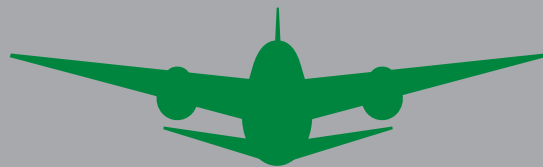


ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2010





Πρόλογος

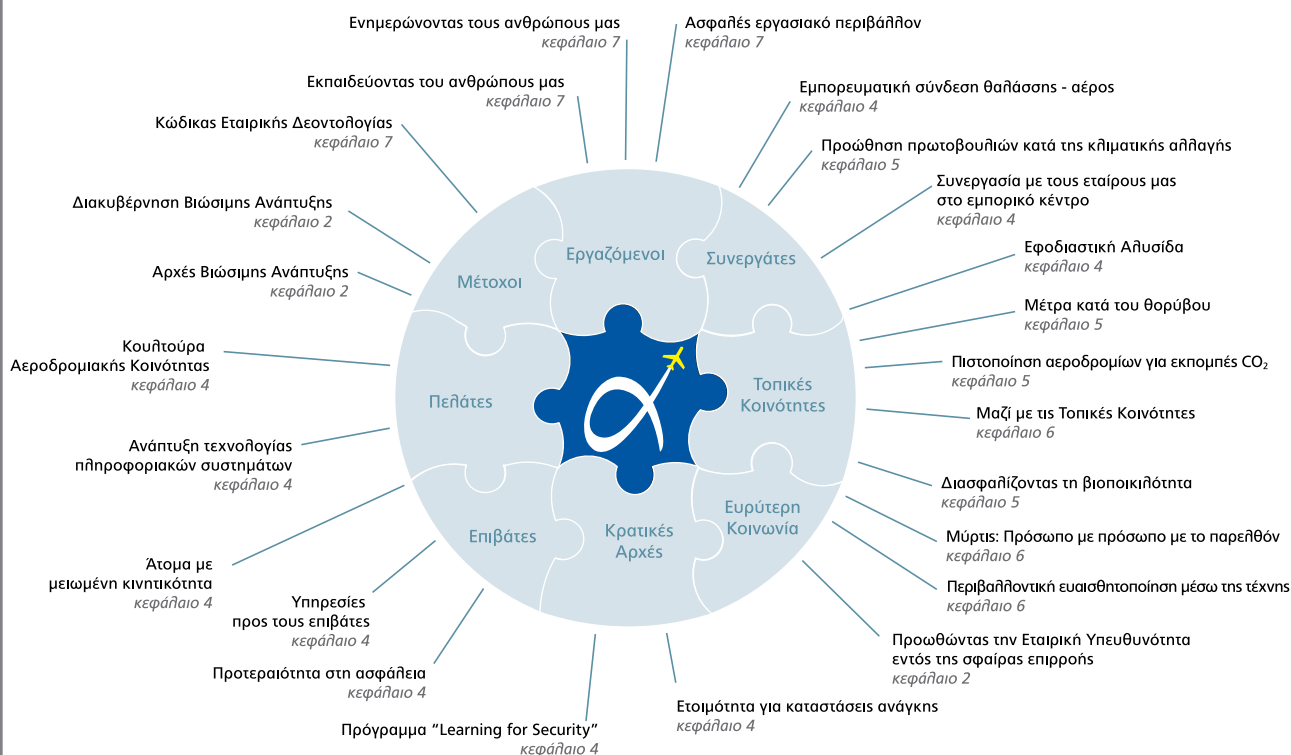
Με σκοπό τη συνεχή παροχή πληροφόρησης προς τους συμμετόχους για θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σας παρουσιάζουμε την 8η έκδοση του ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας της εταιρείας Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ).

Τα σημεία ενδιαφέροντος ανά ομάδα συμμετόχων που περιλαμβάνονται σε αυτό τον Απολογισμό παρουσιάζονται στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Διάγραμμα Συμετόχων

Με σκοπό να εξυπηρετηθεί η συγκρισιμότητα της πληροφορίας που περιέχει ο Απολογισμός, οι εκδόσεις προηγούμενων ετών έχουν αναρτηθεί και είναι διαθέσιμες στον εταιρικό ιστότοπο (www.aia.gr), στον ιστότοπο του οργανισμού GRI (www.globalreporting.org) καθώς και στο ευρετήριο του οργανισμού Corporate Register (www.corporateregister.com).

