en la mejora de los permisos retribuidos por nacimientos, lactancia o enfermedad grave, la flexibilidad horaria y ayudas para estudios, salud, discapacidad, campamentos y guarderías.

## Conciliación

En España la sociedad cuenta con el Programa de Atención al Empleado (PAE). Este programa ofrece una serie de servicios orientados a ayudar a resolver eventos vitales. Incluye tanto la atención como el asesoramiento en áreas relacionadas con estas situaciones (legal, fiscal, social, administrativa, etc.), atención legal especializada o apoyo emocional presencial.

A nivel corporativo, también se dispone de protocolos de actuación para atender situaciones especiales como las incluidas en el Programa de Apoyo Emocional y Prevención y Tratamiento de Conductas Adictivas, o para resolver de forma dialogada posibles conflictos de índole laboral.

Asimismo, el Aeropuerto de Londres-Luton cuenta con un programa de asistencia disponible para todos los empleados y sus familias. Se trata de un servicio confidencial que incluye asesoramiento personal y asistencia legal si es necesario.

Los empleados de Aena pueden acceder al Club del Empleado para disfrutar de ofertas en productos de primeras marcas a precios asequibles. También tienen la posibilidad de proponer ideas y actividades sociales y culturales y disfrutar de las ventajas del consumo colaborativo a través de Conecta2, intercambiando productos y servicios o compartiendo planes.



# 1.400.000 €

destinados a ayudas sociales a empleados (sociedad dominante).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Beneficios sociales y conciliación en Aena

### ► PERMISOS



- Mejora de los permisos retribuidos por nacimiento, enfermedad grave de familiares, lactancia. Compensación de festivos que coincidan en sábado.
- Días de asuntos propios.
- Días de vacaciones por antigüedad.

### ► FLEXIBILIDAD HORARIA Y DESCONEXIÓN



- Horario flexible de entrada y salida.
- Jornada intensiva en periodo vacacional.
- Dos horas de flexibilidad diaria para padres con hijos con discapacidad.

### ► AYUDAS AL EMPLEADO



- Seguro médico. Seguro de vida y accidentes.
- Retribución flexible (tickets restaurante).
- Reconocimientos médicos.
- Ayudas económicas para estudios, salud, discapacidad, campamentos, guarderías y 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 nuestros empleados, ofreciendo una atención y asesoramiento en todos los aspectos derivados en estas situaciones (legal, fiscal, social, administrativa, etc.).



El Programa de Atención al Empleado (PAE) ofrece una serie de servicios orientados a ayudar a resolver eventos vitales, incluye tanto atención como asesoramiento legal, fiscal, social, administrativa, etc.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Seguridad y salud laboral

El servicio de prevención de riesgos laborales de Aena garantiza las condiciones de prevención y protección de todos los trabajadores, sea cual sea su grado de exposición. Estos asuntos de salud y seguridad se recogen formalmente en el Convenio colectivo y el 100% de los trabajadores están representados en Comités de Seguridad y Salud.

En su compromiso por mantener los más altos niveles de seguridad, la compañía dispone de protocolos de actuación, se provee de los equipos de protección necesarios y se realizan actividades de formación e información continua.

En 2018 destacan las siguientes actuaciones:

- Creación del Servicio de Prevención Mancomunado (Aena, Aena Desarrollo Internacional, Aena Sociedad Concesionaria Aeropuerto Intenacional Región de Murcia).
- Continuación de la implantación del protocolo de colaboración con centros, orientado a identificar e implantar áreas de mejora en competencias

de comunicación, gestión de conflictos, toma de decisiones y liderazgo de una manera dialogada, colaborativa y con acuerdos de seguimiento, evaluación e impacto, en respuesta a los resultados de la encuesta de clima laboral.

- Medidas de Gestión en Seguridad y Salud Equipos de Protección Individual (EPI's).
- Actualización y renovación del vestuario de imagen para el colectivo de atención a pasajeros, usuarios y clientes.
- Servicios de Asesoramiento a toda la plantilla.
- Incremento de la divulgación a los empleados, -a través de la Intranet corporativa-, de las fichas de riesgos de cada ocupación.
- Gestión de más de 18.000 expedientes de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
- Realización de más de 10.500 pruebas médicas (reconocimientos, análisis clínicos, certificados de aptitud, etc.).



Tu opinión importa

Abc

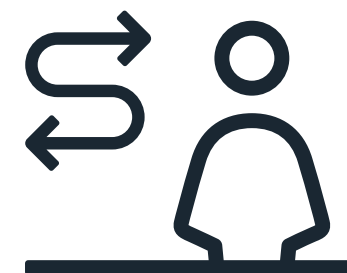
Abreviaturas y acrónimos



## Índices de salud y seguridad laboral (sociedad dominante)

### ÍNDICES DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (CALCULADOS SEGÚN NORMATIVA ESPAÑOLA)\*

|   | 2016 | 2017 | 2018 | Variación 18/17 |
|---|------|------|------|-----------------|
| Índice de incidencia de siniestralidad laboral (I.I.) | 9,98 | 8,93 | 6,76 | -24,3%          |
| Índice de frecuencia (I.F.)                           | 5,80 | 5,25 | 3,92 | -25,3%          |
| Índice de absentismo                                  | 5,71 | 5,76 | 6,05 | 5,0%            |



### ACCIDENTES 2018

|              | ACCIDENTES | PLANTILLA    | I.I.        | I.F.        |
|--------------|------------|--------------|-------------|-------------|
| Femenino     | 16         | 2.690        | 5,95        | 3,48        |
| Masculino    | 35         | 4.915        | 7,12        | 4,16        |
| <b>TOTAL</b> | <b>51</b>  | <b>7.605</b> | <b>6,76</b> | <b>3,92</b> |

### TIPOLOGÍA ACCIDENTES 2018

|              | FEMENINO  | MASCULINO |
|--------------|-----------|-----------|
| Grave        | 0         | 1         |
| Leve         | 16        | 34        |
| <b>TOTAL</b> | <b>16</b> | <b>35</b> |

# 6,76

índice de siniestralidad laboral (sociedad dominante).

# 100%

de los trabajadores representados en Comités de seguridad y salud (sociedad dominante).

# -24,3%

Disminución del índice de incidencia de siniestralidad laboral respecto a 2017 (sociedad dominante).

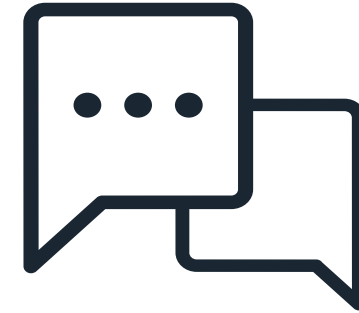


Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Diálogo social



## Organización del diálogo social

### I CONVENIO COLECTIVO GRUPO AENA

Capítulo XIX. Representación colectiva y derechos sindicales.

En el Aeropuerto de Londres-Luton, aproximadamente el 48% de la plantilla está adherida a su propio convenio colectivo. El convenio incluye provisiones sobre retribuciones y establece obligaciones de consultas con los sindicatos en materia de cambios contractuales, jornada laboral, reducción de plantilla y beneficios sociales.

### COORDINADORA SINDICAL ESTATAL (C.S.E.)

Es el órgano representativo de los trabajadores de las entidades y/o sociedades que constituyen el Grupo Aena, incluidos en el ámbito de aplicación del Convenio colectivo (Sección 3ª - Art. 161 del I Convenio colectivo del Grupo de empresas Aena).

### COMISIONES PARITARIAS

Compuestas por los sindicatos presentes en la Coordinadora Sindical Estatal y, empresa, en las que se tratan materias específicas del Convenio colectivo, entre ellas:

- Comisión Paritaria de Formación.
- Comisión Paritaria de Promoción y Selección.
- Comisión Paritaria de Igualdad.
- Comité Estatal de Seguridad y Salud.
- Comisión Paritaria de Acción Social.
- Comisión de interpretación, vigilancia, conciliación y arbitraje y solución voluntaria de conflictos.

# 99,86%



Porcentaje de plantilla sujeta al Convenio colectivo.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 8. Diversidad

CADA PERSONA CUENTA

TALENTO SIN ETIQUETAS

Exclusive access  
**Acceso exclusivo**



Baby cart  
**Carrito de bebé**



PRM  
**PMR**



# Talento sin etiquetas

## RETOS

### GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

La gestión de la diversidad es cada vez más importante para inversores, clientes y empleados.

### DIVERSIDAD, IGUALDAD Y TALENTO

La diversidad aplicada al talento en las empresas no debe responder a cuotas ni a prejuicios, sino a competencias, habilidades, experiencias, conocimientos, valores y actitudes diferentes aportadas por personas que se complementan para crear un equipo competitivo que responda a las necesidades del mercado y de la sociedad.

## OBJETIVOS 2018

- ✔ Fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- ✔ Velar por mantener un entorno de respeto, diálogo permanente, con especial atención a la consecución de los objetivos en materia de género y a la inclusión de las personas con capacidades diferentes.
- ✔ Desarrollo de políticas activas de igualdad.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✔ La diversidad está recogida en el Código de conducta de la compañía.
- ✔ La Política de selección de candidatos a consejeros evita cualquier sesgo de discriminación.
- ✔ El Plan de igualdad se contempla en el Convenio colectivo.
- ✔ La diversidad está presente a lo largo de la cadena de valor mediante la inclusión de cláusulas de diversidad en licitaciones.
- ✔ "Canal de Denuncias", para la recepción de denuncias internas y otras comunicaciones de conductas irregulares.
- ✔ Desarrollo del talento y las capacidades profesionales, fomentando la diversidad e igualdad.
- ✔ Esfuerzo por aumentar el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración a medio plazo.

## PROGRESOS EN ODS



- ✔ Las mujeres suponen en 2018 el 35,7% de la plantilla (consolidado).
- ✔ Mejora en la tecnología para la información y ayuda al pasajero con movilidad reducida.
- ✔ Atención personas con necesidades especiales - Autismo.
- ✔ Sostenibilidad social: activa relación con los grupos de interés: CERMI.

## Resultados 2018



**20%**  
de mujeres en el Consejo de Administración (no incluye Luton).

**43%**  
mujeres en puestos directivos, mandos intermedios y titulados (consolidado).

**35,7%**  
mujeres en la plantilla (consolidado).

## PRINCIPALES HITOS 2018

Convenios de colaboración con universidades, centros de estudios, etc. para fomentar la integración laboral de jóvenes.



El Consejo de Administración del Aeropuerto de Londres-Luton aprueba la declaración de la compañía con sus compromisos para prevenir la esclavitud.



## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✔ Alcanzar una representación de al menos un 30% de mujeres en el Consejo de Administración en 2020.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## CADA PERSONA CUENTA

Como compañía plural, Aena está comprometida con la defensa de la identidad, dignidad e igualdad de todas las personas, en sus equipos, en su cadena de suministro y en los servicios que ofrece.

El modelo de gestión del talento de la compañía refleja el compromiso de Aena con la diversidad y, por ello, garantiza que no se produzca ninguna discriminación a través de los principios recogidos en:

- La **Política de selección** de candidatos a consejeros.
- El **Código de conducta** aplicable a todas las personas que trabajan en la organización.
- El **Plan de igualdad** definido en el Convenio colectivo.

Además, la diversidad también está presente en toda la cadena de valor mediante la inclusión de cláusulas de diversidad en las licitaciones.

Por otro lado, las políticas activas dirigidas a colectivos en riesgo de exclusión, la contratación de servicios a centros especiales de empleo y la oferta de un servicio integral a personas con movilidad reducida en los aeropuertos, complementan la actividad de Aena en este sentido y ponen de manifiesto la firmeza de su compromiso.

## Compromiso con la diversidad en el Aeropuerto de Londres-Luton

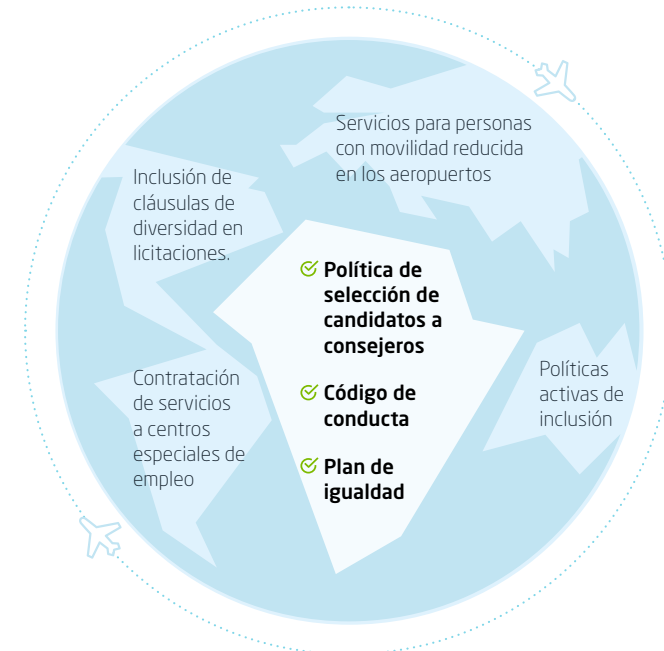
En el Aeropuerto de Londres-Luton el **manual del empleado** y las obligaciones derivadas de la **ley británica de igualdad** reflejan el compromiso de la compañía con la diversidad.

### Obligaciones de la Ley británica de igualdad (2010)

- Brindar servicios accesibles de alta calidad.
- Comprometerse con los clientes, comunidades locales, personal, partes interesadas y contratistas para

identificar e implementar mejoras.

- Abordar las barreras que restringen el acceso a los servicios.
- Comprender las cuestiones relacionadas con la edad, la discapacidad, la reasignación de sexo, el embarazo y la maternidad, el matrimonio, la raza, la religión o las creencias, el sexo y la orientación sexual.
- Promover la igualdad de oportunidades en todas las prácticas de empleo y prestaciones de servicios.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## TALENTO SIN ETIQUETAS

La diversidad ofrece la oportunidad de acceder al mejor talento en un mercado altamente competitivo. Además de velar por mantener un Consejo de Administración diverso en conocimientos, experiencias y género, Aena promueve iniciativas para la integración de los jóvenes en la organización.

Aena participa en el Plan de Emancipación Juvenil 2014-2016 y en la Estrategia Juventud 2020, dos iniciativas promovidas por el Gobierno de España dirigidas a la contratación en prácticas de titulados universitarios. El objetivo es brindar una experiencia laboral que complemente la formación académica y facilite la formación de cantera en la organización.

Durante 2018 se han formalizado un total de 88 contratos de carácter fijo, en distintos Aeropuertos y en las unidades de Servicios Centrales, tras su periodo de dos años de prácticas en Aeropuertos y Servicios Centrales.

### Convenios con universidades, escuelas de negocio y otros centros docentes

**88** titulados universitarios contratados en 2018 con carácter fijo, tras su periodo de dos años de prácticas en Aeropuertos y Servicios Centrales.

**+70** estudiantes universitarios de los últimos cursos han tenido la posibilidad de adquirir un conocimiento práctico de la realidad empresarial en Aena.

**72** estudiantes de grado o máster en España en 2018.

Asimismo, la compañía cuenta en España con convenios con universidades (públicas y privadas), escuelas de negocio y otros centros docentes, para fomentar la integración laboral de la juventud, a través de prácticas académicas externas (curriculares y extra-curriculares) con estudiantes de grado y/o de máster en la compañía. Más de 70 estudiantes universitarios de los últimos cursos han tenido la posibilidad de adquirir un conocimiento práctico de la realidad empresarial en Aena.



**114**

empleados con discapacidad (1,5% de la plantilla en España).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 9.

## Relación con el medio ambiente

CONVIVENCIA SOSTENIBLE CON EL ENTORNO

MITIGACIÓN DEL IMPACTO ACÚSTICO

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

OTROS ASPECTOS AMBIENTALES



# Mitigación del impacto acústico

## RETOS

Teniendo en cuenta la positiva previsión de la demanda futura del tráfico aéreo, Aena, junto con el sector aeroportuario en general, es consciente de la importancia de avanzar en la senda de la sostenibilidad para poder alcanzar esta demanda encontrándonos con un doble reto: dar los mayores niveles de calidad de servicio en nuestra actividad al tiempo que minimizamos los impactos en nuestro entorno, entre los que son especialmente importantes los relativos al ruido.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Compatibilizar la gestión de los aeropuertos con el respeto al entorno donde se asientan, permitiendo asimismo una convivencia sostenible con las comunidades locales.
- ✓ Responder a las necesidades de la sociedad aplicando soluciones innovadoras para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Planes de aislamiento acústico en viviendas y edificios de uso sensible.
- ✓ Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido.
- ✓ Mapas Estratégicos de Ruido (MER), Servidumbres Acústicas y Planes de Acción.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ 19 Planes de Aislamiento Acústico vigentes.
- ✓ Inversiones superiores a los 320 millones de euros en aislamiento acústico de viviendas.
- ✓ Alianza con Enaire y compañías aéreas: Collaborative Environmental Management (CEM).

## Resultados 2018



323,2M€

asignados para actuaciones de aislamiento acústico en el periodo 2000-2018 en la red de aeropuertos españoles.

23.897

inmuebles insonorizados en el periodo 2000-2018 en la red de aeropuertos españoles.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Refuerzo en la coordinación y seguimiento de la ejecución de las medidas incluidas en los Planes de Acción de las Servidumbres Acústicas (incluidas las actuaciones de insonorización acústicas) y los Mapas Estratégicos de Ruido.
- ✓ Insonorización de 25.000 viviendas y edificaciones de usos sensibles, incluidas en los Planes de Aislamiento Acústico, antes del fin de 2020.
- ✓ Implantación de Sistemas de Monitorado de Ruido y Mapas Interactivos de Ruido en todos los aeropuertos con más de 50.000 operaciones antes del fin del 2020.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Celebración de 24 reuniones con organismos estatales, autonómicos y locales directamente relacionadas con el seguimiento de los planes de aislamiento acústico.

Puesta en funcionamiento del sistema de monitorado de ruido y el mapa interactivo de ruido (Webtrak) del Aeropuerto de Gran Canaria.

Aprobación definitiva de los Mapas Estratégicos de Ruido (Fase III) de 11 aeropuertos.

Aprobación de las Servidumbres Acústicas y sus Planes de Acción de 5 aeropuertos.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



# Energía y cambio climático

## RETOS

Las consecuencias del cambio climático sobre la capacidad operativa de nuestros aeropuertos y la conciencia ambiental de la empresa, motivan la implicación de Aena en la lucha contra el cambio climático, apoyando asimismo el compromiso adquirido por España en la Cumbre de París.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Incorporar nuevos aeropuertos en el programa Airport Carbon Accreditation.
- ✓ Puesta en marcha de las actuaciones derivadas de la Estrategia de Cambio Climático.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Estrategia de Cambio Climático.
- ✓ Medidas de eficiencia energética y reducción de emisiones GEI.
- ✓ Implantación de instalaciones de energía renovable.
- ✓ Vehículos de apoyo en tierra menos contaminantes.
- ✓ Programa Airport Carbon Accreditation.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Mejoras en consumo de energía y emisiones de gases con efecto invernadero.
- ✓ Compra de electricidad con garantía de origen.
- ✓ Iniciativas para mitigar las emisiones de GEI de alcance 3.
- ✓ Aena renueva las certificaciones Airport Carbon Accreditation.
- ✓ Aena alcanza la calificación "Management B" de Carbon Disclosure Project.

## Resultados 2018



-5%

Reducción del 5% en el consumo energético/ATU respecto a 2017.

2%

Reducción en un 2% de las emisiones de kg CO<sub>2</sub>/ATU\* respecto a 2017.

(\* ATU es un parámetro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta sus aeronaves, pasajeros y el volumen de carga anuales. ATU = Pasajeros + (100 \* Aeronaves) + (10 \* mercancías).

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

- ✓ Reducción del consumo eléctrico/ATU en un 17,5% entre 2015 y 2020 (año base 2015).
- ✓ Cuota de abastecimiento energético procedente de renovables del 60% en alta tensión y 100% en baja tensión para 2020.
- ✓ Reducción en un 30% de las emisiones de CO<sub>2</sub>/ATU para 2020. (año base 2015).
- ✓ Incrementar el abastecimiento energético a partir de energías renovables en instalaciones propias.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Incremento de nivel del Aeropuerto de Lanzarote, e incorporación de los aeropuertos de Alicante-Elche y Santiago en el programa Airport Carbon Accreditation.

Reporte del Informe de gestión sobre cambio climático de Carbon Disclosure Project (CDP).

Licitación del expediente de Instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en los aeropuertos de Aena.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Estadísticas de tráfico aéreo



Gestión ambiental \*\*



(\*\*) Datos correspondientes a 2017

## CONVIVENCIA SOSTENIBLE CON EL ENTORNO

Para Aena es clave compatibilizar la gestión de sus aeropuertos con el respeto al entorno donde se asientan. Para ello, la compañía aplica un modelo de actuación basado en su Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética, con el que pretende garantizar una convivencia sostenible, tanto con las comunidades locales como con el medio natural.

Para gestionar su relación con el medio ambiente, Aena cuenta con un sistema certificado según la norma ISO 14001, integrado con la gestión de la calidad para hacer más eficiente su mantenimiento, y garantiza, mediante auditorías muestrales específicas en las unidades/ centros de Aena, la mejora continua de su comportamiento ambiental. Esta certificación abarca el 100% de la actividad de la compañía.

En 2017 Aena implantó un Sistema de Compliance con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia ambiental y, durante 2018, se ha reforzado el seguimiento de los requisitos ambientales en todos los centros de la red de Aena.

A la hora de establecer planes y medidas para mejorar el desempeño de la compañía en materia de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, la opinión y las preocupaciones de los grupos de interés con los que se relaciona son un factor de gran relevancia.

Con el afán de facilitar este proceso de comunicación bidireccional con los usuarios, la web pública de Aena cuenta con un canal de consultas ambientales donde se centralizan las solicitudes de información, quejas y sugerencias en materia de medio ambiente, lo que permite responder de forma ágil, homogénea y eficaz, así como minimizar los tiempos de respuesta.



100%

de los contratos de aprovisionamiento tienen cláusulas ambientales.



100%

de la actividad certificada según ISO 14001.

Durante 2018 se recibieron y contestaron 3.555 quejas relativas a medio ambiente, de las cuales el 97,6% son relacionadas con el ruido. Las aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat abarcan el 83 % de estas quejas.

En cuanto a la cadena de suministro, Aena incluye cláusulas ambientales en el 100% de las contrataciones.

Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética



Alcance del SGI



Oficina de atención ambiental



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



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

Para ello, Aena lleva a cabo la evaluación de impacto ambiental de sus proyectos de infraestructuras aeroportuarias y coordina y elabora la documentación necesaria para someter a evaluación ambiental aquellos proyectos que por sus características así lo requieran. Este procedimiento finaliza una vez se publica la correspondiente Declaración de Impacto Ambiental

(DIA), por parte del Ministerio para la Transición Ecológica, en la que se determinan las medidas que deben establecerse para la protección del medio ambiente durante las fases de obra y explotación del proyecto evaluado. Con el fin de asegurar el cumplimiento de todos los condicionados recogidos en cada una de las DIA's obtenidas, Aena implementa programas de vigilancia ambiental definidos tanto para la fase de obra como de explotación de cada uno de los proyectos.

Asimismo, en el ámbito de la evaluación ambiental estratégica, Aena desarrolla el proceso de análisis ambiental de los instrumentos de planificación de sus aeropuertos.