Διάγραμμα Συμετόχων





Παρακαλούμε όπως απευθύνετε σχόλια, προτάσεις καθώς και αιτήματα για περαιτέρω πληροφορίες ή διευκρινήσεις στην ηλεκτρονική διεύθυνση csr@aia.gr

Σκοπός & Πεδίο Εφαρμογής

Ο Απολογισμός εστιάζει στη συνεχή δέσμευση της Διοίκησης του ΔΑΑ σε σχέση με τη βιώσιμη και κοινωνικά υπεύθυνη λειτουργία του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Ο ΔΑΑ φέρει την ευθύνη της διασφάλισης της εύρυθμης λειτουργίας, ενώ ταυτόχρονα συνεισφέρει στην ανάπτυξη ολόκληρης της αεροδρομιακής κοινότητας. Ο ΔΑΑ ελαχιστοποιεί τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας του αεροδρομίου και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη διατήρηση του τοπικού οικοσυστήματος. Ο ΔΑΑ δίνει αξία στις σχέσεις με τις τοπικές κοινότητες και δεσμεύεται στην ανάπτυξη κοινωνικής συνεργασίας με σκοπό την ευημερία της περιοχής. Ο ΔΑΑ διασφαλίζει ένα ασφαλές, παραγωγικό και δίκαιο εργασιακό περιβάλλον. Για όλα τα παραπάνω, η εταιρεία έχει θέσει σε εφαρμογή εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες, μηχανισμούς ελέγχου και προγράμματα δράσεων. Μέσα από αυτή την έκδοση, ο ΔΑΑ στοχεύει στην ενημέρωση των συμμετόχων με ακριβή και επιβεβαιωμένα στοιχεία.

Ο Απολογισμός αναφέρεται στην περίοδο Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2010, με επανάληψη κάποιων στοιχείων από προηγούμενες εκδόσεις, απαραίτητα για την κατανόηση των κειμένων. Καλύπτεται το πλήρες φάσμα των προγραμμάτων και δραστηριοτήτων της εταιρείας που λαμβάνουν χώρα στο αεροδρόμιο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» στη περιοχή Σπάτων

Αττικής. Περιλαμβάνονται επίσης πληροφορίες από εξωτερικά έργα και δραστηριότητες τόσο στην Ελλάδα όσο και σε διάφορες περιοχές ανά τον κόσμο.

Μεθοδολογία

Ο Απολογισμός εμβαθύνει σε θέματα εταιρικής στοχοθεσίας, διοικητικών πρακτικών και κύριων δεικτών απόδοσης για το έτος 2010, με ένα απλό και κατανοητό τρόπο. Τα περιεχόμενα του Απολογισμού ορίστηκαν στη βάση του προτύπου διασφάλισης AA1000 (2008) και των Οδηγιών Κατάρτισης Απολογισμών του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI), καθώς επίσης και τις 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UNGC). Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι προϊόν δια-τμηματικής συνεργασίας.

Διασφάλιση

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 ελέγχθηκε από την ανεξάρτητη Ernst & Young Ανώνυμη Εταιρεία Συμβουλευτικών Υπηρεσιών η οποία προχώρησε σε διασφάλιση ορισμένου επιπέδου σε σχέση με:

- Τη συμμόρφωση στις αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας και Ανταπόκρισης (Πρότυπο AA1000)
- Την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων βιωσιμότητας όπως αναφέρονται στο κεφάλαιο 3 «Βασικοί Δείκτες Απόδοσης»
- Τον έλεγχο επιπέδου εφαρμογής GRI
- Την έκθεση Αναφοράς Προόδου κατά UNGC

Επίσης, διατυπώθηκαν συγκεκριμένες επισημάνσεις σε σημεία των ενοτήτων του Απολογισμού.

Πίνακας Περιεχομένων





01. Χαιρετισμός από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. και τον Γενικό Διευθυντή	06
02. Εταιρική Ταυτότητα	10
03. Βασικοί Δείκτες Επίδοσης	18
04. Οι Επιχειρηματικές Δραστηριότητες	28
05. Το Περιβάλλον μας	44
06. Η Κοινωνική μας Υπευθυνότητα	52
07. Οι Άνθρωποί μας	58
08. Πλαίσιο Βιωσιμότητας & Εταιρική Δέσμευση	64
10 χρόνια υπεύθυνης λειτουργίας ... και συνεχίζουμε	76

01. Χαιρετισμός από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. και τον Γενικό Διευθυντή



Καθηγ. Στράτος Παπαδημητρίου

Αγαπητοί Συμμέτοχοι,

Με χαρά σας παρουσιάζουμε τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Ο Απολογισμός περιγράφει τους στόχους, τις πρακτικές της διοίκησης και την απόδοση της Εταιρείας Αεροδρομίου με σκοπό τη βιωσιμότητα, σύμφωνα με την εκφρασμένη δέσμευσή μας για ισορροπία των ρόλων μας ως αποτελεσματικού φορέα διαχείρισης αεροδρομίου, επιτυχημένης επιχείρησης και σύμπραξης μεταξύ του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα που δημιουργεί και παρέχει μακροπρόθεσμη αξία.