[Evaluación ambiental estratégica de planes](#)



[Evaluación ambiental de proyectos](#)



Tu opinión importa

Abc

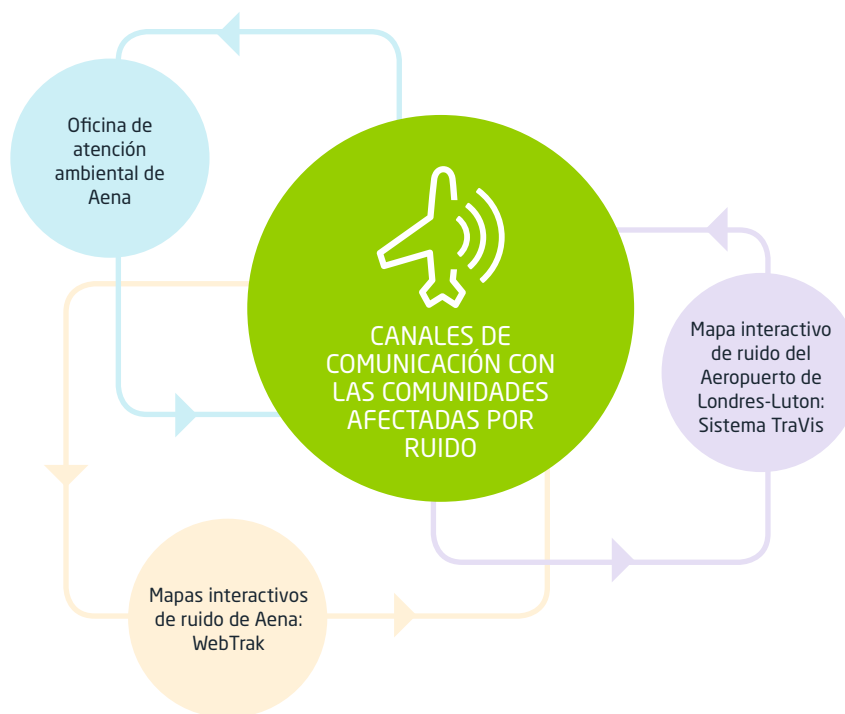
Abreviaturas y acrónimos

## MITIGACIÓN DEL IMPACTO ACÚSTICO

Con el objetivo de mitigar los efectos del ruido y, a la vez, dar respuesta a las preocupaciones de las partes interesadas, Aena dedica gran parte de sus esfuerzos a la mejora continua de los programas de medición, control y minimización del impacto acústico en el entorno aeroportuario.

Durante el año 2018 Aena ha continuado con la realización de actuaciones de insonorización asociadas a sus **Planes de Aislamiento Acústico**. La incorporación ese año del Plan correspondiente del Aeropuerto de Sevilla, eleva a 19 el número de Planes puestos en marcha por Aena para mitigar los niveles de ruido en el interior de aquellas viviendas y edificaciones de usos sensibles incluidas en estos Planes.

Esta iniciativa ha supuesto que, a la finalización del año 2018, se haya concluido el aislamiento acústico de 23.897 inmuebles, para lo que Aena ha asignado un importe de más de 323,2 Millones de € ejecutados desde el año 2000, momento en el que Aena inició la realización de este tipo de actuaciones. Respecto al Aeropuerto de Londres-Luton, las actuaciones han abarcado 81 inmuebles entre junio de 2016 y el año 2018.



Planes de aislamiento acústico

Mapa interactivo de ruido del Aeropuerto de Londres-Luton: Sistema TraVis

Mapas interactivos de ruido de Aena: WebTrak



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Planes de aislamiento acústico (2000-2018)

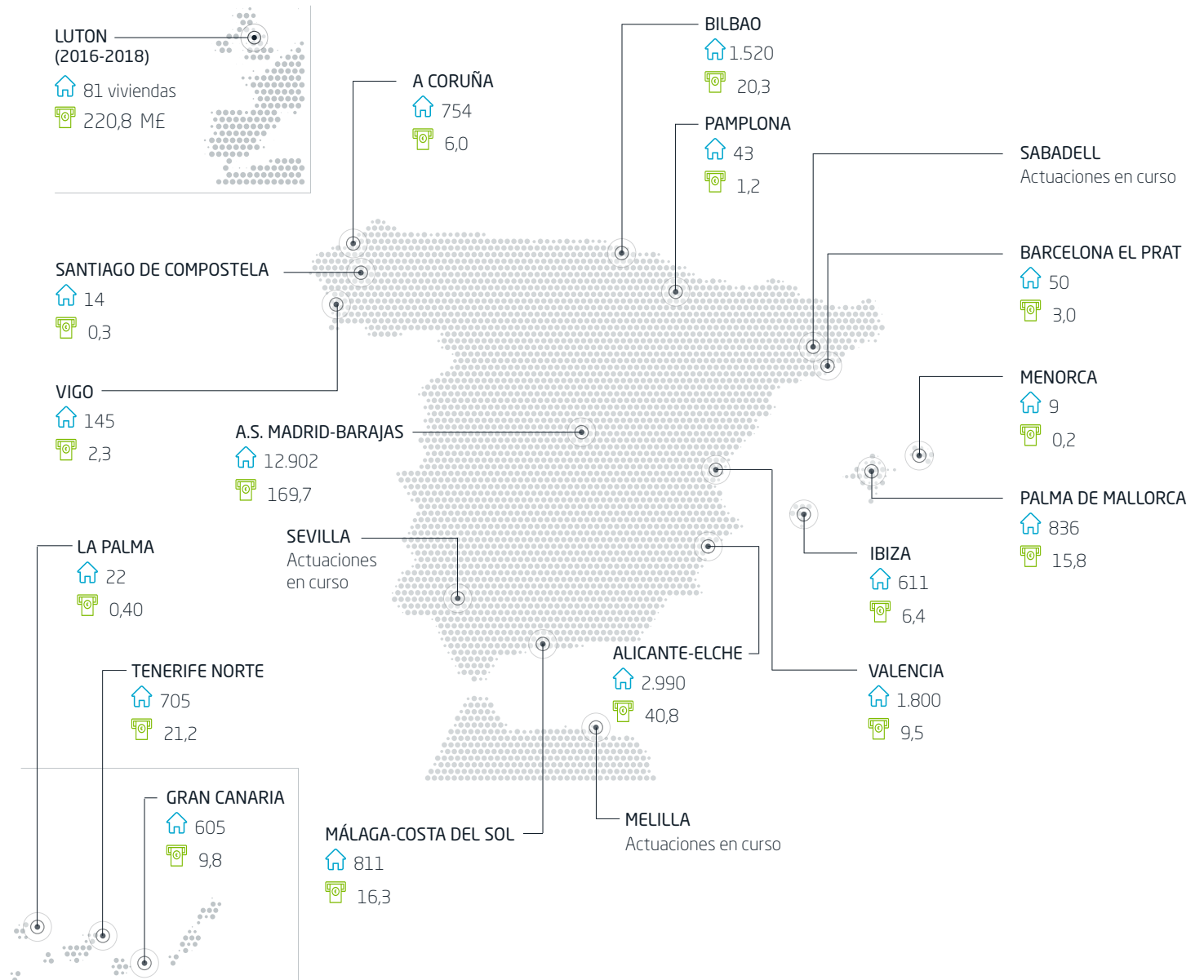
Adicionalmente, durante 2018 se han definido los términos correspondientes al Plan de Aislamiento Acústico del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia, previéndose su aplicación tan pronto como se constate que cualquier posible inmueble cumple las condiciones establecidas para su ejecución.

### TOTAL RED DE AEROPUERTOS ESPAÑOLES

Nº Inmuebles aislados\* (2000-2018) **23.897**

Importes certificados\* (M€ 2000-2018) **323,2**

(\*) Datos a 31/12/2018



Tu opinión importa

**Abc**  
Abreviaturas y acrónimos

Para conseguir los objetivos establecidos en el ámbito de la gestión del ruido, Aena se sirve de diferentes herramientas para medir la afección acústica generada en el entorno, entre las que destacan:

### SERVIDUMBRES ACÚSTICAS

Las servidumbres acústicas buscan la compatibilidad de las infraestructuras de transporte con los usos y actividades de las zonas afectadas por el ruido. La zona de servidumbre acústica comprende el territorio del entorno del aeropuerto delimitado por las curvas correspondientes a los índices  $L_d \geq 60$  dB(A),  $L_e \geq 60$  dB(A) y  $L_n \geq 50$  dB(A) que representan el nivel de ruido generado por el funcionamiento de la infraestructura aeroportuaria. Asimismo, la aprobación de las Servidumbres obliga a los instrumentos de planificación u ordenación territorial a incorporar restricciones a fin de conseguir la compatibilidad del funcionamiento o desarrollo de la infraestructura aeroportuaria con las actividades existentes o futuras en el territorio de la zona afectada.

Respecto a sus Planes de Acción, señalar que recogen tanto las medidas a aplicar para prevenir y reducir el ruido, incluyendo el aislamiento acústico, como un programa de control y vigilancia que permite evaluar de forma continuada la evolución del ruido en los aeropuertos.

Durante el año 2018 se han aprobado las Servidumbres Acústicas y sus Planes de Acción asociados de los aeropuertos de: Bilbao, Ibiza, Sevilla, Valencia y Alicante-Elche. Estas se han sumado a las servidumbres acústicas ya aprobadas para los aeropuertos de: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat y Palma de Mallorca.

### MAPAS ESTRATÉGICOS DE RUIDO

Durante el año 2018, se ha obtenido la aprobación definitiva de los Mapas Estratégicos de Ruido (Fase III) de los aeropuertos de Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Gran Canaria, Ibiza, Lanzarote, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca, Tenerife Norte, Tenerife Sur y Valencia. Continuando con la tramitación de estos documentos, se expuso a información pública sus correspondientes Planes de Acción que se encuentran pendientes de aprobación.

### SISTEMAS DE MONITORADO DE RUIDO

Durante 2018 se ha puesto en funcionamiento el sistema de monitorado de ruido y el mapa interactivo de ruido (Webtrak) del Aeropuerto de Gran Canaria. También se ha iniciado la instalación de los terminales de monitorado para los aeropuertos de Tenerife Norte y Tenerife Sur. Actualmente se dispone de este Sistema en los aeropuertos de: Alicante-Elche, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Málaga-Costa del Sol, Palma de Mallorca y Valencia.



## Herramientas de Aena

✓ Servidumbres acústicas

✓ Mapas estratégicos de ruido

✓ Sistemas de Monitorado de Ruido

✓ Mapa interactivo de ruido: WebTrak

### MAPA INTERACTIVO DE RUIDO: WEBTRAK

Esta herramienta facilita a los habitantes de las poblaciones vecinas a los aeropuertos una información fiable y transparente de las operaciones aeronáuticas y de los niveles acústicos que éstas generan. Además, permite observar, casi en tiempo real, la trayectoria de los aviones que despegan o aterrizan en los aeropuertos. Esta herramienta se denomina Webtrak en los aeropuertos españoles y TraVis en el Aeropuerto de Londres-Luton.

Sistemas de monitorado de ruido



Servidumbres acústicas



Mapas estratégicos de ruido



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

**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-Elche | 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 55 dB(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-Elche | 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 55 dB(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-Elche | Bilbao* | Barcelona** | Ibiza | Madrid   | Málaga | Palma de Mallorca | Valencia | Sevilla* |
|------------------|--------------|--------------------|--------------|----------------|----------------|---------|-------------|-------|----------|--------|-------------------|----------|----------|
| Ldia 65 dB(A)    | 282          | 304                | 20           | 252            | 86             | -       | 10          | 14    | 1.751    | 319    | 177               | 1        | -        |
| Ltarde 65 dB(A)  | 0            | 294                | 0            | 13             | 62             | -       | 10          | 14    | 1.497    | 255    | 187               | 1        | -        |
| Lnoche 55 dB(A)  | 308          | 0                  | 90           | 0              | 201            | -       | 12          | 591   | 1.754*** | 1.520  | 515               | 91       | -        |

**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 |
|-----------------|------------|-------------|--------------|
| Ldía 66 dB(A)   | <100       | <100        | <100         |
| Ltarde 66 dB(A) | <100       | 0           | <100         |
| Lnoche 57 dB(A) | 2.300      | 900         | 600          |

(\*) 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.

(\*\*) Datos Provisionales. Pendiente el cierre definitivo de los datos.

(\*\*\*) El incremento de los valores nocturnos en el aeropuerto Adolfo Suárez 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.

**Juntos en la lucha contra el ruido**

Durante el año 2018 y bajo el marco del Collaborative Environmental Management (CEM), Aena y Enaire se han unido, junto a las principales compañías aéreas, para trabajar compartiendo y buscando soluciones sinérgicas en el ámbito del medio ambiente, que en una primera fase se va a aplicar en los aeropuertos de Madrid y Barcelona.

Este concepto de gestión ambiental colaborativa ha sido desarrollado por Eurocontrol con el objetivo de aunar las necesidades expresadas por los diferentes grupos de interés y poder encontrar soluciones comunes a los desafíos ambientales que se presentan en los aeropuertos, principalmente en el ámbito de la gestión del ruido.

Así, este grupo de trabajo se encuentra trabajando en el campo de los Continuous Descent Approach (CDA), los llamados aterrizajes verdes. Estas maniobras de aproximación suponen la reducción de la contaminación acústica y la emisión de CO<sub>2</sub>, así como un menor consumo de combustible.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Como muestra del firme compromiso ante la problemática que genera el cambio climático, durante 2018 Aena aprobó su Estrategia de lucha contra el Cambio Climático, con el objetivo principal de alcanzar una progresiva disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestra actividad principalmente a través de la eficiencia energética y el abastecimiento energético a partir de energías renovables.

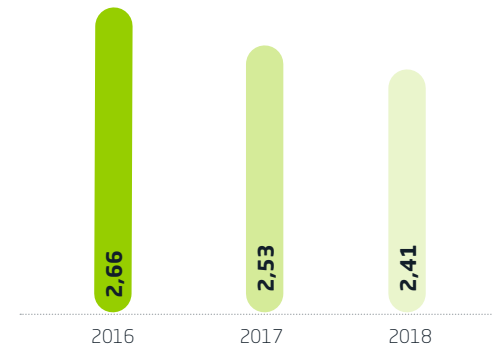
Las medidas llevadas a cabo en los aeropuertos gestionados por Aena para optimizar el consumo de recursos y conseguir logros en materia de **eficiencia energética** son muy diversas. Incluyen medidas de mejora de carácter tecnológico en iluminación y climatización, adecuación del consumo energético a la operativa real del aeropuerto, mayor control de los consumos de energía eléctrica y combustibles fósiles y un trabajo de concienciación y sensibilización del personal que forma parte de Aena.

Dentro de las actuaciones relacionadas en 2018 cabe destacar el proyecto que dotará al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid - Barajas de una plataforma de gestión energética que incrementará la eficiencia energética y reducirá las emisiones de gases de efecto invernadero al fijar una línea base energética, basada en las mediciones de los consumos energéticos más significativos de los terminales T123, T4 y T4S.

La implementación de diversas medidas de eficiencia energética en aeropuertos, junto con

una labor de concienciación y sensibilización, han hecho posible que, a pesar del crecimiento de pasajeros y de la singularidad de la climatología en 2018, el consumo energético por ATU haya disminuido un 5% respecto a 2017 situándose en 2,41 kWh/ATU.

CONSUMO ENERGÉTICO kWh/ATU\*



(\*) Incluye el consumo de combustibles, energía eléctrica, calefacción y refrigeración.

NOTA: Los datos de 2016 y 2017 han sido actualizados.



-5%\*

consumo energético/ATU 2017-2018.

(\*) ATU es un parametro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta susaeronaes, pasajeros y el volumen de carga anuales.  
ATU = Pasajeros + (100 \* Aeronaves) + (10 \* Mercancías).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## Actuaciones más relevantes relacionadas con las energías renovables en 2018



### Realización de dos proyectos fotovoltaicos

en autoconsumo para los Aeropuertos de Madrid y Barcelona. En el caso de Madrid, la potencia a instalar es de 9 MW y en el caso de Barcelona de 3 MW. Durante 2019 se licitarán las obras y suministros asociados, comenzando posteriormente su ejecución.

### Puesta en marcha de un prototipo de miniaerogenerador híbrido con fotovoltaica

de 3 kW ubicados en el parking P5 del Aeropuerto de Valencia. Los resultados obtenidos en este proyecto piloto están sirviendo para optimizar futuros planes de instalación de miniaerogeneradores en otros aeropuertos que dispongan de un buen recurso eólico.

### Elaboración de un expediente para la instalación de miniaerogeneradores

en los aeropuertos gallegos (Santiago, Vigo y Coruña), con unas potencias estimadas en 40 kW en cada aeropuerto.

### Análisis de viabilidad técnica de instalaciones fotovoltaicas

en autoconsumo en los aeropuertos de Tenerife Norte (0,43 MW), El Hierro (0,025 MW), La Gomera (0,025 MW), Zaragoza (0,170 MW), Girona (0,270 MW) y Reus (0,170 MW).

En el ámbito de la implantación de **energías renovables**, Aena ha continuado invirtiendo en tecnologías que permitan avanzar en la reducción del consumo energético y aumentar el autoabastecimiento a partir de fuentes de energía renovable, evitando la emisión de 1.062 teq de CO<sub>2</sub>.

Asimismo, en el año 2018 el 40% de la compra de electricidad cuenta con el certificado de garantía de origen de fuentes renovables.

### EVOLUCIÓN DE EMISIONES DE GEI EN LA RED ESPAÑOLA (t EQUIVALENTES DE CO<sub>2</sub>)

|                               | 2016    | 2017    | 2018           |
|-------------------------------|---------|---------|----------------|
| <b>Emisiones directas*</b>    | 19.400  | 20.525  | <b>24.079</b>  |
| <b>Emisiones indirectas**</b> | 331.485 | 238.611 | <b>244.111</b> |

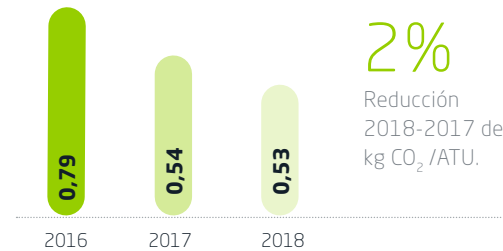
NOTA: Los datos han sido calculados y actualizados utilizando el criterio de mercado.

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

Factores de emisión 2018 provisionales (Fuentes de los factores de emisión: MITECO, EMEP/EEA (Corinair), US EPA, US FAA); Fuente Potenciales Calentamiento Global (PCG): IPCC AR4 (2007). Enfoque de consolidación para las emisiones: Control operacional.

(\*\*) Emisiones asociadas a la generación de la electricidad (y calefacción o refrigeración) consumida. Factores de emisión 2018 provisionales (Fuentes de los factores de emisión: MITECO); Emisiones calefacción y refrigeración 2018 provisionales; Fuente Potenciales Calentamiento Global (PCG): IPCC AR4 (2007). Enfoque de consolidación para las emisiones: Control operacional.

### INTENSIDAD EMISIONES GEI (kg EQ CO<sub>2</sub>/ATU)\*



(\*) Incluye las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2.

El ahorro energético y la compra de energía de origen renovable tiene un reflejo directo en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En este sentido, la reducción de emisiones GEI por ATU ha sido de un 2% respecto a 2017.

Las emisiones de GEI en el Aeropuerto de Londres-Luton, entre abril de 2017 y marzo de 2018 han sido de 15.918 teq/ CO<sub>2</sub>.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



Asimismo, Aena trabaja conjuntamente con los otros agentes que operan en el aeropuerto (compañías aéreas, agentes de handling, etc.) con el objetivo de minimizar emisiones de Alcance 3 sobre las que tiene influencia. A continuación, se reflejan algunas de las medidas llevadas a cabo en este ámbito:

(1) Ciclo LTO (Landing and Take-Off) incluye a las operaciones de aproximación, descenso, rodaje, despegue y ascenso de una aeronave en un aeropuerto hasta 3000 ft (aprox. 915 m).

(2) APU (Auxiliary Power Unit). Unidades auxiliares de energía de suministro de electricidad y aire comprimido a la aeronave cuando está estacionada y con sus motores principales parados.

✓ Implantación de A-CDM o CDM (Airport Collaborative Decision Making” o Collaborative Decision Making) cuyo objetivo es mejorar la eficiencia general de las operaciones aeroportuarias, mediante el uso compartido de información actualizada de carácter operativo. Redunda en una reducción de los tiempos de rodaje y por tanto en un menor consumo de combustible y emisiones.

✓ Plan de implantación de sistemas fijos de suministro eléctrico a 400 Hz para aeronaves. Actualmente está prevista la sustitución e implantación de nuevas tomas en la red de aeropuertos hasta alcanzar un total de 470 puntos de suministro en 2030.

✓ Aena ha incorporado requisitos para la reducción progresiva de las emisiones de los equipos GSE en los pliegos de condiciones para la concesión de licencias de actividades de Handling. Los agentes de Handling han elaborado un plan de reducción de sus emisiones de un 20% para 2020 y se ha establecido una metodología común para el cálculo y seguimiento de las emisiones de los vehículos.



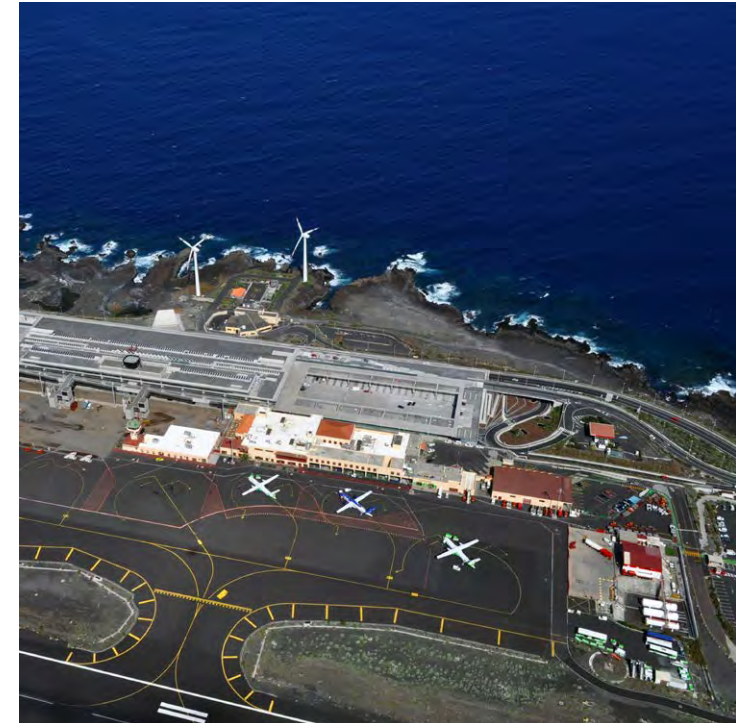
Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

**IMPLANTACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA**

| <b>Energía generada (Alcance 1)</b>                             | <b>2016</b>          | <b>2017</b>          | <b>2018</b>          |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Instalación</b>  | <b>kWh generados</b> | <b>kWh generados</b> | <b>kWh generados</b> |
| Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao                 | 485.464              | 806.932              | 1.067.935            |
| Captadores solares térmicos del Aeropuerto de Barcelona-El Prat | 79.450               | 117.700              | 8.180                |
| Planta energía geotérmica del Aeropuerto de Reus                | 26.500               | 38.914               | 43.258               |
| <b>TOTAL (ALCANCE 1)</b>  | <b>591.414</b>       | <b>963.546</b>       | <b>1.119.373</b>     |
| <b>Energía generada (Alcance 2)</b>                             | <b>2016</b>          | <b>2017</b>          | <b>2018</b>          |
| <b>Instalación</b>  | <b>kWh generados</b> | <b>kWh generados</b> | <b>kWh generados</b> |
| Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma                      | 2.660.905            | 2.241.916            | 2.577.197            |
| Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca                 | 54.824               | 69.983               | 70.320               |
| Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza                   | 31.985               | 53.574               | 81.977               |
| Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Alicante-Elche        | 54.279               | 53.006               | 46.413               |
| Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Barajas        | 113.000              | 96.670               | 88.622               |
| Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos |                      | 20.000               | 18.561               |
| Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de La Palma              | 96.489               | 65.373               | 60.291               |
| Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Valencia              | 15.473               | 29.285               | 32.316               |
| Módulos fotovoltaicos en el Aeropuerto de Vigo                  | 17.015               | 56.546               | 20.650               |
| <b>TOTAL (ALCANCE 2)</b>  | <b>3.043.970</b>     | <b>2.686.353</b>     | <b>2.996.347</b>     |

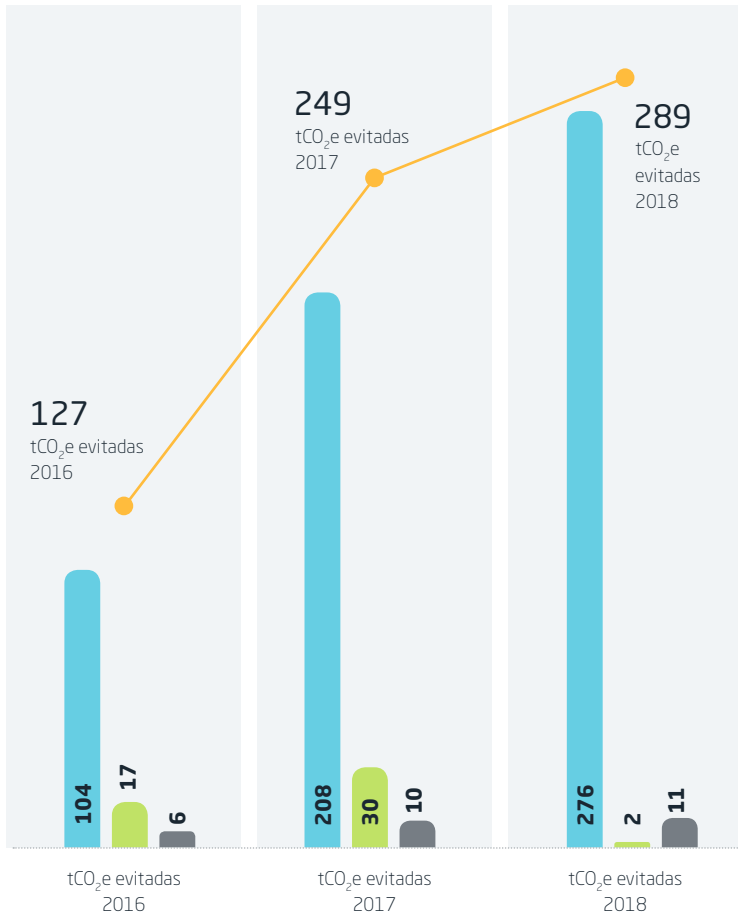


Tu opinión importa

**Abc**

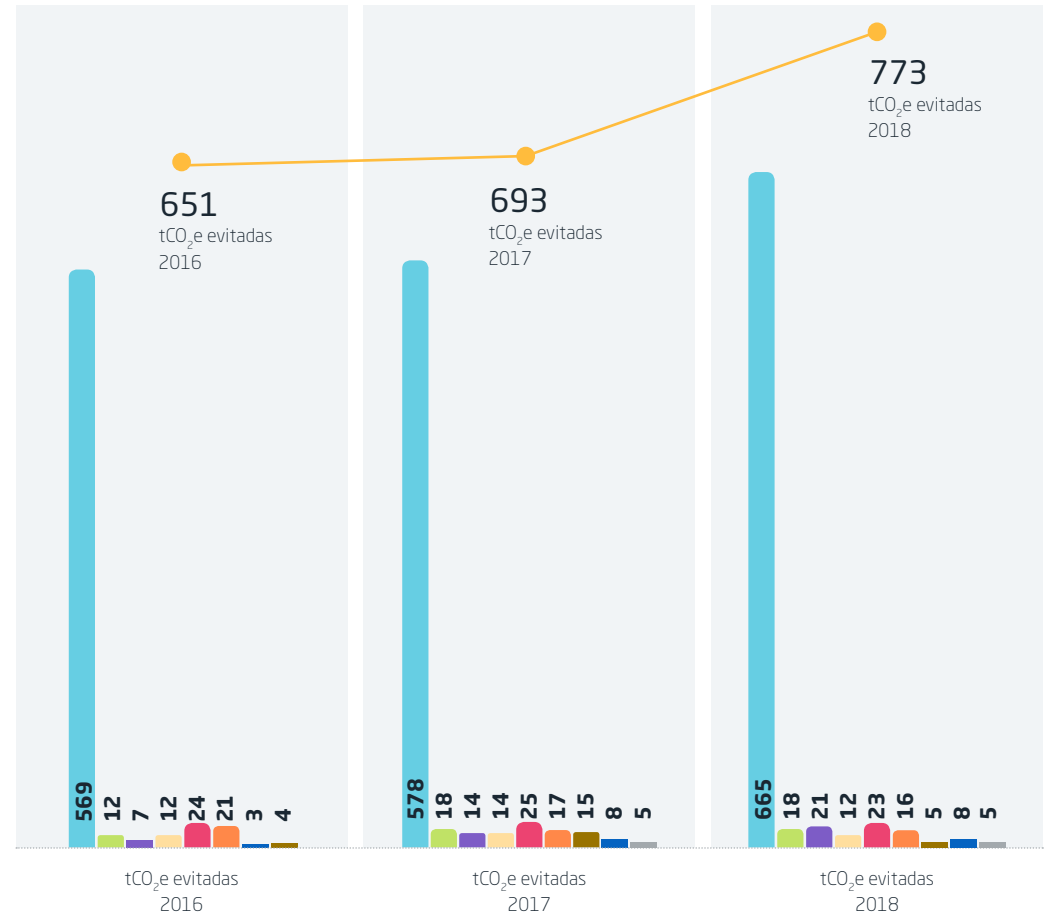
Abreviaturas y acrónimos

### REDUCCIÓN EMISIONES DE GEI, ALCANCE 1 (t)



- Planta de cogeneración del Aeropuerto de Bilbao
- Captadores solares térmicos del Aeropuerto de Barcelona-El Prat
- Planta de energía geotérmica del Aeropuerto de Reus
- TOTALES ANUALES

### REDUCCIÓN EMISIONES DE GEI, ALCANCE 2 (t)



- Aerogeneradores del Aeropuerto de La Palma
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Menorca
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Ibiza
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Alicante-Elche
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Madrid-Barajas
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de La Palma
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Vigo
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Valencia
- Módulos fotovoltaicos del Aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos
- TOTALES ANUALES



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

NOTA: Factores de emisión 2018 provisionales.

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> considerado.

Fuente de los factores de emisión: REE

Otro aspecto destacable es la cumplimentación por parte de Aena del cuestionario Carbon Disclosure Project (CDP), el cual se configura actualmente como el principal marco de reporting en cambio climático, obteniendo la calificación "Management B".

Por otro lado, la intermodalidad e implantación de medios de transporte alternativos a los convencionales, así como la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en las zonas públicas de los aeropuertos que favorezcan la movilidad baja en carbono contribuye a la reducción de estas emisiones de terceros, que suponen un porcentaje considerable del total de emisiones.

Es en este ámbito donde se enmarca el proyecto de Instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en los aeropuertos de Aena. Durante 2017 los aeropuertos de Madrid y Palma de Mallorca disponían de puntos de recarga para vehículos eléctricos o híbridos enchufables, iniciativa que se ha ampliado al Aeropuerto de Barcelona-El Prat durante 2018. Pero el compromiso de Aena en el impulso a la movilidad eléctrica va más allá, con la previsión de implantar 152 puntos de recarga adicionales en los aeropuertos de la red que contribuirán sin duda a fomentar un transporte más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



En relación a las certificaciones en el programa Airport Carbon Accreditation, en 2018 Aena ha renovado la certificación de los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Palma de Mallorca y Barcelona-El Prat (los tres con nivel 2), Málaga-Costa del Sol y Menorca (los dos en nivel 1).

Además, el Aeropuerto de Lanzarote ha aumentado de nivel, alcanzando el nivel 2 "Reducción" y se han incorporado al programa los aeropuertos de Alicante-Elche y Santiago.

Adicionalmente, se ha fijado el objetivo "neutralidad en carbono" en los aeropuertos Adolfo Suárez Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat para 2030, que pretende obtener la certificación Nivel 3+ para estos centros, lo que supone compensar las emisiones de Alcance 1 y 2 de los mismos, que representan casi la mitad de las emisiones de la red de Aena.

#### CERTIFICACIONES AIRPORT CARBON ACCREDITATION\*

| Aeropuerto                   | 2016    | 2017    | 2018    |
|------------------------------|---------|---------|---------|
| Adolfo Suárez Madrid-Barajas | Nivel 2 | Nivel 2 | Nivel 2 |
| Barcelona-El Prat            | Nivel 2 | Nivel 2 | Nivel 2 |
| Palma de Mallorca            | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 2 |
| Lanzarote                    | Nivel 1 | Nivel 1 | Nivel 2 |
| Málaga-Costa del Sol         | Nivel 1 | Nivel 1 | Nivel 1 |
| Menorca                      | Nivel 1 | Nivel 1 | Nivel 1 |
| Alicante-Elche               | -       | -       | Nivel 1 |
| Santiago                     | -       | -       | Nivel 1 |

(\*) Programa de acreditación de carbono para aeropuertos que proporciona un marco común para la gestión de las emisiones de CO<sub>2</sub>. La certificación distingue cuatro niveles de avance:

- Nivel 1 (inventario): cálculo de la huella de carbono de alcance 1 y 2.
- Nivel 2 (reducción): elaboración de un Plan de Gestión del Carbono y reducción de emisiones de Alcance 1 y 2.
- Nivel 3 (optimización): incorporación de emisiones de Alcance 3 y elaboración de un Plan de Diálogo y Cooperación con Grupos de Interés.
- Nivel 3+ (neutralidad): compensación de todas las emisiones derivadas de las operaciones bajo control del aeropuerto.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## OTROS ASPECTOS AMBIENTALES

La gestión eficiente de los recursos y la conservación del medio ambiente forman parte de la gestión diaria de las operaciones y son pilares esenciales de la calidad operacional. En su informe anual sobre gestión ambiental Aena ofrece datos detallados sobre su desempeño en estos ámbitos

## Agua



Para asegurar el suministro eficiente de agua tanto a empleados de Aena, pasajeros y al resto de usuarios que diariamente transitan las instalaciones de los aeropuertos, es necesario llevar a cabo un riguroso control de los consumos, ligados mayoritariamente al consumo humano, riego de zonas verdes, limpieza, servicio contra incendios y ejecución de obras.

### RACIONALIZACION DEL AGUA

Todo ello ha motivado a la compañía para iniciar la elaboración de un plan estratégico para la gestión del agua en los aeropuertos que permita elaborar un diagnóstico y establecer un marco de actuación específico. Asimismo, desde los aeropuertos se están implementando ideas innovadoras - como sistemas automatizados de detección de fugas, mantenimiento de redes y vigilancia o perfeccionamiento en los sistemas de control de consumos de agua - que permitan la racionalización de los consumos.

En diversos aeropuertos asentados en territorios con escasez de este recurso, como son los insulares, se reutilizan sus aguas residuales mediante un minucioso sistema de depuración, lo que les permite obtener un volumen suficiente de agua para regar sus zonas verdes y evitar el consumo extra de agua de red.

## Calidad del aire



Gracias a las estaciones de medición de calidad del aire localizadas en varios de los aeropuertos gestionados por Aena, se lleva a cabo un control de la calidad del aire que permite a la compañía verificar el cumplimiento de los rangos establecidos.

### ESTACIONES DE MEDICIÓN

En este sentido, se miden los niveles de concentración de las principales sustancias generadas como consecuencia de nuestra actividad, tales como el dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>), los óxidos de nitrógeno (NOx) y las partículas en suspensión (PM). De este modo es posible realizar un control, continuo y automático, de la calidad del aire en el área de influencia de varios aeropuertos.

Las estaciones de medición de la calidad del aire de Aena se encuentran en los siguientes aeropuertos: Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Barcelona-El Prat, Palma de Mallorca, Alicante-Elche y Málaga-Costa del Sol. Algunas de estas estaciones están integradas en las redes de vigilancia de la calidad del aire de las comunidades autónomas.

Informe de gestión ambiental 2017



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Residuos



En el área de gestión de los residuos producidos en las instalaciones aeroportuarias, se han focalizado los esfuerzos en la promoción del valor y de la necesidad de la separación en origen en las instalaciones, fomentando el papel activo tanto de los empleados y diferentes concesionarios como de los usuarios de los diferentes aeropuertos.

### ECONOMÍA CIRCULAR

Entre las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de la economía circular, destaca la recogida selectiva con destino final de valorización (papel, vidrio, chatarra, madera, plástico, etc.) y la reutilización de lodos de depuradora como abono para las zonas ajardinadas o para generación de compost en varios aeropuertos.

## Biodiversidad



Dada la gran cantidad de aeropuertos de la red de Aena y su diferente localización, la diversidad y tipología de los ecosistemas que se pueden encontrar en el conjunto es muy variada. Por este motivo, dependiendo de las características de la zona en la que se encuentra, cada aeropuerto puede albergar en su interior distintos hábitats que se han conservado y mantenido a lo largo del tiempo.

### ESPACIOS PROTEGIDOS

En relación con la presencia de vegetación, fauna y espacios naturales en entornos aeroportuarios que disponen de algún nivel de protección, se realizan diversas actuaciones que compatibilizan la conservación del patrimonio natural con la operatividad aeroportuaria y con la funcionalidad y desarrollo de las infraestructuras. Muchas de ellas se plasman en los diversos estudios de Evaluación

de Impacto Ambiental que han sido realizados con motivo de las ampliaciones nuestros aeropuertos. Aena desarrolla actividades de índole medioambiental fuera del ámbito legal en materia de biodiversidad que pueden consultarse en el Capítulo 10.

### SERVICIOS DE CONTROL DE FAUNA

En el marco de la seguridad operacional, 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, de forma periódica se llevan a cabo en cada centro estudios de fauna y de sus hábitats, validando los resultados con la colaboración de entidades locales y autonómicas el entorno, junto con la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

Con el objetivo de equilibrar la competencia por el espacio aéreo entre aves y aeronaves, hace más de cuarenta años que la cetrería comenzó su aplicación en los aeropuertos españoles, como una de las medidas existentes para prevenir y corregir los riesgos que pueden suponer las aves para el tráfico aéreo.

Evaluación de Impacto Ambiental



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



# 10. Compromiso con la sociedad

CONTRIBUCIÓN SOCIAL IMPREGNADA EN LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

- Principios de la acción social y contribución a la comunidad
- Política de RC

INVIRTIENDO EN LA COMUNIDAD

- Promoción de la cultura y de la acción social
- Iniciativas de índole medioambiental más allá de nuestras obligaciones
- Promoción de la formación
- Alianzas generadoras de valor

DINAMIZADORES DEL ENTORNO

- Recursos que impulsan la actividad
- Tracción de proveedores
- Vertebración territorial



# Contribución social

## RETOS

Dar respuesta a los retos planteados en el nuevo Plan Estratégico 2018-2021 (PE), que incluye una línea específica de Responsabilidad Corporativa, para avanzar así en el compromiso de la compañía con la defensa de los valores solidarios, la protección de colectivos en situación de vulnerabilidad y la integración social.

Consolidación de iniciativas de carácter social concretas y desarrollo de otras nuevas:

- Apoyo a la cultura, a través de la música.
- Atención a pasajeros con necesidades especiales: autismo.

## OBJETIVOS 2018

- Desarrollo, presentación y aprobación del nuevo Plan Estratégico 2018-2021, que incluye una línea específica de Responsabilidad Corporativa y que se convierte en la nueva hoja de ruta que guía la actuación de la compañía en esta materia.
- Despliegue de nuevas iniciativas sociales alineadas 100% con la estrategia de negocio.
- Incremento de la motivación e implicación de los empleados de la compañía en iniciativas de acción social y contribución a la comunidad, dando visibilidad y apoyo a los proyectos en los que ya están involucrados.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- El plan de Responsabilidad Corporativa marca las líneas de actuación en materia de índole social, medioambiental, formación, innovación y transparencia durante los próximos años.
- Política de RC, y los principios de la acción social y contribución a la comunidad que constituyen el marco para identificar y valorar las acciones a desarrollar.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible, inputs clave para orientar las líneas futuras de actuación.
- "Abrazando valores", paraguas bajo el que se engloban las iniciativas de índole social.
- Programa AenaVoluntarios: los empleados como eje vertebrador de las iniciativas de índole social.

## PROGRESOS EN ODS



- Lanzamiento de Aena con la música.
- En torno a 1,6 millones de asistencia PMR en la red de aeropuertos españoles.
- E-Health Challenge.
- Convenio de colaboración con la Fundación para la Conservación y Recuperación de Animales Marinos (CRAM).
- Ayudas para el control y mejora de la calidad de vida de las poblaciones felinas existentes en el entorno aeroportuario.
- Esfuerzo por la divulgación y concienciación medioambiental (ejemplo, participación en la Guía de Buenas Prácticas para la Gestión del CO<sub>2</sub> en la empresa).
- 18 convenios y acuerdos, relacionados principalmente con la promoción del turismo y materias como la protección al medio ambiente, la formación y la cooperación internacional.
- Campaña de sensibilización sobre ODS.

## Resultados 2018



**761,8**  
M€ contribución fiscal del Grupo Aena en el ejercicio 2018 (13,8 M€ impuestos pagados en Luton y 748,0 M€ en España).

**99,7%**  
de proveedores locales (España).

**2.956,2**  
M€ Cash flow social (consolidado).

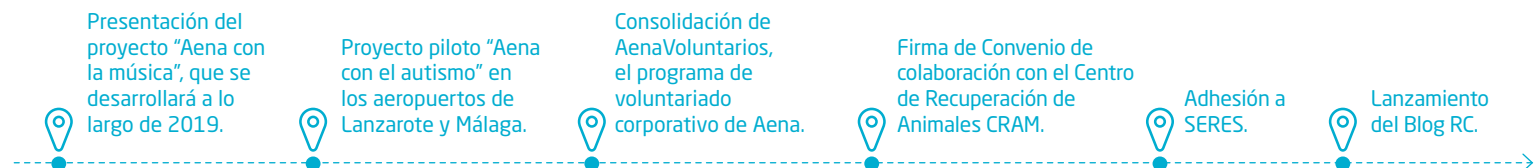
## PERSPECTIVAS DE FUTURO

Dar un paso más en la contribución a la sociedad, evaluando y midiendo el impacto social de los proyectos desarrollados.

Seguir potenciando la implicación de todos los empleados en las iniciativas de carácter más social, promoviendo iniciativas de voluntariado periódicas.

Implementar mecanismos de mejora para lograr una comunicación cada vez más directa y fluida con todos los grupos de interés, como la participación en foros de referencia sobre desarrollo sostenible.

## PRINCIPALES HITOS 2018



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## CONTRIBUCIÓN SOCIAL IMPREGNADA EN LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

La Política de RC y los principios de la acción social y contribución en la comunidad constituyen el marco del cual se sirve la compañía para identificar, evaluar y valorar las acciones y propuestas de índole social a desarrollar, asegurando la alineación de todas ellas con la estrategia de negocio. El Plan Estratégico de Aena incluye una línea específica de Responsabilidad Corporativa enfocada a la promoción de la cultura y de la acción social, y el desarrollo de iniciativas de formación, innovación y medio ambiente -más allá de las obligaciones legales-, la formación, la transparencia y la innovación.

La compañía basa la elección de las propuestas a desarrollar en el corto, medio y largo plazo en las tendencias internacionales más actuales y en los inputs recibidos desde organismos a nivel mundial. En este sentido, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial, se convierten en referencias de primer nivel (ver capítulo 4).

A ellas se une el Plan Estratégico RC 2018-2021, línea específica del Plan Estratégico de la compañía, un proyecto de todos y para todos, que responde al interés común, como se detalla en el presente capítulo.



Proponer una acción social real y efectiva alineada con la estrategia de negocio, que contribuya a su consolidación y la haga más consistente, eficiente, competitiva y dé respuesta a los requerimientos de todos los grupos de interés.

Apoyar proyectos o acciones de índole social y cultural, medioambiental, formación, cooperación internacional, innovación, comunicación, etc. que estén directa o indirectamente relacionados con el entorno aeroportuario, y que se enmarquen en la Política de RC.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Principios de la acción social y contribución con la comunidad

Aseguran que la actividad de la empresa y los proyectos de índole social, potenciados por Aena, están alineados y se incluyen en el nuevo plan de RC. Gracias a estos principios la empresa refuerza el diálogo y favorece su relación de confianza con la sociedad.

## OBJETIVOS



Impulsar el desarrollo sostenible y crear valor compartido

Fomentar la motivación e implicación en la acción social y la contribución en la comunidad de los empleados

Promover los valores y el compromiso de Aena con la dimensión más social de la RC

Dar apoyo a proyectos que estén relacionados con el entorno aeroportuario, y que se enmarquen en la Política de RC

## PILARES Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Alineación con el modelo de negocio



Valor compartido



Necesidades del entorno



Diálogo, escucha activa y transparencia



Bienestar de la comunidad



Empleados, proveedores, entidades sociales y locales, centros educativos y organismos públicos unidos para hacer frente a la misma causa social.

### Causas sociales e iniciativas con terceros

Recursos físicos -instalaciones y servicios de la red- y humanos -empleados- de Aena se ponen a disposición de las causas sociales y el apoyo a iniciativas de terceros. Entre ellas:

- Promoción de la cultura, el arte y el desarrollo de las economías locales.
- Protección del entorno natural y los recursos existentes.

- Lucha por la igualdad y la integración, en todo su espectro (diversidad funcional, género, derechos laborales y humanos, formación...).
- Lucha contra el el soborno y la corrupción.
- Integridad, ética y transparencia.

Principios de la acción social y contribución a la comunidad

Política Marco de RC

Política de discapacidad



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## INVIRTIENDO EN LA COMUNIDAD

La organización asume su responsabilidad como agente y motor de cambio, como pieza clave para colaborar y mejorar la vida de las personas. Y este cometido lo hace tangible mediante la puesta en marcha de actuaciones concretas.

Aena abraza y comparte valores con la comunidad y el entorno que la rodea, y contribuye al desarrollo y progreso común de todos.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Promoción de la cultura y de la acción social

## Aena con la música

El apoyo a la cultura a través de la música se materializa en convenios de colaboración con instituciones tan emblemáticas como el Teatro Real y apoyo al Bicentenario, o mediante un plan de actuaciones en los aeropuertos de la red que tienen como objetivo primordial acercar la cultura al aeropuerto.



**Lanzamiento público de "Aena con la música" en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas con la representación de varias arias de la ópera Turandot a cargo del Teatro Real.**

## Inclusión social

Bajo el título "Aena sin barreras", en 2018, Aena ha ofrecido un servicio de atención específica a alrededor de 1,6 millones de personas con movilidad reducida (PMR), garantizando así la igualdad y la accesibilidad de todos en los aeropuertos de la red.

A través de las contrataciones con servicios especiales de empleo, la compañía promueve y facilita la integración laboral de personas con discapacidad. En línea con lo anterior, Aena ha lanzado también una convocatoria, por un importe máximo de 100.000 €, dirigida a entidades sociales, fundaciones o asociaciones que realicen acciones de inserción laboral o de creación de empleo para personas con diversidad funcional.

Desde el año 2016 se han lanzado varias convocatorias de contratos en prácticas dirigida a titulados universitarios. Tras su periodo de dos años en prácticas en diferentes aeropuertos y en las unidades de Servicios Centrales, en 2018 se ha formalizado la contratación con carácter fijo a 88 titulados.



## Atención a pasajeros con necesidades especiales: Autismo

Una de las prioridades de Aena, recogidas en el nuevo plan de RC, es la adaptación de los servicios a las personas con discapacidad cognitiva y, en particular, a las personas con trastorno del espectro autista (TEA). Por ello, en 2018 se pusieron en marcha dos proyectos piloto en los aeropuertos de Málaga-Costa del Sol y Lanzarote, a iniciativa de los empleados.

Así, junto a las principales entidades del tercer sector especializadas en este ámbito, la compañía ha empezado a colaborar para impulsar la familiarización de estos viajeros con el entorno aeroportuario, para que su paso por el mismo les cause el menor estrés posible, pudiendo llegar a ser una experiencia agradable.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Aeropuertos, espacios de todos

El apoyo de Aena a entidades y organismos que defienden distintas causas sociales, como la protección de la infancia, la integración de personas desfavorecidas o con discapacidad, se refleja también en la cesión de espacios y servicios ofrecidos en los aeropuertos de la red.

### ESPACIOS SOLIDARIOS

Más de 20 aeropuertos de la red disponen de espacios solidarios, zonas acotadas en las que las ONG y otras instituciones realizan campañas de difusión y sensibilización. En 2018, se alcanzó un porcentaje de ocupación del 70% en los aeropuertos más grandes de la red (Madrid y Barcelona), contando con la presencia de 14 entidades distintas.