Η εφετινή χρονιά σηματοδοτεί τη 10η επέτειο υπεύθυνης λειτουργίας του αεροδρομίου. Η επιτυχία της Εταιρείας Αεροδρομίου εδράζεται σε μια προσέγγιση συνεργασίας όσον αφορά στη διασφάλιση επιχειρησιακής αριστείας εντός της αεροδρομιακής κοινότητας, την παροχή υπηρεσιών υψηλής αξίας προς τους πελάτες μας, τη δημιουργία σχέσεων αμοιβαίου οφέλους (win-win) με τους προμηθευτές μας και τους επιχειρηματικούς μας εταίρους, την ενίσχυση του ταλέντου και της αφοσίωσης των ανθρώπων μας, την καλλιέργεια κλίματος αμοιβαίου σεβασμού με τις τοπικές κοινότητες, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη και την αναγνώριση της κοινωνίας εν γένει. Η υπευθυνότητα αποτελεί θεμελιώδη αξία κάθε πτυχής της λειτουργίας μας και χαρακτηρίζει την εταιρική μας στάση στο πέρασμα των χρόνων.

Στο σύγχρονο ταραχώδες επιχειρηματικό περιβάλλον, η αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση απαιτεί ανταπόκριση στις αυξανόμενες προκλήσεις βιωσιμότητας μέσα από επιχειρηματικές λύσεις που βασίζονται στη δημιουργικότητα και την καινοτομία. Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών αναγνωρίζει ότι η επιτυχία υπερβαίνει την ελκυστικότητα της οικονομικής μας απόδοσης, και ότι συνιστά αποτέλεσμα μιας συνεπούς και υπεύθυνης πορείας, η οποία ενσωματώνει ποιοτικά στοιχεία, καθώς και μια προσέγγιση ενεργούς δέσμευσης με εκείνους που επηρεάζουν τη λειτουργία μας ή επηρεάζονται από αυτήν.

Αναπόφευκτα ίσως η τρέχουσα οικονομική ύφεση επηρεάζει τα στρατηγικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά ενός οργανισμού· είναι επίσης βέβαιο ότι, παρά τις μειώσεις

του κόστους, δεν θα πρέπει να υπάρχει συμβιβασμός ως προς τις αρχές που καθιστούν την επιτυχία εφικτή. Είναι επιτακτική ανάγκη για τον ΔΑΑ, παρά τις αντιξοότητες που συναντάμε στην πορεία μας, να παραμείνουμε εξίσου προσηλωμένοι στην προσπάθεια μας για επιτυχία τόσο στον οικονομικό τομέα αλλά και ευρύτερα, προσαρμοζόμενοι διαρκώς προς ένα συνετό πλαίσιο λειτουργίας, χωρίς να αμελούμε τις δραστηριότητες που επιτείνουν τη βιωσιμότητα και θεωρούνται ουσιώδεις για τους συμμετόχους μας.

Το 2010 προετοιμαστήκαμε κατάλληλα ώστε να αντιμετωπίσουμε τις δυσμενείς επιπτώσεις της ύφεσης ως προς τη συμπεριφορά των καταναλωτών, και και ειδικότερα των επιβατών μας. Οι εξελίξεις σε ολόκληρο τον κλάδο γενικότερα και πιο συγκεκριμένα στην αγορά της Αθήνας επηρέασαν την κίνηση του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών, η οποία παρουσίασε μια συγκρατημένη πτώση της τάξεως του 5% ως προς τον όγκο των επιβατών με 15,4 εκατομ. επιβάτες, και μια εντονότερη μείωση 8,7% ως προς τον αριθμό των πτήσεων, που ανήλθε σε 191,8 χιλιάδες κινήσεις αεροσκαφών. Ο εγχώριος κλάδος ήταν αυτός που επλήγη περισσότερο από τις αρνητικές επιπτώσεις της ελληνικής οικονομίας, σε συνδυασμό με την ενοποίηση πτήσεων που εξυπηρετούν προορισμούς εντός Ελλάδας. Παρά τη μειωμένη κίνηση και το γενικότερο αντίξοο μακροοικονομικό περιβάλλον, η οικονομική απόδοση της Εταιρείας υπήρξε θετική για άλλο ένα έτος, με κέρδη προ φόρων ύψους €158,5 εκατ., που οφείλονται στις σταθερές ροές τόσο από αεροπορικές όσο και από μη αεροπορικές δραστηριότητες, σε συνδυασμό με αυξημένες προσπάθειες μείωσης κόστους.