### ESPACIOS EXPOSITIVOS

Algunos aeropuertos disponen también de espacios expositivos en los que se exponen muestras fotográficas y paneles de temáticas de índole social, ambiental o cultural. A modo de ejemplo, la exposición "Abrazando valores", compuesta por 20 paneles que reflejan el lado más solidario de Aena, estuvo expuesta en tres aeropuertos diferentes durante 2018.

### CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

En 2018 la compañía ha apoyado diversas campañas institucionales. Para ello, ha puesto a disposición de varios organismos, pantallas en los aeropuertos y SIPAS. Destacan la campaña de sensibilización sobre consumo y tráfico de drogas en el extranjero, promovida desde el Ministerio de Justicia y Asuntos Exteriores y Cooperación, o la de concienciación para un uso más responsable del agua, del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y medio ambiente.

### CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

Especialmente significativo es el uso y puesta a disposición de los canales de comunicación interna para difundir las iniciativas que puedan resultar de interés para los empleados.

En 2018 se difundieron, a través de estos canales, casi 15 iniciativas de entidades sociales, y se publicaron más de 130 noticias sobre cuestiones sociales.

El buzón [rc@aena.es](mailto:rc@aena.es) es uno de los canales más utilizados por las entidades. Desde su puesta en marcha en 2016 el número de contactos realizados se ha incrementado en más de un 300%. Además, Aena cuenta con un buzón de correo específico ([rc@aena.es](mailto:rc@aena.es)) para la recepción de solicitudes de índole social. El número de propuestas recibidas ha aumentado más de un 300% desde 2016.

### VISITAS Y JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS

En los aeropuertos de la red se organizan también visitas y jornadas de puertas abiertas con las que se muestra in situ el mundo de la aviación. Estas excursiones, que son ya una tradición en la compañía, se dirigen a centros educativos, agrupaciones profesionales, colectivos sensibles, etc. Por ejemplo, en 2018, solo en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas participaron más de 8.800 personas en las casi 400 visitas guiadas.

En este aspecto, los espacios de Aena también se abren, ocasionalmente, a los aficionados a la fotografía aeronáutica, que pueden disfrutar captando imágenes de las aeronaves que operan en diversas bases aeroportuarias de la red.



Alrededor de

1,6 M

de personas atendidas a través del servicio a PMR.



Jornada de spotters en Madrid.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

### VACACIONES EN PAZ

A través del Programa Vacaciones en Paz, en 2018, Aena colaboró con varias organizaciones para facilitar la llegada de más de 850 niños de acogida en los aeropuertos de Valladolid y Alicante.

### VUELOS HUMANITARIOS

Las bases aeroportuarias están disponibles para situaciones de emergencia y para el traslado de órganos y equipos médicos durante todos los días del año. En 2018 se realizaron más de 14.500 vuelos ambulancia\* (datos provisionales a cierre 2018).

\*Tipo de servicio "Ambulancia": vuelos comerciales para el transporte de heridos, enfermos, órganos o similar.



Aena facilitó la llegada de más de

850

niños de acogida en los aeropuertos de Valladolid y Alicante.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Eventos y jornadas solidarias

### MERCADILLOS SOLIDARIOS

Como en años anteriores, la compañía ha organizado varios eventos solidarios en las instalaciones tanto de aeropuertos como de la sede corporativa. Entre ellos se pueden destacar los mercadillos solidarios celebrados en el Aeropuerto de Almería, con motivo del 50 aniversario, o en la sede corporativa de Aena. Este último contó con la asistencia de más de 15 entidades.

## Celebración de conmemoraciones nacionales e internacionales

A lo largo del año, Aena se une a la conmemoración de varios eventos nacionales e internacionales, cediendo sus espacios para la celebración de campañas específicas, muchas de ellas con motivos solidarios, en las que los empleados están invitados a participar.

Por ejemplo el Día del Libro, en los Aeropuertos de Barcelona o Albacete, entre otras se pueden mencionar las conmemoraciones que tuvieron lugar con motivo del Día del Libro, en los Aeropuertos de Barcelona o Albacete; el Día Internacional de la Mujer, en los aeropuertos de Fuerteventura, Tenerife Norte y Gran Canaria; el Día Internacional del Medio Ambiente, en los Aeropuertos de Madrid y Lanzarote; o el Día Mundial de la lucha contra el Cáncer, en el aeropuerto de Melilla.



70%

de media de ocupación de los espacios solidarios de algunos aeropuertos como Adolfo Suárez-Madrid Barajas y Barcelona-El Prat.

## AenaVoluntarios y promoción de hábitos de vida saludables

Durante 2018, Aena ha trabajado especialmente en la comunicación de oportunidades de voluntariado y acción social entre sus empleados. Las herramientas de comunicación interna de la compañía se han hecho eco más de 15 iniciativas de voluntariado\*.

### AenaVoluntarios

Aena ha puesto especial foco de atención en la promoción y el fomento de hábitos de vida saludables a través de la organización de diferentes iniciativas. Entre ellas se pueden destacar las 11 carreras en los aeropuertos de nuestra red y dos torneos de pádel en los aeropuertos de Madrid y Bilbao, disputados entre los empleados. A nivel corporativo, todo el equipo de Aena participó en el E-Health Challenge, la mayor Olimpiada Interempresas del mundo.

\*Contando con carreras solidarias.



Empleados de Ibiza participando en la recogida de residuos.



# Iniciativas de índole medioambiental más allá de nuestras obligaciones



## Difusión de buenas prácticas en materia medioambiental

A modo de ejemplo, en 2018 Aena ha participado en la “Guía de Buenas Prácticas para la Gestión del CO<sub>2</sub> en la empresa”, elaborada por Endesa y el Club de Excelencia en Sostenibilidad, donde ha incluido una iniciativa sobre la gestión

de las emisiones en los aeropuertos. La guía se hace eco del programa *Airport Carbon Accreditation* para la gestión de las emisiones de CO<sub>2</sub> de los aeropuertos, en el que participan seis aeropuertos de la red de Aena.

## Convenio de colaboración con la Fundación para la Conservación y Recuperación de Animales Marinos

Con esta colaboración se persigue ayudar económicamente a la fundación en actividades relacionadas con la conservación y preservación de la fauna marina, educación y sensibilización de la ciudadanía, así como en proyectos de investigación. Cabe destacar,

como aspecto fundamental, que la iniciativa está integrada en el programa de voluntariado corporativo, lo que permitirá a los empleados participar e involucrarse directamente en las diversas acciones medioambientales contempladas.

## Respeto y compromiso con el entorno y con la biodiversidad

Aena vela por la protección, mejora y conservación de la biodiversidad y busca controlar y mejorar la calidad de vida de las poblaciones animales que se encuentran en el entorno aeroportuario, manteniendo los mayores estándares de calidad y seguridad en la gestión aeroportuaria.

instalaciones operativas del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, en 2018 Aena aprobó la licitación de ayudas a entidades sociales sin ánimo de lucro, cuya principal finalidad es la defensa animal para el traslado, evaluación sanitaria, tratamiento y reubicación de las poblaciones felinas localizadas en dicho aeródromo.

Como reflejo de la sensibilidad de la compañía hacia la atención de las poblaciones felinas en las



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Cooperación internacional

Las actividades de Aena de cooperación internacional son un referente y un punto de encuentro en el que compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas con toda la comunidad aeronáutica de Iberoamérica.

El Programa de Cooperación Internacional forma a profesionales aeronáuticos (generalmente procedentes del sector público y de Iberoamérica), con el objetivo de mejorar su capacitación y favorecer el desarrollo de sus países y regiones. Este programa refuerza, además, la imagen de excelencia y buenas prácticas de Aena y de la industria española en el exterior.

Todas las actividades se realizan en colaboración con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales. La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo

(AECID), la dirección de cooperación técnica de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) o la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la Universidad Politécnica de Madrid.

En los últimos cinco años, más de 1.000 profesionales aeronáuticos de 23 países distintos se han beneficiado de estos cursos. En este tiempo, se han destinado 525.000 € a actividades conjuntas con la OACI, 323.000 € a formación en el marco de otros convenios con instituciones nacionales de Latinoamérica, y 94.000 € más a actividades de formación on-line.

En 2018, han participado en el programa de formación 144 profesionales, con una inversión total de 189.500 €, y un nivel de satisfacción de 9,5 puntos sobre 10.



189.500€

invertidos en programas de formación a profesionales aeronáuticos en 2018.



9,5

valoración del programa (sobre 10).



144

profesionales participantes en 2018 (más de 1.000 en los últimos 5 años procedentes de 23 países distintos).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Alianzas creadoras de valor

El éxito se alcanza de la mano de los socios adecuados. Las demandas sociales exigen hoy a las empresas implicación y cooperación, para el logro de objetivos globales de interés común.

## Aena con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aena, convencida de la importancia que el sector privado tiene en la consecución de estos objetivos, alinea su modelo de negocio con la Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. La contribución de la compañía al desarrollo sostenible se articula a través del Plan Estratégico de RC, cuyo despliegue a través de acciones concretas desarrolladas a nivel local, subrayan su papel en ámbitos sociales clave:



**Acciones locales para alcanzar objetivos globales.**



### Protección del entorno, uso eficiente de los recursos y lucha contra el cambio climático

Favorecer modelos de convivencia sostenible en los entornos donde operamos. También llevamos a cabo múltiples actuaciones encaminadas por ejemplo a mitigar el impacto acústico, mejorar la eficiencia energética, potenciar el uso de energías renovables o vigilar la calidad del aire.



### Crecimiento económico y sostenible

Entorno laboral seguro y saludable, caracterizado por la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el fomento de la diversidad, la gestión del talento, y la conciliación de la vida profesional y personal.



### Diversidad e inclusión social

Diversidad y accesibilidad universal, mediante la promoción e intercambio de valores culturales, la participación en la comunidad y la contribución al bienestar social.



### Garantizamos las modalidades de consumo sostenible

Servicios de calidad y seguros, que garanticen la salud y protección de todos sus usuarios y empleados.



### Fortalecemos las alianzas para la consecución de objetivos sostenibles comunes

Reconocer la importancia de las alianzas, de la comunicación y la transparencia como herramientas para la sensibilización y la consecución de metas.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## Aena con el Pacto Mundial

En 2017 Aena formalizó su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact), que ha renovado en 2018, comprometiéndose a apoyar los diez principios que rigen el Pacto en lo referente a derechos humanos y laborales, medio ambiente y anticorrupción.

A través de este acuerdo, Aena expresa su intención de apoyar y desarrollar estos principios dentro de su área de influencia, integrando el Pacto Mundial en su estrategia empresarial, cultura corporativa y forma de actuar a través de propuestas concretas contempladas en su plan de responsabilidad corporativa.

| PRINCIPIO  | CONTRIBUCIÓN   |
|--|--|
| 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. | Capítulo 4. Derechos humanos.  |
| 2 Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.   |  |
| 3 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.                                     | Capítulo 7. Las personas en Aena.                                    |
| 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.   | Capítulo 2. Ética y transparencia.                                   |
| 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.  |  |
| 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.   | Capítulo 2. Ética y transparencia. Capítulo 7. Las personas en Aena. |
| 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.   |  |
| 8 Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.   | Capítulo 9. Medio ambiente.  |
| 9 Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.  |  |
| 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.   | Capítulo 2. Ética y transparencia                                    |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Alianzas y reconocimientos empresariales

Aena participa en organizaciones expertas en materia de sostenibilidad para compartir experticia, conocimientos y perspectivas. El fin es sumar y aportar valor a través de estas alianzas, que permitirán a la compañía ser más eficiente, situarse a la vanguardia de las prácticas más actuales e innovadoras, y alcanzar metas sociales y medioambientales comunes siempre acompañados de los mejores.

Durante 2018 se ha reforzado la asociación con organizaciones con las que ya mantiene una relación consolidada, formalizando la adhesión a entidades como la Fundación Seres. Asimismo, la compañía forma parte de varios grupos de trabajo especializados y ha participado periódicamente en eventos, jornadas y cursos de diversa índole (gestión sostenible de proveedores, comunicación responsable, inversión socialmente responsable, transparencia, etc.).

Este esfuerzo se ha plasmado también en su reputación: en 2018, el Monitor de Reputación Corporativa MERCO ha situado a la compañía en el puesto 35º, frente al 41º alcanzado en 2017.

**Aena refuerza sus alianzas con diversas iniciativas de ámbito mundial y su compromiso con la sostenibilidad es reconocido y valorado por diferentes organismos e índices.**

## Asociaciones



### Forética

Aena colabora estrechamente con algunas de las entidades más representativas en materia de RC en España.



### Pacto Mundial

Un paso más en su compromiso responsable.



### Club de Excelencia en Sostenibilidad

Aena con el crecimiento económico, social y medioambiental sostenible.



### Por el Clima

Compañía pionera en la lucha contra el cambio climático.



### Empresas por una sociedad libre de violencia de género

Aena difunde las campañas contra la violencia de género.



### Fundación Seres

Compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad.

## Reconocimientos



### Airport Carbon Accreditation

Aena minimiza las emisiones de carbono de sus aeropuertos.



### Merco

Aena reconocida como empresa excelente.



FTSE4Good

### FTSE4Good

Presente en índices de sostenibilidad internacionales.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Convenios y proyectos con terceros

Aena hace público en su página web los convenios y acuerdos colaborativos suscritos con entidades tanto públicas como privadas, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. La página web de Aena publica la relación de los convenios y acuerdos suscritos, haciendo mención expresa a cada una de las partes firmantes, el objeto, el periodo de vigencia o las obligaciones económicas convenidas. Esta información es actualizada de forma periódica.

A lo largo de 2018 se han suscrito 18 nuevos convenios y acuerdos, relacionados principalmente con la promoción del turismo y materias como la protección al medio ambiente, la formación y la cooperación internacional.



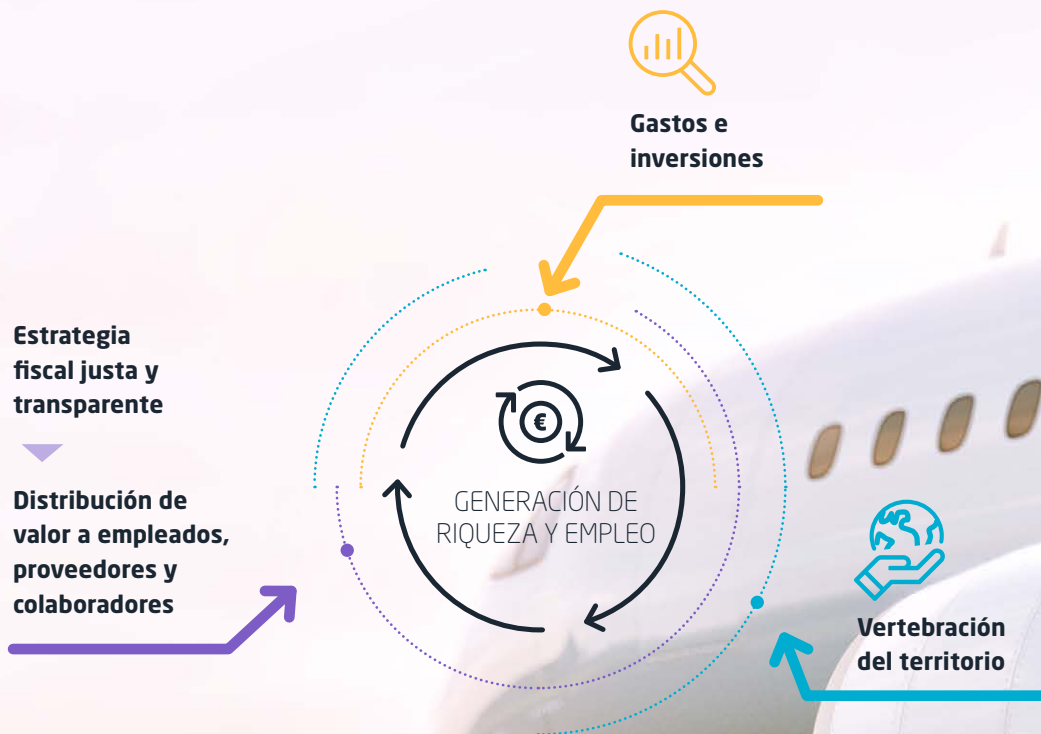
Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## DINAMIZADORES DEL ENTORNO

De la actividad de Aena se derivan, en las comunidades donde desarrolla sus operaciones, impactos cualitativos y cuantitativos con repercusiones en diferentes ámbitos. Por un lado, la compañía genera riqueza y empleo directo e indirecto a través de sus operaciones corrientes, con sus consiguientes repercusiones indirectas. Por otro, permite el desarrollo del transporte aéreo, que constituye un sector estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Recursos que impulsan la actividad

En términos económicos, el valor distribuido a la sociedad se ha materializado en 538,4 M€ destinados a impuestos y tributos, millones de euros a salarios, millones de euros en dividendos y 1.854,8 M€ en contrataciones adjudicadas de proveedores.

Respecto a las actuaciones relacionadas con la cadena de suministro, hay que destacar el compromiso de Aena con la dinamización de las economías en el entorno donde actúa: la compañía cuenta con un 99,7% de proveedores nacionales y trabaja por reducir gradualmente los tiempos medios de pago, siempre de acuerdo con la legislación aplicable que está en vigor.

| ADJUDICACIONES 2018 (M€)               |           |
|--|-----------|
| Expedientes                            | 1.854,8** |
| Centralizado                           | 1.733,5   |
| Descentralizado                        | 121,3     |
| Contratos menores                      | 25,2      |
| Arrendamientos actividad comercial (*) | 93,1      |

(\*) Para la primera anualidad del contrato.

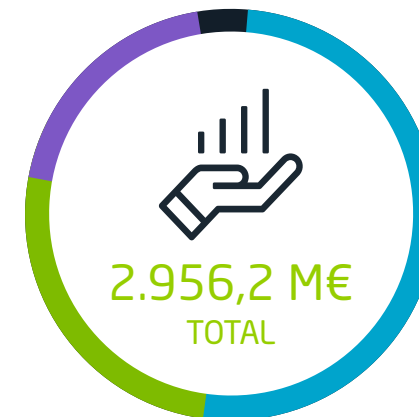
(\*\*) Impuestos excluidos.

En el ámbito laboral, Aena genera un empleo directo de 8.437 puestos de trabajo y un empleo indirecto de casi 438.900 puestos de empleo total (1,9% de la población activa) según ACI – Entrevistas Economic Impact of European Airports (2016).

## CASH FLOW SOCIAL 2018\*

|                                | M€ ejercicio 2018 |
|--------------------------------|-------------------|
| ● Pago de impuestos y tributos | 538,4             |
| ● Pago de salarios             | 416,1             |
| ● Pago de dividendos           | 972,9             |
| ● Compras y contrataciones*    | 1.029,8           |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>2.956,2</b>    |

\* Impuestos incluidos



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos





# 1.854,8 M€

en contrataciones adjudicadas de proveedores.

## DESGLOSE DE EXPEDIENTES ADJUDICADOS DE PROVEEDORES (M€)

| 2018                      | OBRAS | SUMINISTROS | ASISTENCIAS, CONSULTORÍAS Y SERVICIOS |
|---------------------------|-------|-------------|---------------------------------------|
| Inversión centralizada    | 194,5 | 690,7       | 132,4                                 |
| Gastos centralizados      | 1,5   | 106,4       | 607,9                                 |
| Inversión descentralizada | 63,2  | 13,4        | 1,1                                   |
| Gastos descentralizados   | 9,7   | 10,1        | 23,8                                  |

## CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO COMERCIAL ADJUDICADOS CENTRALIZADAMENTE (€)

| LÍNEAS DE NEGOCIO                                | Nº EXPEDIENTES | IMPORTE ADJUDICACIÓN (1ª ANUALIDAD) | % S/ TOTAL ADJUDICACIÓN (1ª ANUALIDAD) |
|--|----------------|-------------------------------------|--|
| Agencias de viaje                                | 2              | 11.328                              | 0,01%                                  |
| Albergue y mtto. de aeronaves                    | 3              | 742.124                             | 0,80%                                  |
| Alquiler de vehículos                            | 2              | 901.640                             | 0,97%                                  |
| Aparcamiento de vehículos                        | 8              | 256                                 | 0,00%                                  |
| Arrendamiento de hangares                        | 3              | 2.699.434                           | 2,90%                                  |
| Arrendamiento de oficinas, locales y mostradores | 1              | 87.648                              | 0,09%                                  |
| Arrendamiento de terrenos                        | 2              | 47.326                              | 0,05%                                  |
| Bares y restaurantes                             | 50             | 62.757.061                          | 67,43%                                 |
| Carga  | 7              | 2.267.164                           | 2,44%                                  |
| Combustible aviación                             | 1              | 59.560                              | 0,06%                                  |
| Fbos   | 2              | 1.851.228                           | 1,99%                                  |
| Máquinas   | 14             | 1.079.247                           | 1,16%                                  |
| Otras explotaciones inmobiliarias                | 1              | 178.192                             | 0,19%                                  |
| Salas VIP  | 34             | 542.434                             | 0,58%                                  |
| Servicios comerciales regulados                  | 3              | 363.855                             | 0,39%                                  |
| Servicios financieros                            | 9              | 325.615                             | 0,35%                                  |
| Tiendas en régimen fiscal normal                 | 55             | 19.159.861                          | 20,59%                                 |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>197</b>     | <b>93.073.973</b>                   | <b>100,00%</b>                         |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Estrategia fiscal de Aena

La compañía está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de España, que abarca todas aquellas prácticas que conduzcan a la reducción de riesgos fiscales significativos y a la prevención de aquellas conductas susceptibles de generarlos.

### OBJETIVOS



Gestionar los asuntos fiscales de una manera proactiva, responsable y transparente con todos sus grupos de interés

Cumplir con la legislación tributaria vigente

Minimizar el riesgo reputacional, haciéndola compatible con la protección del valor del accionista

### PILARES Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Transparencia



Integridad



Prudencia



La contribución fiscal del grupo Aena en el ejercicio 2018 ha ascendido a 761,8 millones de €. Los impuestos soportados ascendieron a 543,9 millones de €, siendo el más importante el impuesto de sociedades que sumó 459,7 millones de €.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Por su parte los impuestos recaudados alcanzaron los 217,9 millones de € siendo las retenciones por IRPF, que ascendieron a 50,5 millones de €, las de mayor peso.

# 761,8 M€

contribución fiscal del Grupo Aena en el ejercicio 2018.

Impuestos pagados en Reino Unido\* en el ejercicio 2018

13,8 M€

1,8 % sobre el total

Impuestos pagados en España en el ejercicio 2018

748,0 M€

98,2 % sobre el total

(\* Los datos de Reino Unido se expresan en euros, para lo que se ha utilizado el tipo medio de cambio del periodo.

#### CONTRIBUCIÓN FISCAL

|                      | M€ ejercicio 2018 | % sobre el total |
|----------------------|-------------------|------------------|
| Impuestos soportados | 543,9             | 71,4             |
| Impuestos recaudados | 217,9             | 28,6             |
| <b>TOTAL</b>         | <b>761,8</b>      | <b>100</b>       |

#### CONTRIBUCIÓN FISCAL POR TIPO DE IMPUESTOS

|  | M€ ejercicio 2018 | % sobre el total |
|--|-------------------|------------------|
| Impuestos sobre beneficios <sup>1</sup>    | 459,7             | 60,3             |
| Impuestos asociados al empleo <sup>2</sup> | 145,8             | 19,1             |
| Impuestos sobre propiedades <sup>3</sup>   | 138,8             | 18,2             |
| Impuestos productos y servicios            | 6,1               | 0,8              |
| Otros impuestos                            | 11,4              | 1,5              |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>761,8</b>      | <b>100</b>       |

(1) Incluye las retenciones sobre capital mobiliario.

(2) Contribuciones a la Seguridad Social y retenciones IRPF.

(3) IBI.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Tracción de proveedores

## Algunos elementos incluidos en la normativa de contratación aplicable a Aena



Aena vela por el cumplimiento regulatorio de todos sus proveedores e incluye en su normativa de contratación elementos que fomentan un mejor comportamiento ambiental y social de su cadena de suministro.

En el año 2018, es especialmente destacable la entrada en vigor el 9 de marzo de 2018, de 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, que afecta a los procesos de contratación de proveedores de Aena.

Además, Aena está sujeta a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

En el Aeropuerto de Londres-Luton el 98% de los contratos se realiza con proveedores con sede en el Reino Unido. Las consideraciones sociales forman parte de la documentación requerida en las licitaciones y de los criterios de selección correspondientes. La contratación pública está regulada por los Utilities Contracts Regulations 2016 y la Política de contratación de la compañía, cuya aprobación corresponde a la Dirección.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Seguimiento del cumplimiento de cláusulas en licitaciones

Aena refuerza la necesidad de cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral por parte de los contratistas, recogiendo en sus pliegos de Ley 9/2017, aspectos relativos a las penalidades a aplicar a éstos por incumplimiento de las obligaciones referidas en el artículo 201 de la Ley de Contratos del Sector Público y que están establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o disposiciones de derecho internacional. Se hace referencia expresa a la aplicación de penalidades por incumplimientos o retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos.

Adicionalmente, tanto en la normativa interna de Aena como en los pliegos se establece la obligatoriedad de indicar al menos una condición especial en relación con la ejecución del contrato, siempre que esté vinculada al objeto del contrato, y que se referirá a consideraciones de carácter social, medioambiental, laboral o de innovación, como el porcentaje de trabajadores fijos, trabajadores con discapacidad o en riesgo de exclusión social que se contratan en la ejecución del contrato, el pago puntual de salarios, el fomento del reciclado de residuos, el establecimiento de un sistema de vigilancia ambiental y aspectos similares. En el Manual Interno de Procedimiento de Contratación de Aena, S.M.E., S.A. se hace referencia expresa al artículo 202 de la Ley de Contratos del Sector Público, en el que se recogen consideraciones como el fomento de medidas de igualdad entre el hombre y la mujer en el mercado laboral y favorecer la formación en el lugar de trabajo.

0

incumplimientos de las cláusulas sociales.

701

expedientes tramitados a través de la presentación electrónica de ofertas en la contratación de proveedores: 181 centralizados y 520 descentralizados.

## Contratación electrónica

### Objetivos del proyecto

- Automatización de los procesos de contratación.
- Ahorro en costes económicos y administrativos, tanto para los operadores económicos como para las unidades de contratación de Aena.
- Disminución de plazos de contratación.
- Mejora de la eficacia de los procedimientos.
- Cumplimiento y refuerzo de los principios generales de la contratación pública.

### Principales proyectos TIC

- Implantación de la firma electrónica en los procesos de contratación (medida transversal).
- Sistema de Registro electrónico (medida transversal).
- Sistema de Notificaciones electrónicas fehacientes (medida transversal).
- Sistema de Comunicaciones electrónicas (medida transversal).
- Sistema de Licitación electrónica.
- Sistema de Factura electrónica.
- Sistema de Digitalización certificada de documentos.
- Desarrollo del gestor documental conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Durante el año 2018, se han finalizado las fases de tramitación de los expedientes asociados a cada proyecto, estando ya formalizados los contratos con las empresas que van a ejecutar la implantación de las soluciones electrónicas (con la excepción de la contratación correspondiente al sistema de factura electrónica, que está en fase de adjudicación). Los proyectos que tienen los contratos formalizados son: sistema de registro general electrónico, sistema de notificaciones electrónicas, sistema de comunicaciones electrónicas, sistema de licitación electrónica y sistema de digitalización certificada de facturas.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Subastas electrónicas

Dentro del ámbito de la contratación electrónica y en cuanto al sistema de subastas electrónicas, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación de los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales y a la Ley 9/2017 de Contratos

del Sector Público, desde su implantación en el mes de marzo de 2015, se han ejecutado un total de 744 subastas electrónicas en la contratación de proveedores (582 centralizadas y 162 descentralizadas) y 46 subastas electrónicas en la contratación comercial.

### Aeropuertos que ya han celebrado subastas electrónicas:

- Adolfo Suárez Madrid-Barajas
- Alicante-Elche
- Málaga-Costa del Sol
- Barcelona-El Prat
- Gran Canaria
- Ibiza
- Girona-Costa Brava
- Palma de Mallorca
- Sevilla
- Bilbao
- Tenerife Sur
- Menorca
- Lanzarote
- Fuerteventura
- Valencia
- Santiago



Proyecto

Subasta electrónica.

Contribución a la estrategia de la compañía

Mejora en la gestión de contratación.

Descripción

Según lo previsto en la Ley 31/2007 (LCSE) y en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, a efectos de la adjudicación del contrato podrá celebrarse una subasta electrónica, que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas, para la presentación de mejoras en los precios, basado en un dispositivo electrónico a través de métodos de evaluación automáticos.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## Sistema REVLA

En atención al nuevo régimen jurídico de contratación, de aplicación a Aena, durante el ejercicio 2018 se ha llevado a cabo la supresión del Registro Voluntario de Licitadores de Aena (REVLA), debido a las funciones que la nueva Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP) otorga al Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE), dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública, a través de la Junta Consultiva de la Contratación Pública y al ámbito de aplicación del mismo a todo el sector público.

**Supresión del sistema REVLA, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 9/2017.**

## Plataforma de contratación del sector público (PLACSP)

Permite generar y publicar en su plataforma los anuncios correspondientes a los distintos estados de nuestras contrataciones con proveedores.

En 2018 se han llevado a cabo los desarrollos correspondientes a la fase III y fase IV del proyecto de integración en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP). Este proyecto se ha diseñado en 4 fases y, además de lo ya implementado en las fases anteriores I y II, durante este año se ha desarrollado la publicación en la plataforma de los expedientes de Acuerdos Marco, de los contratos menores y de la anulación de expedientes.

## Implantación de Ofispa

Se trata del portafirmas electrónico desarrollado por Aena para firmar electrónicamente, y de forma fácil, rápida y segura, los documentos que se generan de las contrataciones de proveedores desde las diferentes direcciones y unidades de la compañía.

En el año 2018 ya están creadas y habilitadas todas las plantillas correspondientes a los documentos que se generan en la contratación de proveedores y que son susceptibles de incorporar firma electrónica, distinguiendo entre visados, conformados y firmas electrónicas cualificadas.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Sistema de suscripción de operadores económicos

Este sistema permite mejorar la publicidad de las licitaciones de las contrataciones de Aena y fomentar la concurrencia en los procesos de contratación.

En el año 2018 se ha extendido el uso del sistema de suscripción de operadores económicos en el Portal de Contratación de la Web Pública de Aena, que permite mejorar la publicidad de las licitaciones de las contrataciones de Aena y fomentar la concurrencia en los procesos de contratación. Desde mediados de julio de 2016, fecha de implantación de este proyecto, se han dado de alta 638 operadores económicos en este sistema de suscripción.



## Intercambio electrónico de información

En la Contratación Comercial, durante el año 2018 se ha desarrollado el procedimiento de carga de documentación digital a través de Sharepoint, al objeto de agilizar el intercambio de información entre las unidades proponentes y la unidad de contratación. Para ello, se ha utilizado el portafirmas electrónico OFISPA que se desarrolló e implantó en años anteriores.

## Evaluación técnica de ofertas

En el ámbito de la evaluación técnica de ofertas, la aplicación SETO permite la generación de los documentos resultantes de esta evaluación, creando una base de datos con alto nivel de securización y de acceso limitado. En el año 2018 se ha incorporado la funcionalidad de que esta aplicación pueda utilizarse por todos los usuarios de Aena. Por otra parte, se ha extendido el desarrollo del portafirmas electrónico OFISPA al proceso de evaluación técnica de ofertas, estando prevista su implantación en fechas próximas.

## Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia

Como consecuencia de la creación de Aena Sociedad Concesionaria del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia y de la puesta en funcionamiento del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia, en el año 2018 se ha llevado a cabo la implantación de los principales sistemas de información dentro del ámbito de la Contratación, teniendo como referencia las soluciones que están implantadas y en uso en Aena.

Portal de Contratación del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia (AIRM)



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



# Vertebración territorial

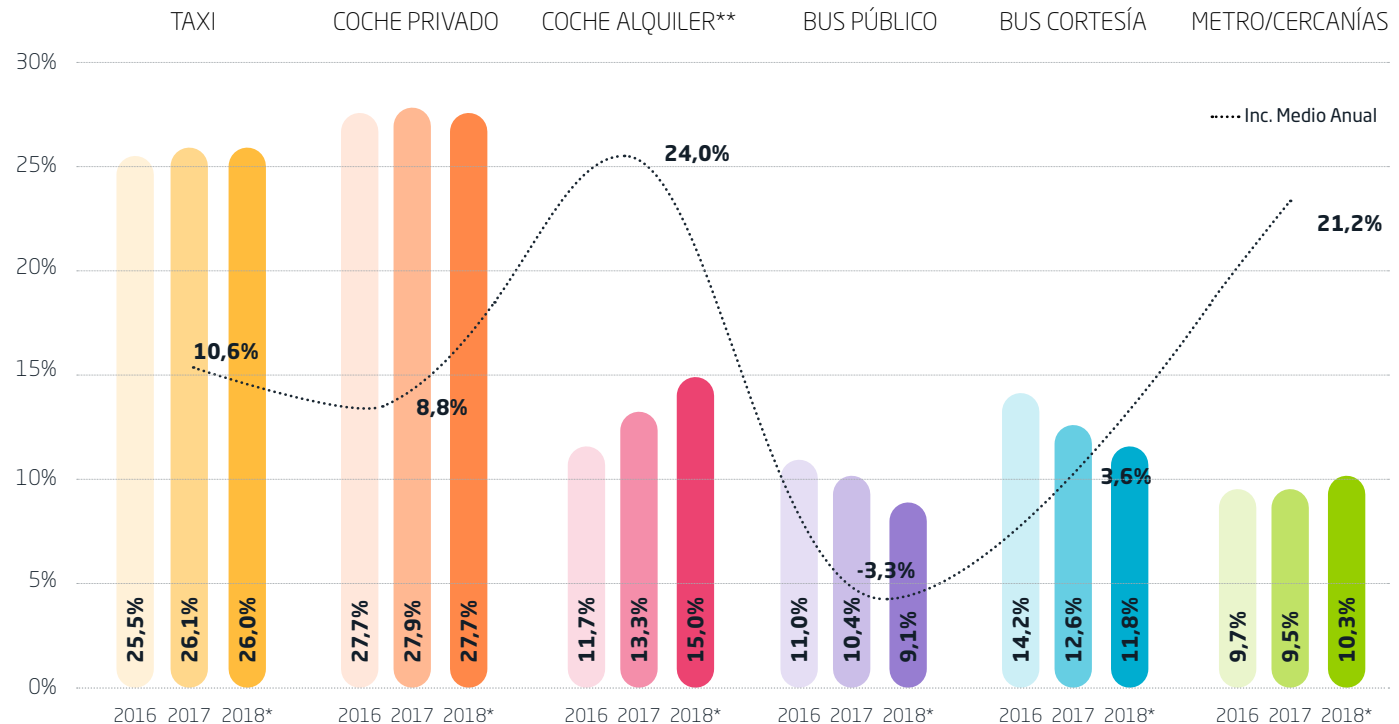
Además de su impacto sobre la economía y la creación de empleo, el transporte aéreo constituye un sector estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial.

Aplicando criterios de insularidad en la fijación de las tasas aeroportuarias en las Islas Canarias y Baleares y también las correspondientes Obligaciones de Servicio Público (OSP), se potencia el sector aéreo como instrumento de vertebración territorial.

A su vez, se impulsa la conectividad y la conexión de las principales ciudades del mundo favoreciendo el establecimiento de nuevas rutas bonificadas y mediante el desarrollo de aeropuertos *hub*.

Además, en España se llevan a cabo diversas actuaciones para asegurar la cohesión y optimizar la conectividad del aeropuerto con el entorno. En colaboración con otras administraciones e instituciones, y de acuerdo con la política de desarrollo de las redes transeuropeas de transporte, se trabaja para que las infraestructuras se integren con las de otros medios de transporte mejorando los

**MODOS DE TRANSPORTE DE ACCESO A LOS PRINCIPALES AEROPUERTOS DE LA RED ESPAÑOLA (% SOBRE PASAJEROS DE SALIDA DE ACCESO TERRESTRE)**



(\*) Estimación.

(\*\*) Incluye los pasajeros que han utilizado VTC para acceder al Aeropuerto.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



En España se llevan a cabo diversas actuaciones para asegurar la conectividad de los aeropuertos con el entorno.

**INTEGRACIÓN CON OTROS MODOS DE TRANSPORTE**

Mejora de accesos viarios, combinación con la red ferroviaria y planificación urbanística en el entorno aeroportuario.

**PLANES DE MOVILIDAD**

Para integrar las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades.

**ENCUESTAS PERIÓDICAS DE MOVILIDAD EN MODO AÉREO (EMMA)**

Permiten conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.

accesos viarios, la combinación con la red ferroviaria y la planificación urbanística en el entorno aeroportuario.

De igual forma, se trabaja en Planes de Movilidad para integrar las infraestructuras de acceso y transporte de las ciudades (aparcamientos, zona de parada de autobuses y taxis, etc.), con las del propio aeropuerto. Para su planificación se realizan encuestas periódicas de movilidad en modo aéreo (EMMA) en diversos aeropuertos que permiten conocer el perfil del pasajero, sus modos de acceso y procedencia.

| MODOS DE ACCESO |       |       |                 |                 |
|-----------------|-------|-------|-----------------|-----------------|
|                 | 2016  | 2017  | Estimación 2018 | Inc. Interanual |
| Taxi            | 25,5% | 26,1% | 26,0%           | 10,6%           |
| Coche privado   | 27,7% | 27,9% | 27,7%           | 8,8%            |
| Coche alquiler  | 11,7% | 13,3% | 15,0%           | 24,0%           |
| Bus Público     | 11,0% | 10,4% | 9,1%            | -3,3%           |
| Bus cortesía    | 14,2% | 12,6% | 11,8%           | 3,6%            |
| Metro/cercanías | 9,7%  | 9,5%  | 10,3%           | 21,2%           |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 11. Innovación

CULTURA DE INNOVACIÓN ABIERTA

→ Gestión de propuestas de innovación

PROYECTOS TECNOLÓGICOS

→ Ciberseguridad

# Cultura de innovación abierta

## RETOS

- ✓ Continuar creando y difundiendo la cultura innovadora en la empresa, involucrando a todas las áreas de la empresa.
- ✓ Impulsar la estrategia de innovación abierta cooperando con agentes externos a la organización con el fin de acelerar el proceso de innovación interno.

## OBJETIVOS 2018

- ✓ Convocatoria II Edición de los Premios INNOVA.
- ✓ Formación a empleados en metodologías innovadoras ágiles y digitalización.
- ✓ Desarrollo de la transformación digital cultural de la organización.
- ✓ Fomento a la innovación abierta.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- ✓ Implicación de todas las unidades de negocio y aeropuertos en el despliegue de la estrategia de innovación de la compañía.
- ✓ Sistema de gestión de ideas para incorporar el conocimiento experto de empleados.
- ✓ Cooperación con socios, entidades y organizaciones en el ámbito de la innovación.
- ✓ Innovación a través de grandes proveedores y *startups*.

## PROGRESOS EN ODS



- ✓ Participación en proyectos nacionales e internacionales con diferentes instituciones.
- ✓ Participación en cinco grupos de trabajo para fomentar la innovación en las empresas.

## Resultados 2018



**+100**

ideas innovadoras recibidas por parte de empleados.

**53**

personas formadas en técnicas de innovación.

**8**

*newsletters* con noticias internas y externas de innovación.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

Desarrollar el aeropuerto inteligente "Smart Airport", dentro de la ciudad conectada.

Acelerar el proceso de innovación a través de empresas de nueva creación con ideas disruptivas innovadoras.

Mantener nuestro liderazgo nacional e internacional en el sector a través de nuevas soluciones digitales y tecnologías innovadoras.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Resolución y entrega de la I Edición de Premios INNOVA en las tres categorías: mejor idea innovadora, mejor idea para resolver un reto y mejor buena práctica ya implantada.

Participar en el Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras del Ministerio de Fomento, liderando cinco iniciativas y participando en otras 33.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Proyectos Tecnológicos

## RETOS

- Mejorar la experiencia del pasajero en su paso por el aeropuerto.
- Cumplimiento de los altos niveles de calidad de servicio.
- Incorporar actuaciones de innovación sostenible en nuestra gestión.

## OBJETIVOS 2018

- Estrategia de transformación digital.
- Proyectos de I+D+i en colaboración con consorcios europeos.
- Definición del proyecto piloto de tecnología biométrica.

## MEDIDAS Y GESTIÓN

- Estrategia de innovación alineada con la estrategia de la compañía.
- Coordinación de acciones a través del Grupo de Gestión de la Innovación (I+D+i), transversal a toda la organización.
- Directrices de rentabilidad y riesgo asumible.
- Estrecha colaboración con socios y organizaciones del sector, industria auxiliar, entidades de referencia y otros organismos de la administración en el ámbito de la innovación.
- Sistema para verificar por ensayo-error real los planteamientos teóricos e identificar las variables más relevantes junto a profesionales del sector I+D+i.
- Tres grupos de trabajo transversales para desarrollar nuevas aplicaciones tecnológicas en el ámbito de los drones (RPAS) y optimizar los procesos de seguridad (control de seguridad, pasaportes, etc.) e implantación de la metodología BIM (Building Information Modeling).

## PROGRESOS EN ODS



- Instalación de cámaras panorámicas de alta resolución para visualizar diferentes zonas del campo de vuelos.
- Proyecto DORA, para facilitar la conexión sin interrupciones del transporte aéreo de pasajeros con el transporte terrestre.
- Ampliación de las capacidades tecnológicas y operativas en ciberseguridad.

## Resultados 2018



7 M€ destinados a I+D+i.

Aena a la vanguardia tecnológica del sector aeroportuario.

Formación de un laboratorio BIM - GIS.

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

Búsqueda de soluciones y prácticas innovadoras que permitan a Aena continuar a la vanguardia en el mercado global, favoreciendo una posición de liderazgo.

Mejorar la experiencia del pasajero a través de la transformación digital de los servicios ofrecidos y las nuevas tecnologías.

Plan estratégico y de implantación BIM. Proyecto piloto integración BIM en T3 del Aeropuerto de Madrid-Barajas Adolfo Suárez.

Implantación de tecnología biométrica y la validación sin billete para agilizar controles en el aeropuerto.

Desarrollo del Aeropuerto 4.0.

## PRINCIPALES HITOS 2018

Verificación y calibración de sistemas PAPI mediante RPAs (aeronaves remotamente pilotadas).



Diseño del Plan de Implantación del BIM en Aena.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## CULTURA DE INNOVACIÓN ABIERTA

Aena promueve la innovación como palanca para el desarrollo sostenible de su actividad y del compromiso de la organización con sus diferentes grupos de interés (entre ellos, clientes, proveedores, y empleados), fomentando aquellas actividades innovadoras encaminadas a la mejora de nuevos procesos, productos y servicios que contribuyan a su liderazgo nacional e internacional en el sector aeroportuario.

En un entorno en constante cambio, como es el del sector del transporte aéreo, las organizaciones competidoras desarrollan y ofrecen nuevos servicios, los clientes demandan novedades y los proveedores ofrecen nuevos productos.

En este escenario, la innovación se presenta como un sinónimo de diferenciación y crecimiento y Aena, como compañía que trata siempre de avanzar en la mejora continua de sus procesos, ha ido incorporando a lo largo de su historia nuevas tecnologías, que la han convertido en pionera en muchas áreas.

Para la gestión interna de la I+D+i es fundamental la implicación y coordinación de todas las unidades. El Grupo de Gestión de la Innovación de Aena, transversal a toda la organización, está compuesto por representantes de casi todas las áreas de la empresa y, junto con el Área de Innovación, se encarga de difundir la estrategia innovadora en toda la compañía.

Una organización que aprende e innova es una organización que escucha el talento de todos sus trabajadores, de manera que sus conocimientos permitan crear nuevos procesos, productos y servicios.

Con este objetivo, hace unos años se puso en marcha, a través de la intranet, la plataforma INNOVA, un portal a través del cual los empleados de Aena pueden aportar ideas o buenas prácticas innovadoras que se hayan aplicado o sean susceptibles de ser desarrolladas en un futuro cercano en los centros de trabajo. Para valorar esta iniciativa, se ha organizado en 2018 la II convocatoria de los Premios INNOVA, donde se premian estas aportaciones en tres categorías:

- Ideas innovadoras.
- Ideas para resolver un reto concreto propuesto por la organización.
- Buenas prácticas ya implantadas en la empresa.

Innovación en Aena



**Una organización que aprende e innova es una organización que escucha el talento de todos sus trabajadores, de manera que el conocimiento de todos permita crear nuevos procesos, productos y servicios.**

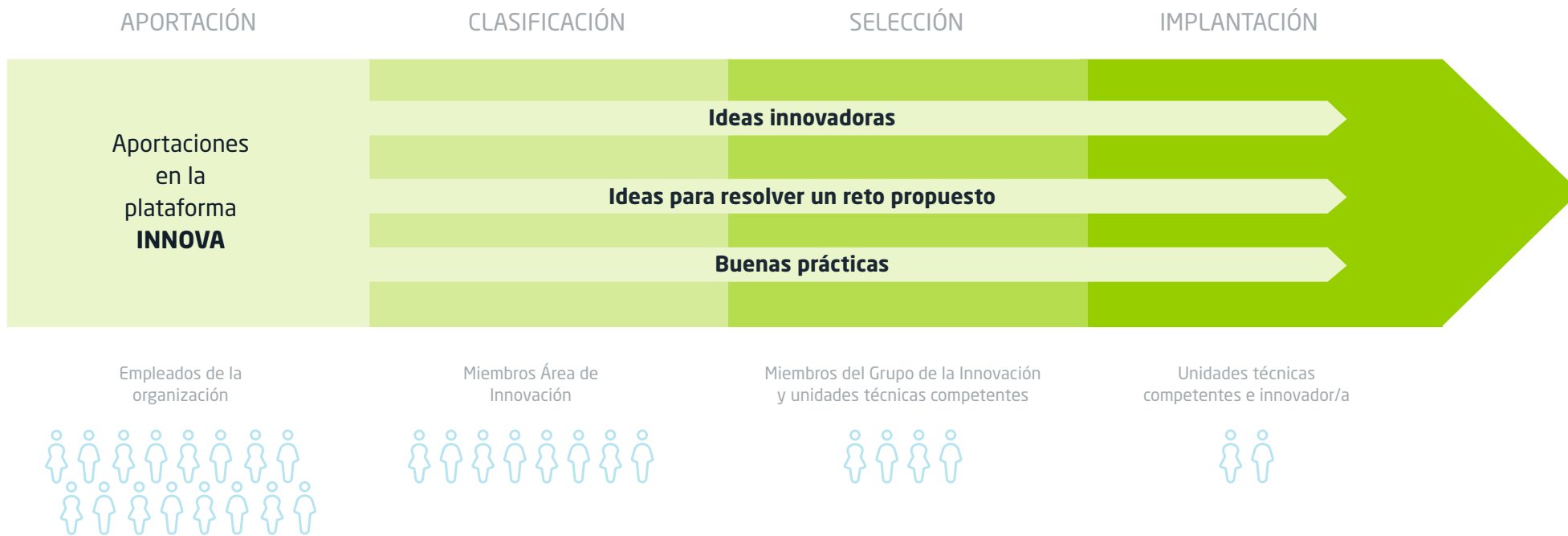


Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Premios INNOVA



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Gestión de propuestas de innovación



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## PROYECTOS TECNOLÓGICOS

El esfuerzo inversor realizado en este año, unido al conocimiento experto de los empleados de Aena, ha permitido la realización de numerosos proyectos en diferentes ámbitos.

La calidad del servicio, la seguridad, la productividad, la protección ambiental, la planificación, el desarrollo de infraestructuras o la optimización de los procesos de gestión y de operaciones han sido algunos de los campos a los que, en 2018, se ha dedicado una inversión de 7 M€.

Aena publicita en su web la participación de empresas y particulares para la realización de pruebas de nuevas tecnologías y procesos en sus aeropuertos, con el fin de encontrar soluciones y alternativas innovadoras para el negocio aeroportuario.

El objeto de estas pruebas es verificar que las tecnologías y procesos propuestos aportan soluciones innovadoras y son susceptibles de ser explotadas de una manera útil en el ámbito aeroportuario. Cualquier interesado puede dirigir su propuesta a [innova@aena.es](mailto:innova@aena.es).