Παράλληλα με την επίτευξη των οικονομικών μας στόχων, παραμείναμε συνεπείς προς τις δεσμεύσεις μας για Εταιρική Υπευθυνότητα. Αυτό αντανακλάται σε βασικούς δείκτες εταιρικής υπευθυνότητας όπως η απόδοση του Κοινωνικού Προϊόντος μας που αυξήθηκε σε €157,5 εκατ. (συγκριτικά με €130,0 εκατ. το 2009), ενώ η συνολική εκτίμηση των δραστηριοτήτων Εταιρικής Υπευθυνότητας αντιστοιχεί στο 2,73% των συνολικών λειτουργικών εξόδων (έναντι 2,41% το 2009). Επιπλέον, συνεχίσαμε να ενισχύουμε το πλαίσιο της διακυβέρνησης μας αναπτύσσοντας και αναθεωρώντας πολιτικές και συστήματα που επιτείνουν την εμπιστοσύνη



Γιάννης Ν. Παράσχος

01. Χαιρετισμός από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. και τον Γενικό Διευθυντή

των συμμετόχων μας στην απόδοση και στις προοπτικές μας. Δώσαμε ιδιαίτερη προσοχή στην επικοινωνία των εταιρικών αξιών και των πολιτικών που ενδυναμώνουν την κουλτούρα μας για υπευθυνότητα και ακεραιότητα.

Προκειμένου να διατηρήσουμε την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα σε υψηλά επίπεδα και να ανταποκριθούμε στις προκλήσεις της αγοράς, δίνουμε διαρκώς έμφαση στην αμφίδρομη πληροφόρηση, την απλοποίηση σχεδίων και διαδικασιών, και την προώθηση του συντονισμού σε ολόκληρη την αεροδρομιακή κοινότητα. Εφέτος οι προσπάθειες μας επικεντρώθηκαν σε ασκήσεις αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και σε εκπαιδεύσεις.

Θέτοντας πάντοτε τους πελάτες στο επίκεντρο και σύμφωνα με τη δέσμευσή μας να παρέχουμε ένα ευχάριστο και παράλληλα αποτελεσματικό αεροδρομιακό περιβάλλον, το 2010 εφαρμόσαμε πρωτοβουλίες που αποσκοπούσαν στη βελτίωση της γενικότερης ατμόσφαιρας, της αισθητικής και της προσφοράς προϊόντων στους εμπορικούς χώρους του αεροδρομίου.

Η στρατηγική βιωσιμότητας του ΔΑΑ δίνει ιδιαίτερη προτεραιότητα στο θέμα της κλιματικής αλλαγής. Το 2010 αποτέλεσε το 3ο έτος εφαρμογής του Εταιρικού Προγράμματος Κατά της Κλιματικής Αλλαγής του ΔΑΑ με δραστηριότητες που περιελάμβαναν δεντροφυτεύσεις, χρήση οχημάτων φιλικών προς το περιβάλλον, ανακύκλωση και μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας. Παράλληλα, αναβαθμίσαμε τη συμμετοχή μας στο εθελοντικό πρόγραμμα του Διεθνούς Συμβουλίου Αεροδρομίων Ευρώπης (ACI Europe) για τη Διαχείριση και Μείωση Εκπομπών Διοξειδίου του Άνθρακα (Επίπεδο 2: Μείωση), έχοντας επιτύχει 15% μείωση στις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στις εγκαταστάσεις μας – άνω των 10.000 τόνων CO₂ κατά τη διάρκεια της περιόδου 2005-2009. Προσδιορίσαμε τον ακόλουθο μακροπρόθεσμο στόχο μας: 25% μείωση των εκπομπών CO₂ για τις οποίες ο ΔΑΑ ευθύνεται άμεσα έως το 2020, έχοντας το έτος 2005 ως σημείο αναφοράς. Η δράση του έτους τονίστηκε επίσης από την ολοκλήρωση διαγωνιστικής διαδικασίας με αντικείμενο την κατασκευή Φωτοβολταϊκού Πάρκου στο αεροδρόμιο, ισχύος 8MW, το οποίο αναμένεται να παράγει ηλεκτρική ενέργεια που θα αντιστοιχεί στο 30% της συνολικής εγκατεστημένης ισχύος του αεροδρομίου συμβάλλοντας στη μείωση

των εκπομπών CO₂ κατά τουλάχιστον 10.000 τόνους ετησίως, ποσό που αντιστοιχεί στην ποσότητα την οποία απορροφούν περισσότερα από 1.500.000 δέντρα. Οι εγκαταστάσεις του Φωτοβολταϊκού Πάρκου του ΔΑΑ, που βρίσκεται σήμερα υπό κατασκευή, αναμένεται σύμφωνα με το πρόγραμμα να τεθούν σε λειτουργία έως το τέλος του 2011, παράγοντας περισσότερες από 10.000.000kWh/έτος, που πρόκειται να πωληθούν στο εθνικό σύστημα ηλεκτροδότησης, διευρύνοντας τη βάση εσόδων του ΔΑΑ από μη αεροπορικές δραστηριότητες.