### PROYECTOS DE INNOVACIÓN

| PROYECTO   | CONTRIBUCIÓN A LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA  | DESCRIPCIÓN   |
|--|--|---|
| Sistema A-CDM  | Mejora la puntualidad y la predictibilidad en salidas                                    | Aena forma parte del programa europeo SESAR, que tiene por finalidad garantizar la modernización del sistema europeo de gestión del tránsito aéreo (ATM).<br>El sistema "Airport Collaborative Decision Making" (A-CDM) consiste en la colaboración entre los distintos implicados en el proceso de rotación de una aeronave en los aeropuertos, es decir, entre ATC, compañías aéreas, agentes handling y operador aeroportuario.<br>Actualmente se ha implantado en los procesos transcendentales de los principales aeropuertos y se está trabajando para extenderlo a otros procesos y adaptarlo a aeropuertos medianos y pequeños, poniendo énfasis además en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procesos PMR y equipajes de salidas.</li> <li>• Una mayor automatización y sofisticación que permita que los procedimientos CDM sean más simples para los actores implicados, especialmente para handling, al mismo tiempo que se consiguen mejoras importantes en la gestión de la escala.</li> </ul> |
| Sistema de control y seguimiento de luces aeronáuticas | Mejora de la gestión de mantenimiento<br>Reducción del tiempo de respuesta de reparación | Sistema que permite el seguimiento y control individual de las ayudas visuales instaladas en el campo de vuelos para facilitar la reparación e inventariado de las mismas en el Aeropuerto de Palma de Mallorca.  |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Esfuerzo en proyectos de I+D+i

7 M€



1,39%

inversión en I+D+i/  
Inversión total  
Ejecutada en Aena.

| PROYECTOS DE INNOVACIÓN  |   |  |
|--|---|--|
| PROYECTO   | CONTRIBUCIÓN A LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA                       | DESCRIPCIÓN  |
| Sistema de cámaras panorámicas                                       | Mejora de la seguridad y control aeroportuario                    | Instalación de cámaras panorámicas de alta resolución para visualizar diferentes zonas del campo de vuelos.  |
| Gestión de flujos de pasajeros                                       | Mejora del control aeroportuario y de la experiencia del pasajero | Medición de tiempos de paso para la gestión de flujos de pasajeros en diferentes puntos de la terminal.  |
| Servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones               | Mejora de la gestión empresarial                                  | Desarrollos evolutivos de aplicaciones comerciales como por ejemplo: web de reservas en la nube, análisis tarifador de precios, pago por matrícula.  |
| Subasta electrónica  | Mejora en la gestión de contratación                              | Según lo previsto en la Ley 31/2007 y en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, a efectos de la adjudicación del contrato podrá celebrarse una subasta electrónica, que tiene lugar tras una primera evaluación completa de las ofertas, para la presentación de mejoras en los precios, basado en un dispositivo electrónico a través de métodos de evaluación automáticos.   |
| Plataforma electrónica de presentación de ofertas                    | Mejora en la gestión de contratación                              | De acuerdo a lo previsto en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se ha desarrollado e implantado una plataforma que permite la presentación de las ofertas por medios electrónicos por parte de los licitadores.   |
| Mini-aerogenerador en autoconsumo en el Aeropuerto de Valencia       | Mejora de los aspectos ambientales                                | Proyecto piloto que persigue la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y el incremento de la utilización de energías renovables. Busca sinergias con proyectos de tecnología fotovoltaica de forma que se maximice la producción energética.  |
| AlgaEnergy   | Mejora de los aspectos ambientales                                | Proyecto de colaboración entre Aena y AlgaEnergy, con objeto de impulsar la investigación en la generación de biocombustible a partir de microalgas, mediante la cesión del terreno necesario para la ubicación de una Plataforma Tecnológica de Experimentación.  |
| Plantas solares fotovoltaicas en autoconsumo en aeropuertos canarios | Mejora de los aspectos  | Instalación y puesta en marcha de plantas solares fotovoltaicas en autoconsumo en los aeropuertos canarios.  |
| DORA   | Mejora de la experiencia del pasajero                             | Proyecto de I+D, dentro del programa Horizonte 2020, que tiene como objetivo el uso de la tecnología para facilitar la conexión sin interrupciones del transporte aéreo de pasajeros con el transporte terrestre y, en concreto, "el desarrollo de tecnología que apoye a operadores y usuarios de viajes aéreos en Europa", incluyendo servicios de información, con la peculiaridad de considerar también los tramos de viaje hacia y desde los aeropuertos. |
| BIM  | Mejora en la gestión de tratamiento de información                | Desarrollo de metodología para la implantación del Building Information Modeling (BIM) en aeropuertos y prueba piloto en la terminal T3 del Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid-Barajas.   |
| Drones PAPI  | Mejora de la gestión de mantenimiento                             | Utilización de drones para la calibración de luces PAPI en aeropuertos.  |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Sistema A-CDM



App de Aena



Portal de Contratación de Aena



Pruebas I+D+i realizadas



Portal de servicio telemáticos



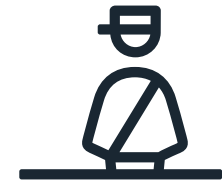
# Ciberseguridad

Aena está expuesta a una serie de amenazas asociadas al uso masivo de sistemas de información y comunicaciones, en los que se sustentan la gran mayoría de sus procesos de negocio. Conscientes de los riesgos asociados a la potencial materialización de estas amenazas, Aena dispone de un completo Plan de Ciberseguridad, aprobado por el Consejo de Administración, para gestionar adecuadamente estos riesgos. Este plan contempla como base

de trabajo un proceso de mejora continua y un programa completo de incremento de capacidades defensivas (concienciación, formación, recursos tecnológicos, capacidades de inteligencia, etc.).

Aunque este año no haya habido ningún incidente de seguridad de la información con impacto relevante en el negocio, en Aena ya se están tomando las medidas oportunas y mejorando de

forma continua las capacidades de respuesta ante incidentes (organizativa, tiempo real, procedimientos, colaboraciones, etc.). En 2018 se han ampliado las capacidades tecnológicas y operativas de forma acorde a la continua evolución de las amenazas y riesgos, con el fin de garantizar que el riesgo residual permanezca en un nivel aceptable.



# 0

incidencias de seguridad de la información con impacto relevante en el negocio



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

# 12. Metodología de este informe

INFORMACIÓN DE PARTIDA Y TRAZABILIDAD

---

ALCANCE Y LÍMITES

---

MATERIALIDAD Y PRINCIPIOS DEL ANÁLISIS

---

CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018 SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

---

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, PACTO MUNDIAL Y ODS

---

## INFORMACIÓN DE PARTIDA Y TRAZABILIDAD

El Informe anual de Responsabilidad Corporativa es fruto de la colaboración de todos los responsables de las principales áreas de gestión de Aena. La labor de coordinación recae en el área de Responsabilidad Corporativa.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. Además, se han tenido en cuenta otros marcos y guías de información no financiera como el suplemento G4 Airport Operators Sector Disclosures, también publicado por GRI, Pacto Mundial de Naciones Unidas, Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y Carbon Disclosure Project (CDP).

El contenido del informe describe las políticas, resultados y riesgos según lo requerido en 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. Aena, tanto por su condición de empresa cotizada, como por las estipulaciones asociadas a su dimensión, queda obligada por esta Ley a la difusión de determinados contenidos cuya ubicación se detalla en la tabla recogida al final de este capítulo. Junto con ella se publica el preceptivo informe de verificación externa.

Todo el contenido de este informe está respaldado por documentación y controles internos, y amparado por las políticas y procedimientos incorporados en los sistemas de control de Aena que incluyen:



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Fases para la elaboración del informe

1

Consulta a grupos de interés y análisis de materialidad

- Agentes internos
- Agentes externos



2

Elaboración de borradores

- Todas las unidades



3

Revisión y consolidación

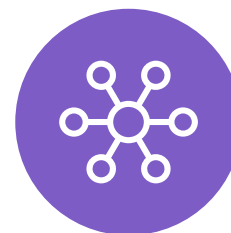
- Todas las unidades



4

Aprobación final

- Consejo de Administración



5

Maquetación y difusión

- Agentes externos
- Área de RC



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## ALCANCE Y LÍMITES

Este informe describe los resultados y avances de la compañía en materia económica, social y ambiental, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Los impactos significativos derivados de las actividades de la organización en el ámbito económico, ambiental y social, así como los relacionados con sus servicios y relaciones comerciales se han clasificado en quince asuntos materiales, en torno a los que se desarrolla el presente informe. Los resultados proceden del análisis de materialidad realizado en 2017, para el que se contó con la participación de diferentes grupos de interés a través de canales muy diversos. De acuerdo con el estándar internacional GRI, el presente informe se centra en los asuntos caracterizados como relevantes, con el fin de favorecer la concisión, precisión, comparabilidad, etc.

En 2018 se ha actualizado este análisis con información procedente de las herramientas habituales que la compañía utiliza para comunicarse con sus grupos de interés. Asimismo, se ha revisado la información de coyuntura económica y se ha incorporado información sobre los asuntos recogidos

en la Ley 11/2018, que se sintetizan en una tabla específica de contenidos.

Dada la naturaleza y dimensión de las actividades de Aena, todos los temas relevantes poseen una vertiente interna, vinculada directamente a las decisiones de la organización, y una vertiente externa, con impactos sobre las decisiones de los grupos de interés. Los datos que se facilitan sobre los mismos proceden de Aena y de fuentes de carácter público, ya que la compañía no tiene acceso a datos de otras empresas.

**En 2018 se ha actualizado este análisis con información procedente de las herramientas habituales que la compañía utiliza para comunicarse con sus grupos de interés.**



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Análisis de materialidad de Aena

## MATERIALIDAD Y PRINCIPIOS DEL ANÁLISIS

El análisis de materialidad de Aena es fruto de un proceso de revisión y actualización de los análisis acometidos en 2016 y 2017, y de su adaptación al contexto del sector y a la realidad del momento.

### PRINCIPIOS DEL REPORTE

#### Calidad del informe

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

#### Definición de contenidos

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

### GRUPOS DE INTERÉS

- Expertos RC
- Administraciones públicas y organismos reguladores
- Accionistas, inversores y analistas
- Usuarios de servicios (pasajeros, aerolíneas, agentes de handling)
- Proveedores de servicios y concesionarios
- Medios de comunicación
- Comunidad local
- Sociedad y ONGs
- Empleados

### METODOLOGÍA

1. Identificación de tendencias y asuntos relevantes para el sector y la sociedad en su conjunto teniendo en cuenta su relación con los objetivos estratégicos de la compañía, la estrategia de RC, el análisis de riesgos y la información demandada por los grupos de interés.
  - ↓
2. Priorización de los asuntos identificados mediante la combinación de un análisis interno y externo de su relevancia (ver matriz de materialidad).
  - ↓
3. Revisión y validación de los asuntos materiales por las diversas direcciones de la compañía y aprobación por el Consejo de Administración.

# 14

Asuntos relevantes que conforman la matriz de materialidad del Grupo Aena

- Estrategia RC
- Rentabilidad
- Cultura de innovación abierta
- Calidad y mejora de servicio
- Seguridad operacional y aeroportuaria
- Control de proveedores
- Talento, capacidad de trabajo y motivación
- Proyectos tecnológicos
- Derechos humanos: compromiso y diligencia debida
- Condiciones laborales / Talento sin etiquetas
- Contribución social
- Ética y transparencia
- Mitigación del impacto acústico
- Energía y cambio climático



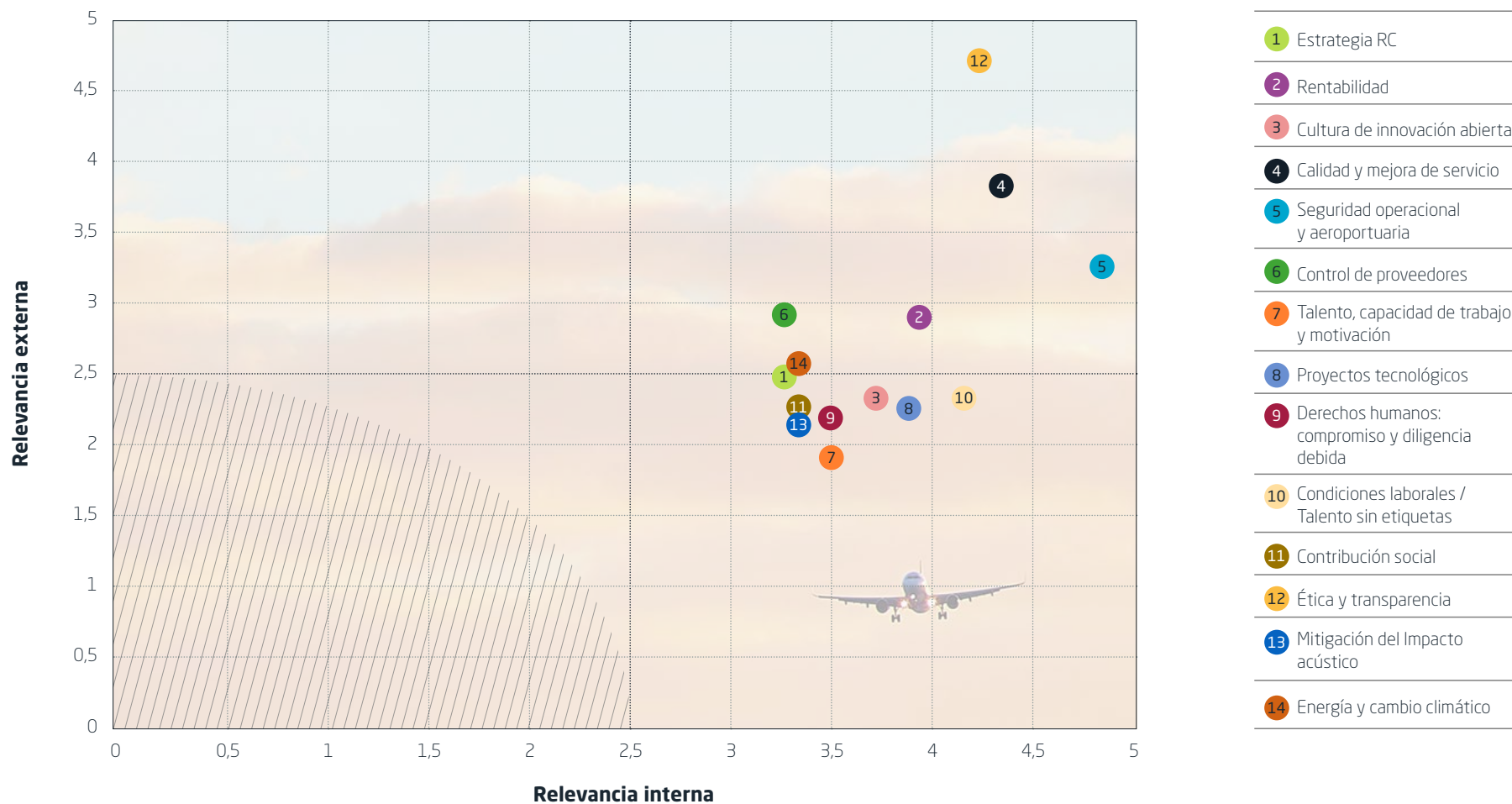
Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



## Matriz de materialidad



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

Cada uno de los asuntos identificados reviste algún grado de importancia para la toma de decisiones tanto en Aena como en sus grupos de interés:

| ASPECTO MATERIAL AENA                      | ¿POR QUÉ ES MATERIAL?  | TEMA GRI ASOCIADO  |
|--|--|--|
| Estrategia RC                              | Aena quiere contribuir al turismo responsable haciendo que los servicios prestados aporten valor a clientes, accionistas y la sociedad en general. Con ello pretende conseguir que sea percibida como una empresa valiosa para su entorno, que cuida de las personas y que es transparente en sus acciones.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos económicos indirectos</li> <li>• Comunidades locales</li> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> </ul>   |
| Rentabilidad                               | El DORA 2017-2021 regula el ingreso máximo por pasajero obligando a vigilar los costes para garantizar la rentabilidad. Además, impone penalizaciones en caso de incumplimiento de plazos de finalización de ciertas inversiones estratégicas.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño Económico</li> <li>• Impactos Económicos Indirectos</li> </ul>  |
| Cultura de innovación abierta              | Crear una cultura innovadora para poder involucrar al resto de la empresa y añadir a otros socios que contribuyan a acelerar el proceso de innovación de las compañías.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y educación Comunidades locales</li> </ul>  |
| Calidad y mejora de servicio               | La satisfacción y percepción de los usuarios determina la gran mayoría de oportunidades de mejora y en el mercado español puede derivar en incentivos/ penalizaciones económicas según queda recogido en el DORA 2017-2021.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> </ul>  |
| Seguridad operacional y aeroportuaria      | Los aeropuertos son infraestructuras sensibles a las condiciones de tiempo adverso, que pueden verse agravadas como consecuencia del cambio climático, y al riesgo de atentados, pudiendo dar lugar a una pérdida de la capacidad operativa (retrasos, cancelaciones) y alta incidencia en la eficiencia y la seguridad (accidentes) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> </ul>  |
| Control de proveedores                     | La calidad de servicio percibida por los usuarios depende en gran medida del comportamiento de las empresas contratistas. Además, el compromiso ético y con los derechos humanos y laborales de Aena, se refuerza al extender estos valores a su cadena de suministro.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación ambiental de proveedores</li> <li>• Libertad de asociación</li> <li>• Trabajo forzoso u obligatorio</li> <li>• Evaluación social de los proveedores</li> </ul> |
| Talento, capacidad de trabajo y motivación | Es fundamental contar con una plantilla capacitada y comprometida para garantizar el correcto desempeño de la organización frente al nuevo marco normativo (DORA 2017- 2021) en un entorno creciente de volumen de pasajeros y de eficiencia de costes.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación y educación</li> </ul>  |
| Proyectos tecnológicos                     | La integración entre tecnología y negocio es un factor clave para la competitividad de la compañía   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos económicos indirectos</li> </ul>   |

Continúa >>



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Derechos humanos: compromiso y diligencia debida</p>  | <p>El sector privado no es un agente ajeno a la problemática social. Sus actividades tienen impactos sobre el bienestar de las personas que deben ser identificados y controlados, además de contar con mecanismos que permitan contribuir de forma activa a que los derechos humanos fundamentales y los derechos laborales promovidos por la OIT sean una realidad.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas en materia de seguridad</li> <li>• Evaluación de los Derechos Humanos</li> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> </ul>   |
| <p>Condiciones laborales / Talento sin etiquetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad y Diversidad</li> <li>• El bienestar de los empleados</li> </ul> | <p>La diversidad aplicada al talento en las empresas no debe responder a cuotas ni a prejuicios, sino a competencias, habilidades, experiencias, conocimientos, valores y actitudes diferentes aportadas por personas que se complementan para crear un equipo competitivo que responda a las necesidades del mercado y de la sociedad.</p> <p>Factores como la estabilidad laboral, las oportunidades, la comunicación, la conciliación, el reconocimiento, el ambiente de trabajo, la salud y seguridad o la conexión con los valores corporativos, influyen en el desempeño de los trabajadores.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Relaciones trabajador-empresa</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> </ul> |
| <p>Contribución social</p>   | <p>Además de su impacto sobre la economía y la creación de empleo local, el transporte aéreo constituye un sector estratégico en términos de conectividad, accesibilidad, cohesión y conexión territorial.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impactos económicos indirectos</li> <li>• Prácticas de adquisición</li> <li>• Comunidades locales</li> </ul>  |
| <p>Ética y transparencia</p>   | <p>Construir una relación de confianza con los grupos de interés y demostrar la responsabilidad de la compañía es un pilar fundamental para la competitividad.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lucha contra la corrupción</li> <li>• Competencia desleal</li> <li>• Política pública</li> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> </ul>   |
| <p>Mitigación del impacto acústico</p>   | <p>El impacto acústico es uno de los efectos ambientales más significativos de la actividad aeroportuaria. El aumento del tráfico aéreo y el crecimiento de la población en el entorno de los aeropuertos contribuyen a incrementar la problemática social asociada.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento socioeconómico</li> <li>• Exposición al ruido</li> </ul>   |
| <p>Energía y cambio climático</p>  | <p>Las consecuencias del cambio climático afectan a la capacidad operativa y la seguridad de los aeropuertos. Si a esto añadimos el escenario de la futura Ley de Cambio Climático y Transición Energética, se debe avanzar en medidas de ahorro energético, implantación de renovables y reducción de emisiones GEI.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía</li> <li>• Emisiones</li> <li>• Calidad del aire</li> </ul>   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Otros temas relevantes

En la revisión de su análisis de materialidad, Aena ha identificado otros asuntos susceptibles de ser incluidos en el presente informe. No obstante, al no haberse evaluado la relevancia de todos ellos, se ha decidido no incluirlos este año en la matriz de materialidad.

De estos temas, cabe destacar los siguientes:

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Otros temas ambientales            | Las quejas ambientales recibidas suponen indicios de riesgos que la organización ha de considerar en su gestión. Por otro lado, la Ley 11/2018 requiere que todas las compañías sujetas a sus requerimientos informen sobre su desempeño en determinados asuntos ambientales. En la categoría "Otros temas ambientales" se engloban aquellos que no son materiales para Aena, pero sobre los cuales la compañía debe ofrecer información de acuerdo con la Ley 11/2018, como es el caso de Agua, Biodiversidad, Efluentes y residuos.  |
| Marco normativo en materia laboral | El estatus jurídico de Aena como sociedad mercantil estatal, genera limitaciones en la contratación de personal, en el desarrollo organizativo y en la compensación y alineación de intereses.<br><br>Los riesgos derivados del actual marco legal, suponen una desventaja competitiva frente al resto de sociedades cotizadas privadas y suponen también no poder hacer frente a los nuevos requerimientos derivados del aumento de actividad, funciones, nuevos roles y mayor carga de trabajo y responsabilidad, en un entorno cada vez más competitivo y exigente.<br><br>Aena quiere solicitar un marco jurídico específico para las sociedades mercantiles cotizadas que tengan una participación mayoritaria de las Administraciones Públicas, que no estarán sujetas a la aplicación de las normas generales que regulan el régimen de contratación, personal, presupuestario, económico-financiero, contable y de control de sociedades mercantiles estatales del sector público institucional, salvo en lo que respecta a la fiscalización externa del Tribunal de Cuentas y al control financiero de la Intervención General de la Administración del Estado. |
| Otros asuntos                      | Marco Jurídico especial adaptado a la singularidad de Aena.  |
| Retribución al accionista          | El compromiso de Aena con sus accionistas se ve reflejado en la retribución de la compañía a este grupo de interés en materia de dividendos. En 2018, la Compañía distribuyó un 80% con cargo a los resultados de Aena SME, SA de 2017, y en el marco del Plan Estratégico 2018-2021 se ha aprobado distribuir el 80% sobre el beneficio neto de los ejercicios 2018, 2019 y 2019.   |
| Asignación de capital              | Aena cuenta con capacidad y recursos para seguir creando valor para sus accionistas, directamente con la atractiva política de dividendos, así como incrementando el valor de la Compañía a través del desarrollo del negocio inmobiliario y la expansión internacional, pilares de crecimiento recogidos en el ámbito del Plan Estratégico 2018-2021.   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

ÍNDICE DE 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.