Μια πολύ ξεχωριστή περιβαλλοντική πρωτοβουλία είναι η διαφύλαξη και η προστασία του γειτονικού υγρότοπου της Βραυρώνας, μιας περιοχής με σημαντική αρχαιολογική και περιβαλλοντική αξία που «έχει υιοθετηθεί» από τον ΔΑΑ. Το 2010, πραγματοποιήσαμε επιπλέον έργα – τα πιο αξιοσημείωτα ήταν η περίφραξη του χώρου, η ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων και η δημιουργία ειδικού μονοπατιού για επισκέπτες με μειωμένη όραση.

Παραμένουμε αφοσιωμένοι στον ενεργό μας ρόλο ως κοινωνικού εταίρου και βασικού συντελεστή της τοπικής ανάπτυξης. Πέραν του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου, η Εταιρεία Αεροδρομίου δίνει ιδιαίτερη σημασία στην επικοινωνία με τους τοπικούς συμμετόχους, γεγονός το οποίο συμβάλλει περαιτέρω σε μια ισόρροπη και εποικοδομητική συνύπαρξη. Το 2010, ανταποκριθήκαμε αποτελεσματικά σε αιτήματα για έργα υποδομών και συνεισφέραμε σε διάφορες κοινωνικές, πολιτισμικές, οικολογικές και αθλητικές δραστηριότητες.

Από μια ευρύτερη άποψη κοινωνικής υπευθυνότητας, προωθούμε συνεχώς την πολιτιστική κληρονομιά της χώρας μας και τη σύγχρονη τέχνη, ενώ συνδέουμε την κοινωνική συνεισφορά με τους επιχειρηματικούς μας στόχους προάγοντας την πόλη της Αθήνας ως τουριστικό προορισμό. Από αυτή την άποψη, ο ΔΑΑ έχει εδραιωθεί ως φορέας που συντελεί στα πολιτισμικά και κοινωνικά δρώμενα. Το 2010, περισσότερα από 250.000 άτομα επισκέφθηκαν τις μόνιμες εκθέσεις μας, ενώ συνεχίσαμε τη συνεργασία μας με σημαντικά πολιτιστικά ιδρύματα της Ελλάδας και του εξωτερικού, παρέχοντας μια ευχάριστη και μοναδική εμπειρία αεροδρομίου. Είχαμε τη χαρά να υποδεχθούμε περισσότερα από 4.000 παιδιά στο χώρο δημιουργικής απασχόλησης παιδιών που βρίσκεται στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού, ενώ φιλοξενήσαμε περισσότερους από 1.500 μαθητές που επισκέφθηκαν το αεροδρόμιο.



Στόχος μας είναι να αποτελούμε έναν εργοδότη επιλογής, προσελκύνοντας αφοσιωμένο εργατικό δυναμικό και υποστηρίζοντας τους εργαζομένους μας καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής τους πορείας μαζί μας. Προσφέρουμε ένα ασφαλές και σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, παρέχοντας συστήματα, εργαλεία, καθώς και ευκαιρίες που βοηθούν στην ανάπτυξη ικανοτήτων και συμβάλλουν σε μια υγιή ισορροπία μεταξύ εργασιακού και προσωπικού βίου. Έχουμε αναλάβει μια μακροπρόθεσμη δέσμευση να δημιουργήσουμε μια κουλτούρα στο χώρο εργασίας που να ενθαρρύνει την ανάπτυξη και τη βέλτιστη χρήση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των ανθρώπων μας. Το 2010, επικαιροποιήσαμε πληθώρα συστημάτων ανθρωπίνων πόρων, όπως το σχεδιασμό του εργατικού δυναμικού, τις πολιτικές ίσων ευκαιριών, τα συστήματα αξιολόγησης και ανάπτυξης της απόδοσης και τα συστήματα υγιεινής & ασφάλειας. Το Εταιρικό Σχέδιο Εκπαίδευσης που περιελάμβανε συνολικά 11.237 ώρες εκπαίδευσης, το 2010, έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στη διάδοση του εταιρικού οράματος, της αποστολής και των αξιών μας σε όλο το προσωπικό του ΔΑΑ. Αυτό αποτέλεσε την πρώτη φάση ενός «πελατοκεντρικού έργου», το οποίο θα ολοκληρωθεί το 2011 απευθυνόμενο σε ολόκληρη την επιχειρηματική κοινότητα του αεροδρομίου, έχοντας ως σκοπό να βελτιώσει περαιτέρω την εξυπηρέτηση πελατών και την επίδειξη επαγγελματισμού σε όλους τους τομείς καθημερινής αλληλεπίδρασης.

Ο απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΔΑΑ περιλαμβάνει τη δέσμευση μας για διαφάνεια, μετρώντας και επικοινωνώντας ανοιχτά τη λογοδοσία μας «επί τριπλής βάσεως». Καθώς οι εκθέσεις βιωσιμότητας αποτελούν αντικείμενο μελέτης περισσότερο από ποτέ

άλλοτε και οι χρήστες των εν λόγω πληροφοριών (επενδυτές, πιστωτές, ειδησιογραφικά μέσα, ΜΚΟ, ιδιώτες πολίτες) αναμένουν ολοένα και περισσότερο την επικύρωση τους από ένα αξιόπιστο τρίτο μέρος, ο ΔΑΑ για 4η συνεχή χρονιά ακολουθεί διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης για την εταιρική υπευθυνότητα, κατά τρόπο που συνάδει με τα διεθνώς αποδεκτά πρότυπα. Επιπλέον, ο ΔΑΑ παραμένει σταθερός στη δέσμευση του προς το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών για διατήρηση και αναφορά της προόδου επί των δέκα αρχών εντός της σφαίρας επιρροής μας.

Βαδίζοντας διαρκώς στο μονοπάτι της βιωσιμότητας που έχουμε χαράξει, καλωσορίζουμε την αναγνώριση που λειτουργεί για εμάς ως κίνητρο για το μέλλον. Εφέτος, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών τιμήθηκε με τη διάκριση «Αεροδρόμιο της Χρονιάς 2010» σε αναγνώριση των υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που προσφέρει στους επιβάτες και τους επισκέπτες του, σε συνδυασμό με ένα ισχυρό και ανταγωνιστικό επιχειρηματικό μοντέλο, κατά τη διάρκεια των βραβείων "Leaders in Aviation", στο πλαίσιο του Συνεδρίου Αερομεταφορών της Ντόχα στο Κατάρ. Σε τοπικό επίπεδο, η ικανότητα μας να ενσωματώνουμε τις βέλτιστες πρακτικές στη στρατηγική μας επικυρώθηκε από την κατάταξη μας, ακόμα μία φορά, ανάμεσα στις πέντε πρώτες εταιρείες στην Ελλάδα σε θέματα απολογισμών βιωσιμότητας.

Ολοκληρώνοντας την πρώτη δεκαετία μιας επιτυχούς πορείας, είμαστε πεπεισμένοι ότι οι άνθρωποι αυτής της εταιρείας θα εξακολουθήσουμε να καταβάλλουμε τη βέλτιστη προσπάθεια και θα διατηρήσουμε τον ενθουσιασμό μας και την επόμενη δεκαετία με ένα αταλάντευτο πνεύμα υπευθυνότητας και υπερηφάνειας.

Καθηγ. Στράτος Παπαδημητρίου

Γιάννης Ν. Παράσχης

02. Εταιρική Ταυτότητα



Ο «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε.» (ΔΑΑ) ιδρύθηκε το 1996 και λειτουργεί ως εταιρεία του ιδιωτικού τομέα, σύμφωνα με τη Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου (Ν. 2338/1995), βασισμένη σε συμμετοχικό σχήμα μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Η Εταιρεία Αεροδρομίου φέρει την ευθύνη λειτουργίας του Διεθνούς Αερολιμένα «Ελευθέριος Βενιζέλος», υπό την εποπτεία της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ).

2.1 Εταιρική Στρατηγική

Ο εταιρικός στρατηγικός στόχος του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ) είναι να δημιουργεί διαρκή αξία για όλους τους συμμετόχους, ενώ παράλληλα μεριμνά για την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες. Αυτός ο στόχος επιτυγχάνεται με την εφαρμογή μιας διττής στρατηγικής:

Πίνακας 2.1
Μετοχική Σύμβαση


ΜΕΤΟΧΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΤΟΧΩΝ	%
Ελληνικό Δημόσιο	16.500.000	55%
Hochtief AirPort GmbH	8.000.004	26.667%
Hochtief AirPort Capital GmbH	4.000.002	13.333%
Κοπελούζος Δημήτριος	599.997	2%
Κοπελούζου Κυριακή	299.999	1%
Κοπελούζος Χρήστος	299.999	1%
Κοπελούζου Ελένη-Ασημίνα	299.999	1%
Σύνολο	30.000.000	100%



- Η αεροπορική στρατηγική επιδιώκει τη διατήρηση και ανάπτυξη της τρέχουσας κίνησης και της πελατειακής βάσης, και την εστιασμένη ανάπτυξη του αεροδρομίου ως περιφερειακού κόμβου καθώς και της κίνησης αερομεταφορών χαμηλού κόστους, με σκοπό να υπερνικήσει τις μακροοικονομικές τάσεις.
- Η μη-αεροπορική στρατηγική περιλαμβάνει την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, σχετικών με τον καταναλωτή, την εκμετάλλευση και ανάπτυξη της ακίνητης περιουσίας του αεροδρομίου, καθώς και την ολοκληρωμένη διαχείριση και εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιών και την εξαγωγή της τεχνογνωσίας σε στοχευμένες αγορές.