## Descripción modelo de negocio

| ASUNTOS   | PÁGINA / EXPLICACIÓN | MARCO UTILIZADO |
|---|----------------------|-----------------|
| Entorno empresarial.  | 3, 4, 7, 11, 167     | GRI 102-2       |
| Organización y estructura.                                      | 9, 10, 28, 48        | GRI 102-18      |
| Mercados en los que opera.                                      | 8, 11                | GRI 102-6       |
| Objetivos y estrategias.  | 3, 4, 35, 36         | GRI 102-14      |
| Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución. | 40, 41, 43, 44       | GRI 102-15      |

## Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones

| ASUNTOS   | PÁGINA / EXPLICACIÓN     | MARCO UTILIZADO |
|---|--------------------------|-----------------|
| Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos. | 40, 41, 43, 44           | GRI 103-2       |
| Impactos significativos y de verificación y control. Medidas adoptadas.   | 40, 41, 43, 44, 170, 171 | GRI 103-1       |

## Resultados de las políticas

| ASUNTOS  | PÁGINA / EXPLICACIÓN | MARCO UTILIZADO |
|--|----------------------|-----------------|
| 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. | Índice GRI           | GRI 102-54      |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Principales riesgos relacionados vinculados a las actividades del grupo

| ASUNTOS   | PÁGINA / EXPLICACIÓN | MARCO UTILIZADO        |
|---|----------------------|------------------------|
| Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos.   | 11, 40, 41, 43, 44   | GRI 102-2              |
| Cómo el grupo gestiona dichos riesgos.  | 38-44                | GRI 103-2              |
| Procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos.  | 38, 39               | 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. | 38-44                | GRI 102-46, GRI 102-47 |

## Información sobre cuestiones medioambientales

| ASUNTOS  | PÁGINA / EXPLICACIÓN   | MARCO UTILIZADO            |   |
|--|--|----------------------------|---|
| Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.          | 112, 113   | GRI 103-2                  |   |
| Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa sobre la salud y la seguridad. | 73, 74 y 75  | GRI 103-2                  |   |
| Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.  | 114, 115   | GRI 103-3                  |   |
| Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.                                     | 117<br>Memoria ambiental 2017  | GRI 103-3                  |   |
| Principio de precaución.   | 38-44, 114, 115  | GRI 102-11                 |   |
| Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.                                  | Cuentas consolidadas e informe de gestión 2018   | GRI 103-3                  |   |
| Contaminación.   | Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.              | 120-126                    | GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5 |
|  | Cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. | 116-119, 127<br>Índice GRI | GRI 305-6, GRI 305-7, GRI A07                         |

Continúa >>



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ASUNTOS   |  | PÁGINA / EXPLICACIÓN | MARCO UTILIZADO                               |
|---|--|----------------------|---|
| Economía circular y prevención y gestión de residuos. | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.   | 128                  | GRI 419-Aena 1                                |
|   | Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.  | No es significativo. | No procede                                    |
| Uso sostenible de los recursos.                       | Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.  | 127                  | GRI 419-Aena 1                                |
|   | Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.   | No es significativo. | No procede                                    |
|   | Consumo, directo e indirecto, de energía.  | 120<br>Tabla GRI     | GRI 302-1,<br>GRI 302-2                       |
|   | Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.   | 120<br>Tabla GRI     | GRI 302-3,<br>GRI 302-4                       |
|   | Uso de energías renovables.  | 121-123<br>Tabla GRI | GRI 302-1                                     |
| Cambio climático.                                     | 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. | 121-123<br>Tabla GRI | GRI 305-1, GRI 305-2,<br>GRI 305-3, GRI 302-5 |
|   | Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.   | 40, 41, 121-126      | 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.         | 113, 126             | GRI 305-5                                     |
| Protección de la biodiversidad.                       | Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.   | 128                  | GRI 419-Aena 1                                |
|   | Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.   | 128                  | GRI 419-Aena 1,<br>GRI-A09                    |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

| ASUNTOS                     | PÁGINA / EXPLICACIÓN   | MARCO UTILIZADO   |                                 |
|-----------------------------|--|---|---------------------------------|
| Empleo                      | Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.   | 89, 90, 100   | GRI 102-8                       |
|                             | Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.   | 100   | GRI 102-8                       |
|                             | Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.   | 100   | GRI 102-8                       |
|                             | Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.   | 191   | GRI 401-1                       |
|                             | Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.  | 98  | GRI 405-2                       |
|                             | Brecha salarial.   | 98  | GRI 405-2                       |
|                             | La remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.   | 98  | 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. | 29  | GRI 102-38                      |
|                             | Implantación de políticas de desconexión laboral.  | 102, 103  | GRI 401-2, GRI 401-3            |
| Empleados con discapacidad. | 101  | GRI 405-1   |                                 |
| Organización del trabajo    | Organización del tiempo de trabajo.  | La Jornada y el régimen de trabajo, se recoge en el Capítulo X del I Convenio Colectivo del Grupo Aena. | GRI 401-2, GRI 401-3            |
|                             | Número de horas de absentismo;   | Tabla GRI   | GRI 403-2                       |
|                             | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.   | 102, 103  | GRI 401-2, GRI 401-3            |
| Salud y seguridad           | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;  | 104, 105  | GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4 |
|                             | Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.  | 105, Tabla GRI  | GRI 403-2, GRI 403-3            |
| Relaciones sociales         | Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.  | 106   | GRI 402-1, GRI 403-1, GRI 403-4 |
|                             | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.   | 106   | GRI 102-41                      |
|                             | El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.  | 106   | GRI 403-4                       |

Continúa >>



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



| ASUNTOS   | PÁGINA / EXPLICACIÓN   | MARCO UTILIZADO     |                                 |
|---|--|---------------------|---------------------------------|
| Formación   | Las políticas implementadas en el campo de la formación.   | 87, 91-93           | GRI 404-2                       |
|   | La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.  | 92                  | GRI 404-1                       |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. |  | 80, 109-110         | GRI 405-1                       |
| Igualdad  | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.                                     | 102, 103, 109-110   | GRI 405-1, GRI 405-2            |
|   | Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).         | 99, 108             | GRI 405-1, GRI 405-2            |
|   | Medidas adoptadas para promover el empleo.   | 108, 110            | GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 413-1 |
|   | Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | 24, 25, 26, 99, 108 | GRI 405-1, GRI 405-2            |
|   | La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.   | 24, 25, 26, 99, 108 | GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1 |

## Información sobre el respeto de los derechos humanos

| ASUNTOS  | PÁGINA / EXPLICACIÓN         | MARCO UTILIZADO                             |
|--|------------------------------|---|
| Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.  | 56-57                        | GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 412-2           |
| Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.   | 56-57                        | GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 412-2           |
| Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.  | 57<br>Han sido cero en 2018. | GRI 102-17                                  |
| 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. | 55, 106                      | GRI 102-16, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1 |
| La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.   | 24, 25, 26, 54               | GRI 406-1, GRI 102-12                       |
| La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.  | 54                           | GRI 102-12, GRI 102-16, GRI 102-17          |
| La abolición efectiva del trabajo infantil.  | 54                           | GRI 102-12, GRI 102-16, GRI 102-17          |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

| ASUNTOS   | PÁGINA / EXPLICACIÓN | MARCO UTILIZADO                 |
|---|----------------------|---------------------------------|
| Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno. | 24, 25, 26           | GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3 |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.        | 24, 25, 26           | GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3 |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  | 130                  | GRI 201-1 GRI 413-1             |

## Información sobre la sociedad

| ASUNTOS   | PÁGINA / EXPLICACIÓN  | MARCO UTILIZADO              |                                  |
|---|---|------------------------------|----------------------------------|
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible. | El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.                                 | 142-154                      | GRI 413-1, GRI 413-2             |
|   | El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.                      | 142-154                      | GRI 413-1, GRI 413-2             |
|   | Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos. | 48, 50, 51, 116-119, 139-142 | GRI 102-43, GRI 413-1, GRI 413-2 |
|   | Las acciones de asociación o patrocinio.  | 139-142                      | GRI 102-13, GRI 413-1, GRI 413-2 |
| Subcontratación y proveedores.                          | La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.           | 27, 148                      | GRI 308-1, GRI 414-1             |
|   | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.   | 148                          | GRI 308-1, GRI 414-1             |
|   | Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.  | 57, 149                      | GRI 308-1, GRI 414-1             |
| Consumidores.   | Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.   | 73, 74, 75                   | GRI 416-1, GRI 416-2             |
|   | Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.   | 76, 114                      | GRI 103-3                        |
| Información fiscal.                                     | Los beneficios obtenidos país por país.   | 12                           | GRI 201-1, GRI 201-4             |
|   | Los impuestos sobre beneficios pagados.   | 147                          | GRI 201-1, GRI 201-4             |
|   | Las subvenciones públicas recibidas.  | Tabla GRI                    | GRI 201-1, GRI 201-4             |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, PACTO MUNDIAL Y ODS

| ESTÁNDAR GRI                             | DESCRIPCIÓN   | PACTO MUNDIAL | ODS   | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO   | OMISIONES/ NOTAS  |
|--|---|---------------|-------|---|---|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>         |   |               |       |   |   |
| <b>GRI 102 Contenidos Generales 2016</b> |   |               |       |   |   |
| <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>         |   |               |       |   |   |
| 102-1                                    | Nombre de la organización   |               |       | p. 7  |   |
| 102-2                                    | Actividades, marcas, productos y servicios                          |               |       | p. 11   |   |
| 102-3                                    | Ubicación de la sede  |               |       | C/ Arturo Soria 109. 28043 Madrid   |   |
| 102-4                                    | Ubicación de las operaciones  |               |       | p. 8  |   |
| 102-5                                    | Propiedad y forma jurídica  |               |       | p. 7  |   |
| 102-6                                    | Mercados servidos   |               |       | p. 11   |   |
| 102-7                                    | Tamaño de la organización   |               |       | p. 12, 13, 14, 65   |   |
| 102-8                                    | Información sobre empleados y otros trabajadores                    |               | 8, 10 | p. 89, 90, 100, 101<br>Fuentes de los datos: SAP RH, fuentes internas, Aeropuerto de Londres-Luton. Por otro lado, en Aena, SME, S.A., no hay trabajadores de empresas de trabajo temporal. |   |
| 102-9                                    | Cadena de suministro  |               | 8     | p. 148-152  | La tipología de proveedores puede consultarse en la norma interna de contrataciones generales. En el Portal Aena Proveedores puede consultarse los expedientes licitados y las contrataciones. También se realizan contrataciones de servicios comerciales según se describe en la norma de contratación comercial de Aena. Las licitaciones y contrataciones pueden ser consultadas desde el Portal Aena Empresas. |
| 102-10                                   | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro |               |       | p. 148-152<br>En 2018 se ha nombrado un nuevo presidente del Consejo de Administración.   |   |
| 102-11                                   | Principio o enfoque de precaución                                   | 7             |       | p. 38-44, 114, 115  |   |
| 102-12                                   | Iniciativas externas  |               |       | p. 139, 140   |   |
| 102-13                                   | Afiliación a asociaciones   |               |       | p. 141, 142   |   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ESTÁNDAR GRI              | DESCRIPCIÓN  | PACTO MUNDIAL | ODS   | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO  | OMISIONES/ NOTAS  |
|---------------------------|--|---------------|-------|--|---|
| <b>ESTRATEGIA</b>         |  |               |       |  |   |
| 102-14                    | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones                    |               |       | p. 3   |   |
| 102-15                    | Principales impactos, riesgos y oportunidades  | 6,7,10        |       | p. 21, 40, 41  |   |
| <b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b> |  |               |       |  |   |
| 102-16                    | Valores, principios, estándares y normas de conducta                                     | 1 a 10        | 16    | p. 23-25   |   |
| 102-17                    | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                                      | 1,2,10        | 16    | p. 23, 26  |   |
| <b>GOBERNANZA</b>         |  |               |       |  |   |
| 102-18                    | Estructura de gobernanza   |               |       | p. 9, 10, 28   |   |
| 102-19                    | Delegación de autoridad  |               |       | p. 10  |   |
| 102-20                    | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales            |               |       | p. 10  |   |
| 102-21                    | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales              |               | 16    | p. 50  |   |
| 102-22                    | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                                  |               | 5,16  | p. 28  |   |
| 102-23                    | Presidente del máximo órgano de gobierno   |               | 16    | p. 10  |   |
| 102-24                    | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno                                     |               | 5, 16 | p. 29  |   |
| 102-25                    | Conflictos de interés  |               | 16    | p. 28  | Aspecto regulado en el Reglamento del Consejo de Administración |
| 102-26                    | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia |               |       | p. 9   |   |
| 102-27                    | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                   |               |       | Los planes de formación existentes incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloque 1: Cumplimiento/regulación: se proponen sesiones sobre nueva regulación de la contratación pública; Reglamento UE de Protección de Datos de Carácter Personal.</li> <li>• Bloque 2: Negocio: se proponen sesiones sobre transformación digital y nuevos modelos de negocio; ciberseguridad; impacto acústico de infraestructuras aeroportuarias - legislación comparada; planes estratégicos.</li> </ul> Se han realizado sesiones informativas sobre "Impacto acústico de infraestructuras aeroportuarias" y sobre "Tarifas Aeroportuarias".<br>Además, dado que este año ha habido varios cambios en la composición del Consejo de Administración, se han realizado las siguientes sesiones informativas para los nuevos consejeros: Gobierno Corporativo; principales tendencias del sector aeroportuario. |   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ESTÁNDAR GRI                                     | DESCRIPCIÓN   | PACTO MUNDIAL | ODS | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO                         | OMISIONES/ NOTAS  |
|--|---|---------------|-----|---|---|
| <b>GOBERNANZA</b>                                |   |               |     |   |   |
| 102-28   | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                |               |     | p. 29   |   |
| 102-29   | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales               | 1, 7, 10      | 16  | p. 40, 41, 43, 44, 170, 171                     |   |
| 102-30   | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo  | 1,2,7,10      | 16  | p. 39   |   |
| 102-31   | Revisión de temas económicos, ambientales y sociales                                  | 1,2,7,10      |     | p. 38   |   |
| 102-32   | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad |               |     | p. 166  |   |
| 102-33   | Comunicación de preocupaciones críticas   |               |     | p.23, 26, 27                                    |   |
| 102-34   | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas                                  |               |     | p. 170, 171                                     |   |
| 102-35   | Políticas de remuneración   |               |     | p. 29. Informe de gobierno corporativo de Aena. |   |
| 102-36   | Proceso para determinar la remuneración   |               |     | p. 29   |   |
| 102-37   | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración                           |               |     | No procede                                      | La condición de sociedad estatal hace que la remuneración del presidente y los máximos ejecutivos de Aena SME, S.A. venga regulada por los Presupuestos Generales del Estado. |
| 102-38   | Ratio de compensación total anual   |               |     | No disponible                                   | Esta información será incluida en próximos informes.  |
| 102-39   | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual                        |               |     | No disponible                                   | Esta información será incluida en próximos informes.  |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>    |   |               |     |   |   |
| 102-40   | Lista de grupos de interés  |               |     | p. 50   |   |
| 102-41   | Acuerdos de negociación colectiva   | 3,4,6         | 8   | p. 106  |   |
| 102-42   | Identificación y selección de grupos de interés                                       |               |     | p. 48   |   |
| 102-43   | Enfoque para la participación de los grupos de interés                                |               |     | p. 48-50  |   |
| 102-44   | Temas y preocupaciones clave mencionados  |               |     | p. 170, 171, 172                                |   |
| <b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b> |   |               |     |   |   |
| 102-45   | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                           |               |     | p7. Cuentas anuales e Informe de Gestión 2018.  |   |
| 102-46   | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema                |               |     | p. 167  |   |
| 102-47   | Lista de los temas materiales   |               |     | p. 170, 171                                     |   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ESTÁNDAR GRI                                     | DESCRIPCIÓN  | PACTO MUNDIAL | ODS   | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO  | OMISIONES/ NOTAS                                     |
|--|--|---------------|-------|--|--|
| <b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b> |  |               |       |  |  |
| 102-48   | Reexpresión de la información  |               |       | Cualquier re-expresión de la información recogida en informes anteriores es explicada en cada caso. La información de informes anteriores a 2017 se limitaba a la sociedad dominante y, desde 2017, incluye en la medida de lo posible la información consolidada con Luton. |  |
| 102-49   | Cambios en la elaboración de informes  |               |       | p. 167<br>No se han llevado a cabo cambios que incidan en la comparabilidad con informes anteriores.   |  |
| 102-50   | Periodo objeto del informe   |               |       | 2018   |  |
| 102-51   | Fecha del último informe   |               |       | 2017   |  |
| 102-52   | Ciclo de elaboración de informes   |               |       | 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             |               |       | p. 167   |  |
| 102-55   | Índice de contenidos GRI   |               |       | p. 179   |  |
| 102-56   | Verificación externa   |               |       | La verificación externa del Informe RC 2018 abarca exclusivamente las obligaciones derivadas de la Ley 11/2018. Los sistemas de control y verificación internos de la organización garantizan la veracidad de la información.  |  |
| <b>103 - ENFOQUES DE GESTIÓN 2016</b>            |  |               |       |  |  |
| 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura   |               |       | p. 170, 171  |  |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes  | 1 a 10        |       | p. 10, 26, 54, 59, 62, 72, 73, 74, 87, 88, 108, 112, 113, 129, 148, 156, 157   |  |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión  | 1 a 10        |       | p. 10, 26, 54, 59, 62, 72, 73, 74, 76, 87, 88, 108, 112, 113, 129, 148, 156, 157, Tabla GRI-8  |  |
| <b>200 - IMPACTOS ECONÓMICOS</b>                 |  |               |       |  |  |
| <b>201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>            |  |               |       |  |  |
| 201-1  | Valor económico directo generado y distribuido   |               | 5,8,9 | P. 144   |  |
| 201-2  | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático |               | 13    | 40, 41   | Esta información se ampliará en futuros informes.    |
| 201-3  | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación               |               |       | No disponible  | Esta información será incluida en próximos informes. |
| 201-4  | Asistencia financiera recibida del Gobierno  |               |       | Aena no ha recibido en 2018 subvenciones, desgravaciones o créditos fiscales ni incentivos financieros por parte del gobierno.   |  |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ESTÁNDAR GRI                                     | DESCRIPCIÓN  | PACTO MUNDIAL | ODS       | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO   | OMISIONES/ NOTAS  |
|--|--|---------------|-----------|---|---|
| <b>203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</b> |  |               |           |   |   |
| 203-1  | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados   |               | 5,9,11    | p. 69, 153, 154   |   |
| 203-2  | Impactos económicos indirectos significativos  |               | 1,3,8     | p. 143-154  |   |
| <b>204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016</b>       |  |               |           |   |   |
| 204-1  | Proporción de gasto en proveedores locales   |               | 8         | p. 148  |   |
| <b>205-LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN 2016</b>       |  |               |           |   |   |
| 205-1  | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción  | 10            | 16        | p. 43, 44   |   |
| 205-2  | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción  | 10            | 16        | A través de la intranet de Aena se puede acceder a un curso on-line sobre el código de conducta de la organización. |   |
| 205-3  | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas  | 10            | 16        | Ninguno   |   |
| <b>206-COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>              |  |               |           |   |   |
| 206-1  | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia |               | 16        | Ninguna   |   |
| <b>300 - IMPACTOS AMBIENTALES</b>                |  |               |           |   |   |
| <b>302-ENERGÍA 2016</b>                          |  |               |           |   |   |
| 302-1  | Consumo energético dentro de la organización   | 7,8,9         | 7,8,12,13 | p. 120. Consumo energético interno (GJ) y Consumo total desglosado en TABLA GRI-1                                   |   |
| 302-2  | Consumo energético fuera de la organización  |               |           | No disponible   | No se pueden obtener la información necesaria al encontrarse fuera del alcance de la organización                           |
| 302-3  | Intensidad energética  | 7,8,9         | 7,8,12,13 | p. 120  | Los datos de tráfico del año completo para el Aeropuerto de Londres-Luton no estaban disponibles al cierre de este informe. |
| 302-4  | Reducción del consumo energético   | 7,8,9         | 7,8,13    | Tabla GRI-2   |   |
| 302-5  | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios   |               |           | No procede  | Los servicios que ofrece Aena no conllevan un consumo energético por parte del usuario final.                               |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ESTÁNDAR GRI   | DESCRIPCIÓN  | PACTO MUNDIAL | ODS           | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO   | OMISIONES/ NOTAS  |
|--|--|---------------|---------------|---|---|
| <b>305-EMISIONES 2016</b>  |  |               |               |   |   |
| 305-1  | Emisiones directas de GEI (alcance 1)  | 7,8,9         | 3,12,13,14,15 | p. 121, Tabla GRI-4   |   |
| 305-2  | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)                                 | 7,8,9         | 3,12,13,14,15 | p. 121, Tabla GRI-5   |   |
| 305-3  | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)  | 7,8,9         | 3,12,13,14,15 | p. 122  |   |
| 305-4  | Intensidad de las emisiones de GEI   | 7,8,9         | 13,14,15      | p.121   |   |
| 305-5  | Reducción de las emisiones de GEI  | 7,8,9         | 13,14,15      | p. 121, Tabla GRI-6   |   |
| 305-6  | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)                                  |               |               | No procede  | Las emisiones directas de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) no son significativas, al igual que las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX) y de óxidos de azufre (SOX). La calidad del aire se controla mediante mediciones de inmisión, no pudiendo discernir qué cantidad de contaminantes proceden de forma directa de las actividades de Aena. No existe legislación que regule las emisiones directas a la atmósfera de la actividad de Aena. |
| 305-7  | Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire |               |               | Tabla GRI-7   |   |
| <b>307 - CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016</b>                             |  |               |               |   |   |
| 307-1  | Incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental                                  | 7             | 16            | En relación al recurso contencioso-administrativo contra Aena, ENAIRE y el Ministerio de Fomento interpuesto por algunos habitantes del núcleo de población denominado Ciudad Santo Domingo (Algete, Madrid), la Sección Novena de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en el auto de 30 de julio de 2018, dio por ejecutada la sentencia emitida en 2008 sobre el ruido provocado por los vuelos del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas al apreciar una reducción evidente de la contaminación acústica. |   |
| <b>OTROS TEMAS AMBIENTALES VINCULADOS A LA GESTIÓN AEROPORTUARIA</b> |  |               |               |   |   |
| A09  | Número de impactos con animales salvajes por cada 10.000 movimientos                       | 7             | 15            | Tabla GRI-3   |   |
| A07  | Exposición al ruido  |               |               | p. 116-119  |   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



| ESTÁNDAR GRI                                    | DESCRIPCIÓN   | PACTO MUNDIAL | ODS      | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO  | OMISIONES/ NOTAS                                 |
|---|---|---------------|----------|--|--|
| <b>400 - IMPACTOS SOCIALES</b>                  |   |               |          |  |  |
| <b>401-EMPLEO 2016</b>                          |   |               |          |  |  |
| 401-1   | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 6             | 5,8,10   | p. 95, 96. TABLA GRI-9   |  |
| 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    | p. 102-104   |  |
| 401-3   | Permiso parental  | 6             | 5,8      | p. 101   |  |
| <b>402-RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016</b>   |   |               |          |  |  |
| 402-1   | Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales   |               | 8        | No disponible  | Esta información se incluirá en futuros informes |
| <b>403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016</b> |   |               |          |  |  |
| 403-1   | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  | 3             | 8        | p. 104   |  |
| 403-2   | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional |               | 3,8      | p. 105. El número de horas de absentismo de actuación acumuladas en 2018 es de 675.918,33. |  |
| 403-3   | Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad  |               | 3,8      | No se han detectado enfermedades profesionales   |  |
| 403-4   | Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos   |               | 3,8      | p. 94, 106   |  |
| <b>404-FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016</b>           |   |               |          |  |  |
| 404-1   | Media de horas de formación al año por empleado   |               | 4,5,8,10 | p. 92  |  |
| 404-2   | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición  |               | 8        | p. 91, 92  |  |
| 404-3   | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional  |               | 5,8,10   | p. 98  |  |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ESTÁNDAR GRI   | DESCRIPCIÓN  | PACTO MUNDIAL | ODS    | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO                               | OMISIONES/ NOTAS  |
|--|--|---------------|--------|---|---|
| <b>405-DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b> |  |               |        |   |   |
| 405-1  | Diversidad en órganos de Gobierno y empleados.   | 6             | 5,8    | p. 100, 101, 110                                      |   |
| 405-2  | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres  | 6             | 5,8,10 | No existen diferencias salariales por razones de sexo |   |
| <b>406 NO DISCRIMINACIÓN 2016</b>                      |  |               |        |   |   |
| 406-1  | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas   | 6             | 5,8    | p. 99   |   |
| <b>407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN 2016</b>                 |  |               |        |   |   |
| 407-1  | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo                  | 3             | 8      | No procede  | Por el sector (público) y marco jurídico de las áreas geográficas donde opera (Europa) no se han identificado como significativos riesgos asociados a la vulneración de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva. Por la naturaleza eminentemente local de la cadena de suministro se asumen los mismos riesgos para los proveedores. |
| <b>409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016</b>          |  |               |        |   |   |
| 409-1  | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio                                       | 4             | 8      | p.43  |   |
| <b>410 PRACTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016</b>      |  |               |        |   |   |
| 410-1  | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos   | 1,2           | 16     | No disponible   | La seguridad es una concesión y está fuera del alcance de la organización controlar la formación en derechos humanos de los empleados de la empresa concesionaria.  |
| <b>412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016</b>         |  |               |        |   |   |
| 412-1  | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos  | 1,2           |        | p. 43-44  |   |
| 412-2  | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos  | 1,2           |        | p. 57   | Existe un curso accesible desde la intranet en relación con el código de conducta de Aena SME, S.A.   |
| 412-3  | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos | 1,2           |        | p. 57   |   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

| ESTÁNDAR GRI   | DESCRIPCIÓN  | PACTO MUNDIAL | ODS    | LOCALIZACIÓN /CONTENIDO   | OMISIONES/ NOTAS  |
|--|--|---------------|--------|---|---|
| <b>413 COMUNIDADES LOCALES 2016</b>                  |  |               |        |   |   |
| 413-1  | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo                  |               | 8, 17  | p. 133-154  |   |
| 413-2  | Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales                      | 1,2           |        | p. 116-119  |   |
| <b>414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016</b> |  |               |        |   |   |
| 414-1  | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                             |               | 5,8,16 | p. 149  |   |
| 414-2  | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas   |               | 5,8,16 | p. 40, 41, 43, 44, 149  |   |
| <b>415 POLÍTICA PÚBLICA 2016</b>                     |  |               |        |   |   |
| 415-1  | Contribución a partidos y/o representantes políticos   |               | 16     | El Código de conducta de Aena prohíbe la financiación de partidos y/o representantes políticos  |   |
| <b>416-SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>    |  |               |        |   |   |
| 416-1  | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios                            |               |        | p. 40, 41, 43, 44, 78   |   |
| 416-2  | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios      |               | 16     | p.76, 114   |   |
| <b>418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>               |  |               |        |   |   |
| 418-1  | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente          |               | 16     | p. 76, 163  |   |
| <b>419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>               |  |               |        |   |   |
| 419-1  | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico   |               | 16     | A fecha de elaboración de este Informe, Aena S.M.E., S.A. no ha incurrido en incumplimiento alguno de leyes y/o normativas en los ámbitos social y económico. | Los procedimientos sancionadores en materia social, iniciados en el año 2018, de importe igual o superior a 5000 € no han adquirido firmeza en vía administrativa en el periodo objeto del informe. |
| 419- Aena 1  | Información requerida por la Ley 11/2018, en lo referido a temas no materiales para Aena incluidos en los Estándares GRI |               | 16     | p. 127, 128, p. 173   | Indicador propio relativo al cumplimiento de las obligaciones legales de información no financiera.   |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Tabla GRI 1