Παράλληλα, η Εταιρεία στοχεύει να λειτουργεί με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνο τρόπο και παρέχει στους συμμετόχους ένα επιχειρησιακό και εργασιακό περιβάλλον που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις ασφάλειας και προστασίας.

Το Όραμά μας

Το  είναι σύμβολο δημιουργίας αξίας και εμπειρίας εξαιρετικών αεροδρομιακών υπηρεσιών, έργο μιας δυνατής και αφοσιωμένης ομάδας εργαζόμενων.

Η Αποστολή μας

«Είμαστε μια δυναμική επιχείρηση που λειτουργεί με βέλτιστες πρακτικές. Διαχειριζόμαστε και αναπτύσσουμε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων στο αεροδρόμιο, δημιουργώντας βιώσιμη αξία για τους συμμετόχους μας – πελάτες, εργαζόμενους, μετόχους, συνεργάτες, κοινωνία – στην Ελλάδα και διεθνώς».

Οι Αξίες μας

Υπευθυνότητα

Έχουμε προσωπική ευθύνη για τις ενέργειες, γιατί αυτές αντανακλούν στην προσωπική μας συμβολή στις προσπάθειες και στις δράσεις του συνόλου. Είμαστε υπεύθυνοι για το περιβάλλον, την κοινωνία, τον πολιτισμό και τους συνανθρώπους μας

Ομαδικότητα

Είμαστε μέλη μίας και μοναδικής ομάδας και συνεργαζόμαστε όλοι για την επιτυχία, με αμοιβαία εμπιστοσύνη και σεβασμό, παραμερίζοντας προσωπικά οφέλη.

Σεβασμός

Σεβόμαστε τους άλλους γιατί σεβόμαστε τον εαυτό μας. Αναγνωρίζουμε την ομαδικότητα και τη διαφορετικότητα των συναδέλφων μας. Η ευγένεια, η ειλικρίνεια και η εμπιστοσύνη χαρακτηρίζει τη συνεργασία μας και τη συμπεριφορά μας προς όλους, ανεξαρτήτως ιεραρχίας, γνώμης και νοοτροπίας.

Αποτελεσματικότητα

Με ετοιμότητα για δράση και αποτέλεσμα. Εξασφαλίζουμε την αποτελεσματική επίτευξη των στόχων μας στα καθορισμένα χρονικά πλαίσια, με υψηλά πρότυπα ποιότητας και σωστή κατανομή προτεραιοτήτων.

Κοντά στον Πελάτη

Κατανοούμε, προβλέπουμε και ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες του πελάτη. Όλοι ανεξάρτητα από τη θέση μας χτίζουμε επιτυχημένες σχέσεις συνεργασίας, που προσθέτουν αξία στην εταιρεία μας και αντανακλούν τη φιλοσοφία της.



02. Εταιρική Ταυτότητα

2.2 Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Εταιρεία Αεροδρομίου συμμορφώνεται με τις διατάξεις του νόμου περί Ανωνύμων Εταιρειών (Α.Ε.) (Ν. 2190/1920) καθώς επίσης και της Σύμβασης Ανάπτυξης Αεροδρομίου η οποία καθορίζει, μεταξύ άλλων τις σχέσεις ανάμεσα στους μετόχους.

Ο ΔΑΑ εφαρμόζει πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το εύρος των λειτουργιών του. Εφαρμόζοντας πολιτικές και διαδικασίες, η εταιρεία επιδιώκει την ανάπτυξη της εταιρικής κουλτούρας που θεμελιώνεται στη βάση της επιχειρηματικής ηθικής και της περιφρούρησης των δικαιωμάτων των μετόχων και συμμετόχων της.

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Κύριο χαρακτηριστικό για την πραγμάτωση των εταιρικών μας στόχων αποτελεί η θέσπιση και λειτουργία Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα αυτού του συστήματος συμβάλλουν στη διαφύλαξη της εταιρικής περιουσίας και των συμφερόντων των μετόχων της.