### GRI 302: Energía 2016

#### CONTENIDO 302-1: CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

| 302-1.A. RED ESPAÑOLA                        |                 | 2016             | 2017             | 2018             |
|--|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| Consumo de combustibles (Gj)                 | Gasoil          | 149.845          | 154.070          | 192.710          |
|  | Gasolina        | 1.604            | 1.995            | 2.241            |
|  | Gas Natural     | 140.264          | 152.552          | 163.915          |
|  | Propano         | 1.201            | 1.153            | 1.036            |
|  | Queroseno       | 1.399            | 1.992            | 2.178            |
|  | <b>Subtotal</b> | <b>294.313</b>   | <b>311.762</b>   | <b>362.081</b>   |
| Consumo energético (Gj)                      | Electricidad    | 3.333.244        | 3.395.244        | 3.385.854        |
|  | Calefacción     | 231.134          | 210.011          | 213.872          |
|  | Refrigeración   | 383.585          | 425.017          | 402.666          |
|  | <b>Subtotal</b> | <b>3.947.963</b> | <b>4.030.273</b> | <b>4.002.392</b> |
| <b>CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (GJ)</b>         |                 | <b>4.242.276</b> | <b>4.342.035</b> | <b>4.364.472</b> |
| Energía generada de fuentes renovables (Gj)  | Eólica          | 9.579            | 8.071            | 9.278            |
|  | Fotovoltaica    | 1.379            | 1.600            | 1.509            |
|  | Solar térmica   | 286              | 424              | 29               |
|  | <b>Subtotal</b> | <b>11.340</b>    | <b>10.235</b>    | <b>10.972</b>    |
| Energía consumida de fuentes renovables (Gj) | Eólica          | 8.319            | 7.497            | 8.324            |
|  | Fotovoltaica    | 1.277            | 1.479            | 1.416            |
|  | Solar térmica   | 286              | 424              | 29               |
|  | <b>Subtotal</b> | <b>9.978</b>     | <b>9.540</b>     | <b>9.925</b>     |
| Energía vendida de fuentes renovables (Gj)   | Eólica          | 1.261            | 574              | 954              |
|  | Fotovoltaica    | 102              | 121              | 93               |
|  | Solar térmica   | 0                | 0                | 0                |
|  | <b>Subtotal</b> | <b>1.362</b>     | <b>695</b>       | <b>1.047</b>     |

| 302-1.B. AEROPUERTO DE LONDRES-LUTON |           |           |           |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Consumo de combustibles              | 2016      | 2017      | 2018      |
| Gas oil (litros) (1)                 | 418.854   | 478.343   | 495.233   |
| Gasolina (litros) (2)                | 0         | 0         |           |
| Gas (kWh)                            | 9.794.458 | 8.747.622 | 9.365.134 |
| Propano (litros)                     | 3.912     | 5.559     | 3.755     |
| Butano (m³)                          | 0         | 0         | 0         |
| Queroseno de aviación (litros) (3)   | 0         | 0         | 0         |
| Otros recursos no renovables         | 0         | 0         | 0         |

(1) Vehículos, calefacción y electricidad

(2) Vehículos de gasolina, en su caso.

(3) Simulacros de incendio, en su caso.

| Consumo de energía (kWh) | 2016       | 2017       | 2018       |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| Electricidad             | 36.185.751 | 36.726.846 | 35.975.300 |
| Calefacción              | 9.794.458  | 8.747.622  | 9.365.134  |
| Refrigeración            | 0          | 0          | 0          |
| Vapor                    | 0          | 0          | 0          |

Notas: Densidades, PCIs y factores de emisión 2018 provisionales. Fuente densidades combustibles: Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se determinan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo y se regula el uso de determinados biocarburantes. Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo. Asociación ibérica de gas natural para la movilidad. GHG Protocol. Fuente de los poderes caloríficos inferiores (PCI). MITECO, "Factores de emisión: Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono" de Abril de 2018 (Versión 10), datos para el año correspondiente. IDAE tabla de Poderes caloríficos de las principales fuentes energéticas,

[http://www.idae.es/uploads/documentos/documentos\\_PCI\\_Combustibles\\_Carburantes\\_final\\_valores\\_Update\\_2014\\_0830376a.xlsx](http://www.idae.es/uploads/documentos/documentos_PCI_Combustibles_Carburantes_final_valores_Update_2014_0830376a.xlsx)

Conversión Gj: 1 kWh = 0,0036 Gj

Consumo energético calefacción y refrigeración corresponden al consumo energético para climatización en T4/T4S del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas procedente del excedente energético generado por la central de cogeneración de SAMPOL (actualmente, en régimen de concesión).



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Tabla GRI 2

| 302-4: REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO     |           |           |               |
|---|-----------|-----------|---------------|
| Red Española                                | 2017      | 2018      | Variación (%) |
| Consumo (Gj)                                | 4.342.035 | 4.364.072 | 0,5%          |
| Reducción del consumo (kWh / ATU)           | 2,53      | 2,41      | -5,0%         |
| Aeropuerto Londres-Luton                    | 2017      | 2018      |               |
| Reducción del consumo de electricidad (kWh) | 268.147   | 751.546   |               |

## Tabla GRI 3

| Nº ANUAL TOTAL DE IMPACTOS DE FAUNA POR 10.000 MOVIMIENTOS DE AERONAVES |      |      |
|---|------|------|
|   | 2017 | 2018 |
| Red de aeropuertos españoles  | 4,46 | 4    |

## Tabla GRI 4

### CONTENIDO 305-1: EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)

|              | 2016                |                     |                     |                      | 2017                |                     |                     |                      | 2018                |                     |                     |                      |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
|              | CO <sub>2</sub> (t) | CH <sub>4</sub> (t) | N <sub>2</sub> O(t) | CO <sub>2</sub> e(t) | CO <sub>2</sub> (t) | CH <sub>4</sub> (t) | N <sub>2</sub> O(t) | CO <sub>2</sub> e(t) | CO <sub>2</sub> (t) | CH <sub>4</sub> (t) | N <sub>2</sub> O(t) | CO <sub>2</sub> e(t) |
| Gasoil       | 11.103,480          | 0,2699              | 0,2704              | 11.190,8206          | 11.416,5580         | 0,2705              | 0,2850              | 11.508,2428          | 14.279,8392         | 0,3195              | 0,3591              | 14.394,8314          |
| Gasolina     | 111,1671            | 0,0321              | 0,0074              | 114,1705             | 138,2380            | 0,0397              | 0,0091              | 141,9285             | 155,2923            | 0,0447              | 0,0102              | 159,4574             |
| Gas Natural  | 7.868,8089          | 0,1450              | 0,1387              | 7.913,7605           | 8.603,9354          | 0,1577              | 0,1508              | 8.652,8252           | 9.244,8047          | 0,1694              | 0,1621              | 9.297,3360           |
| Propano      | 76,3836             | 0,0010              | 0,0046              | 77,7911              | 73,3309             | 0,0010              | 0,0047              | 74,7458              | 65,9137             | 0,0009              | 0,0039              | 67,0856              |
| Electricidad | 102,1576            | 0,0029              | 0,0033              | 103,2152             | 145,4480            | 0,0041              | 0,0047              | 146,9537             | 158,9996            | 0,0045              | 0,0051              | 160,6456             |
| <b>TOTAL</b> | <b>19.261,9972</b>  | <b>0,4509</b>       | <b>0,4245</b>       | <b>19.399,7578</b>   | <b>20.377,5102</b>  | <b>0,4731</b>       | <b>0,4542</b>       | <b>20.524,6960</b>   | <b>23.904,8494</b>  | <b>0,5390</b>       | <b>0,5404</b>       | <b>24.079,3560</b>   |

Notas: Factores de emisión 2018 provisionales.

Fuentes de los factores de emisión: MITECO, EMEP/EEA (Corinair), US EPA, US FAA.

Fuente Potenciales Calentamiento Global (PCG): IPCC AR4 (2007).

Fuente Potenciales Calentamiento Global (PCG): IPCC AR4 (2007).

Enfoque de consolidación para las emisiones: Control operacional.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Tabla GRI 5

### CONTENIDO 305-2 EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)

|                                     | EMISIONES DIRECTAS GEI (ALCANCE 2) |                     |                     |                      |                     |                     |                     |                      |                     |                     |                     |                      |
|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
|                                     | 2016                               |                     |                     |                      | 2017                |                     |                     |                      | 2018                |                     |                     |                      |
|                                     | CO <sub>2</sub> (t)                | CH <sub>4</sub> (t) | N <sub>2</sub> O(t) | CO <sub>2</sub> e(t) | CO <sub>2</sub> (t) | CH <sub>4</sub> (t) | N <sub>2</sub> O(t) | CO <sub>2</sub> e(t) | CO <sub>2</sub> (t) | CH <sub>4</sub> (t) | N <sub>2</sub> O(t) | CO <sub>2</sub> e(t) |
| Energía eléctrica                   | 299.662,9288                       | 0,0000              | 0,0000              | 299.662,9288         | 207.199,2417        | 0,0000              | 0,0000              | 207.199,2417         | 212.699,40          | 0,00                | 0,00                | 212.699,40           |
| Energía calefacción y refrigeración | 31.821,8822                        | 0,0000              | 0,0000              | 31.821,8822          | 31.411,9905         | 0,0000              | 0,0000              | 31.411,9905          | 31.411,99           | 0,00                | 0,00                | 31.411,99            |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>331.484,8110</b>                | <b>0,0000</b>       | <b>0,0000</b>       | <b>331.484,8110</b>  | <b>238.611,2322</b> | <b>0,0000</b>       | <b>0,0000</b>       | <b>238.611,2322</b>  | <b>244.111,39</b>   | <b>0,00</b>         | <b>0,00</b>         | <b>244.111,39</b>    |

Notas: Factores de emisión 2018 provisionales.

Emisiones calefacción y refrigeración 2018 provisionales.

Fuentes de los factores de emisión: REE, MITECO.

Fuente Potenciales Calentamiento Global (PCG): IPCC AR4 (2007).

Enfoque de consolidación para las emisiones: Control operacional.

## Tabla GRI 6

|                                 | EMISIONES DE GEI EVITADAS EN LA RED ESPAÑOLA (TONELADAS EQUIVALENTES DE CO <sub>2</sub> ) |               |               |
|---------------------------------|---|---------------|---------------|
|                                 | 2016  | 2017          | 2018          |
| Emisiones evitadas (Alcance 1)* | 127   | 249           | 289           |
| Emisiones evitadas (Alcance 2)* | 651   | 693           | 773           |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>331.484,8110</b>   | <b>0,0000</b> | <b>0,0000</b> |

\* Emisiones evitadas gracias a la implantación de instalaciones de energía renovable.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

## Tabla GRI 7

### CONTENIDO 305-7: ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NOX), ÓXIDOS DE AZUFRE (SOX) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE

#### ÓXIDOS DE NITRÓGENOS (NOX), ÓXIDOS DE AZUFRE (SOX) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE

|              | 2016           |               |                |               |               |               | 2017           |               |                |               |                |                | 2018           |               |                |                |                |                |
|--------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|              | NOx(t)         | SOx(t)        | CO(t)          | NMVOC(t)      | PM10(t)       | PM2,5(t)      | NOx(t)         | SOx(t)        | CO(t)          | NMVOC(t)      | PM10(t)        | PM2,5(t)       | NOx(t)         | SOx(t)        | CO(t)          | NMVOC(t)       | PM10(t)        | PM2,5(t)       |
| Gasoil       | 58,8995        | 5,2577        | 18,6324        | 4,3300        | 3,7675        | 3,4911        | 63,0204        | 5,3548        | 19,9423        | 4,7504        | 4,0223         | 3,7533         | 78,2753        | 7,0907        | 24,7358        | 5,9542         | 5,0388         | 4,6797         |
| Gasolina     | 0,5384         | 0,0004        | 3,5703         | 0,4630        | 0,0012        | 0,0012        | 0,6625         | 0,0005        | 5,0497         | 0,5813        | 0,0015         | 0,0015         | 0,7473         | 0,0005        | 5,4063         | 0,6506         | 0,0017         | 0,0017         |
| Gas Natural  | 10,3795        | 0,0940        | 4,0677         | 3,2261        | 0,1094        | 0,1094        | 11,2889        | 0,1022        | 4,4240         | 3,5087        | 0,1190         | 0,1190         | 12,1297        | 0,1098        | 4,7535         | 3,7700         | 0,1279         | 0,1279         |
| Propano      | 0,0817         | 0,0007        | 0,0597         | 0,0509        | 0,1010        | 0,1010        | 0,0804         | 0,0007        | 0,0505         | 0,0425        | 0,0697         | 0,0697         | 0,0692         | 0,0006        | 0,0560         | 0,0482         | 0,1054         | 0,1054         |
| Queroseno    | 0,1627         | 0,0329        | 21,7263        | 0,6537        | 4,9098        | 4,9098        | 0,2316         | 0,0469        | 30,9330        | 0,9307        | 6,9904         | 6,9904         | 0,2532         | 0,0512        | 33,8151        | 1,0174         | 7,6417         | 7,6417         |
| <b>TOTAL</b> | <b>70,0619</b> | <b>5,3857</b> | <b>48,0563</b> | <b>8,7237</b> | <b>8,8889</b> | <b>8,6124</b> | <b>75,2838</b> | <b>5,5051</b> | <b>60,3995</b> | <b>9,8137</b> | <b>11,2029</b> | <b>10,9339</b> | <b>91,4747</b> | <b>7,2529</b> | <b>68,7667</b> | <b>11,4404</b> | <b>12,9154</b> | <b>12,5563</b> |

Notas: Fuente de las factores de emisión: EMEP/EEA (Corinair).

## Tabla GRI 8

### 103-3: EVALUACION DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

| MECANISMOS DE QUEJA EN EL AEROPUERTO DE LONDRES- LUTON |       |
|--|-------|
|  | 2018  |
| Quejas recibidas en 2018                               | 8.247 |

## Tabla GRI 9

| NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO Y EDAD EN 2018 |                 |          |          | NÚMERO DE DESPIDOS POR CLASIFICACIÓN EN 2018 |          |
|--|-----------------|----------|----------|--|----------|
|  | % mayores de 45 | % entre  | Total    |  |          |
| Hombres                                    | 2               | 0        | 2        | Coordinadores                                | 1        |
| Mujeres                                    | 1               | 1        | 2        | Técnicos                                     | 2        |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>3</b>        | <b>1</b> | <b>4</b> | Personal de Apoyo                            | 1        |
|  |                 |          |          | <b>TOTAL</b>                                 | <b>4</b> |



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# ANEXOS

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos



# Informe de verificación externa



## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

A los Accionistas de AENA S.M.E., S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, modificado por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, hemos realizado un encargo de verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, de AENA S.M.E., S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo).

El EINF se encuentra integrado en el *Estado de la Información No Financiera: Informe de Responsabilidad Corporativa 2018*, que forma parte del Informe de Gestión y se presenta separadamente al mismo, incluyendo información adicional a la requerida por el artículo 49 del Código de Comercio vigente. Dicha información adicional no ha sido objeto de verificación. La información que constituye el EINF del Grupo y que ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación se encuentra referenciada respecto a su posición en el *Estado de la Información No Financiera: Informe de Responsabilidad Corporativa 2018*, en el Capítulo 12 de dicho documento.

### **Responsabilidad del Consejo de Administración y de la Dirección**

La formulación del EINF incluido en *Estado de la Información No Financiera: Informe de Responsabilidad Corporativa 2018*, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de AENA. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y tomando como marco los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) para aquellas informaciones en las que así se referencia. En aquellos contenidos donde no se ha referenciado GRI, se especifica que otros criterios han sido tenidos en consideración.

La responsabilidad del Consejo de Administración alcanza los mecanismos y procesos para la obtención de información y elaboración del EINF, e incluye 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.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, sobre la información recogida exclusivamente en el EINF y correspondiente

Valora  
C/...



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos



2

al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Tal y como establecen las referidas normas, en un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos tienen un menor alcance y extensión y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor que la realizada en un trabajo de aseguramiento razonable y el presente informe de verificación sólo puede entenderse en estos términos.

Los procedimientos que realizamos en el trabajo de verificación, se basan en nuestro juicio profesional, e incluyeron consultas a directivos, observación de procesos de recopilación y validación de la información, inspección de documentación, procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo sobre la información recogida en el EINF, con carácter general, 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 en función de su significancia, tal y como expresa la normativa mercantil vigente. El Grupo ha establecido la significancia de los aspectos a reportar en el EINF, tomando en consideración el análisis de materialidad descrito en el Capítulo 12 del *Estado de la Información No Financiera: Informe de Responsabilidad Corporativa 2018*.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Estado de Información no Financiera del ejercicio 2018.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados.

VALORA Consultores de Gestión S.L. - CIF: B-15679403  
VIA: Paseo de la Castellana, 54 - 28046 Madrid  
Nº de Matrícula CC-28: 37864338 - Inscripción: 19/01/2015 - Cód. Mercantil: 37864338



3

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética de nuestro Código de Ética para Servicios Profesionales de Aseguramiento de información no financiera que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 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. Nuestra firma aplica la norma internacional ISO 14001 para minimizar el impacto ambiental de nuestros servicios.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información sobre cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, de derechos humanos, a la lucha contra la corrupción y el soborno y a la relación de las empresas con la sociedad.

### Conclusión

Basándose 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 EINF correspondiente al ejercicio finalizado el 31 diciembre de 2018 del Grupo no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados en cada caso, así como aquellos otros criterios descritos en el EINF.

### Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España a la fecha de su emisión, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

A 26 de febrero de 2019

VALORA CONSULTORES DE GESTIÓN, S.L.

Senén Ferreiro Páramo

VALORA Consultores de Gestión S.L. - CIF: B-15679403  
VIA: Paseo de la Castellana, 54 - 28046 Madrid  
Nº de Matrícula CC-28: 37864338 - Inscripción: 19/01/2015 - Cód. Mercantil: 37864338



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

# Abreviaturas y acrónimos

## ABC

Automated Border Control.

## A-CDM

Airport Collaborative Decision Making.

## ACI

Airports Council International.

## AdP

Aéroports de Paris.

## AECID

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

## AERCE

Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos.

## AESA

Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

## APP

Agencia Nacional de Infraestructuras.

## API

Asociación Público Privada.

## APU

Auxiliary Power Unit.

## A-SMGCS

Advanced-Surface Movement Guidance and Control Systems.

## ASQ

Airport Service Quality.

## ATM

Sistema europeo de gestión del tránsito aéreo.

## ATU

Parámetro que refleja la actividad de un aeropuerto, teniendo en cuenta sus aeronaves, pasajeros y el volumen de carga anuales.  $ATU = Pasajeros + (100 * Aeronaves) + (10 * Mercancía)$

## BIM

Building Information Modeling.

## CAA

Civil Aviation Authority.

## CAE

Coordinación de Actividades Empresariales.

## Cap.

Capítulo.

## CDM

Collaborative Decision Making.

## CDP

Carbon Disclosure Project.

## CEDEET

Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico.

## CERMI

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

## CNMV

Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## DART

Direct Air to Rail Transport.

## DART

Direct Air to Rail Transfer.

## dB

Decibelios.

## DDHH

Derechos humanos.

## DIA

Declaración de Impacto Ambiental.

## Dir.

Director/a

## DORA

Documento de Regulación Aeroportuaria.

## EDS

Explosive detection system.

## EMMA

Encuestas de movilidad en modo aéreo.

## EPIs

Equipos de Protección Individual.



Tu opinión importa

## Abc

Abreviaturas y acrónimos

**GAP**

Grupo Aeroportuario del Pacífico.

**Inc.**

Incremento.

**NSP**

Network Service Provider.

**Pax**

Pasajeros.

**RMGA**

Rentas mínimas garantizadas.

**GBP**

Libra esterlina.

**KPIs**

Key Performance Indicators.

**OACI**

Organización de Aviación Civil Internacional.

**PMR**

Pasajeros con movilidad reducida.

**RPAS**

Remotely Piloted Aircrafts.

**GEI**

Gases de efecto invernadero.

**LLAOL**

London Luton Airport Operations Ltd.

**OCSO**

Oficina Central de Seguridad Operacional.

**PRL**

Prevención de riesgos laborales

**RRHH**

Recursos Humanos.

**GI**

Grupo de interés.

**LTO**

Landing and Take-Off.

**ODS**

Objetivos de Desarrollo Sostenible.

**RC**

Responsabilidad Corporativa

**RRSS**

Redes sociales.

**GRI**

Global Reporting Initiative.

**M**

Millones.

**OIT**

Organización Internacional del Trabajo.

**RD**

Real Decreto.

**SSEI**

Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios.

**GSE**

Vehículos de servicio en tierra.

**MER**

Mapas Estratégicos de Ruido.

**RE**

Reglamento

**TIC**

Tecnología de la Información y la Comunicación.

**HAH**

Heathrow Airport Holdings Ltd.

**MTTO**

Mantenimiento.

**ONG**

Organización no gubernamental.

**REE**

Red Eléctrica de España.

**TRLCS**

Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

**IIRC**

International Integrated Reporting Council.

**N/A**

No aplica.

**OSP**

Obligaciones de Servicio Público.

**RESA**

Área de Seguridad de Extremo de Pista.

**UVV**

Unidad de Verificación en Vuelo.

**PAE**

Programa de Atención al Empleado.

**REVL**

Registro Voluntario de Licitadores de Aena.



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos

**Tu opinión importa**  
Envía tus sugerencias y consultas a:

[rc@aena.es](mailto:rc@aena.es)



Tu opinión importa

Abc

Abreviaturas y acrónimos