Α. Περιβάλλον Ελέγχου

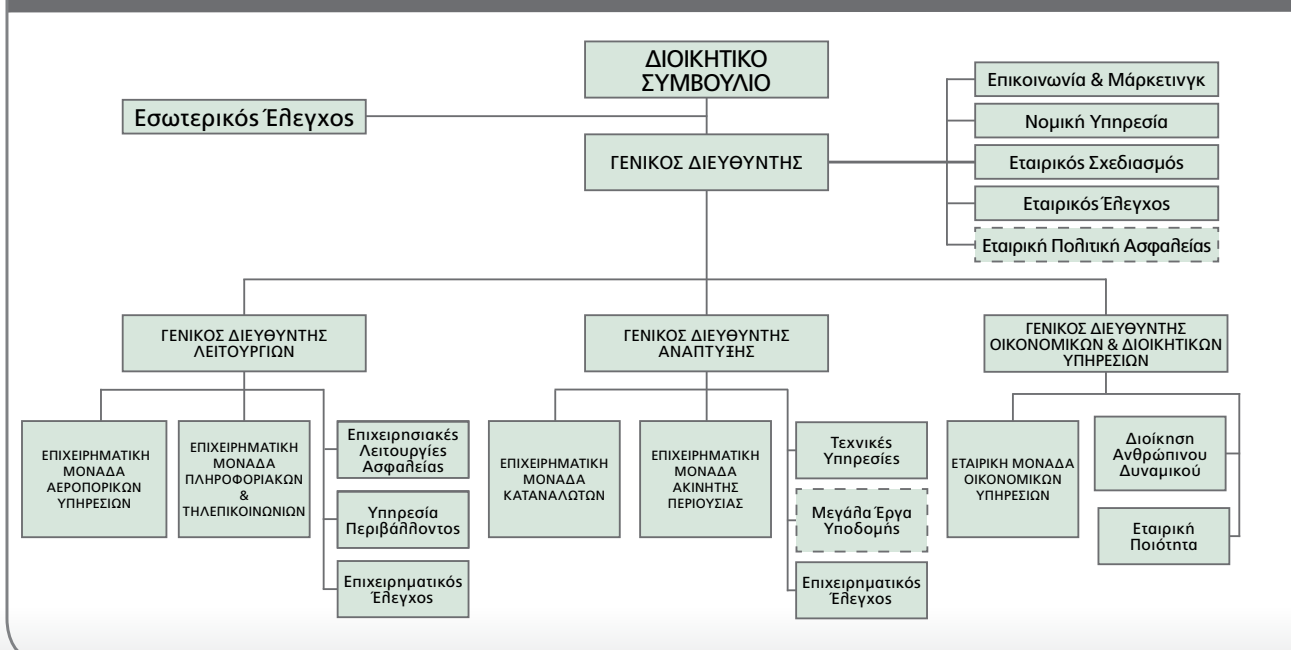
Το Περιβάλλον Ελέγχου σε κάθε εταιρεία καταδεικνύει την στάση της Διοίκησης και του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) σε σχέση με την σημαντικότητα του ελέγχου μέσα στην εταιρεία και της αναγκαιότητας να επιβληθεί πειθαρχία.

Το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο αποτελείται από εννέα μη-εκτελεστικά μέλη, φέρει την ευθύνη διοίκησης και διαχείρισης όλων των εταιρικών υποθέσεων της Εταιρείας Αεροδρομίου και στο πλαίσιο αυτό έχει εκχωρήσει συγκεκριμένες αρμοδιότητες και εξουσίες στον Γενικό Διευθυντή και περαιτέρω στα υπόλοιπα μέλη της Διοίκησης. Η Διοίκηση ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο μέσω τακτικών συνεδριάσεων και εκθέσεων Το Δ.Σ. έχει συστήσει εξειδικευμένες επιτροπές οι οποίες ασχολούνται με θέματα επενδύσεων, εταιρικού σχεδιασμού, προϋπολογισμού και χρηματοοικονομικής διαχείρισης, αμοιβών και ανθρώπινου δυναμικού και ζητήματα εσωτερικού ελέγχου. Σε αυτό το πλαίσιο, ζητήματα που αφορούν στην εταιρική υπευθυνότητα υποβάλλονται στο Διοικητικό Συμβούλιο προς συζήτηση και έγκριση.

Η Επιτροπή Ελέγχου, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, υποστηρίζει το Δ.Σ. στα καθήκοντα του σχετικά με την παρακολούθηση της διαδικασίας χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, της εταιρείας, την εποπτεία των εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων και τον εσωτερικό έλεγχο, σύμφωνα με τους εφαρμοστέους νόμους και κανονισμούς.

Η Εταιρεία Αεροδρομίου είναι δομημένη σε τέσσερις Επιχειρηματικές Μονάδες που εξυπηρετούν τις αντίστοιχες εταιρικές επιχειρηματικές δραστηριότητες, οι οποίες υποστηρίζονται από διοικητικές υπηρεσίες.

Διάγραμμα 2.2
Οργανωτική Δομή ΔΑΑ





Η Διοίκηση της εταιρείας έχει αναλάβει την ευθύνη να διασφαλίσει και να προάγει διαρκώς τις αρχές της ακεραιότητας και των ηθικών αξιών και για τον σκοπό αυτό έχει αναπτύξει συγκεκριμένες διαδικασίες για την αποφυγή ενδεχόμενων παρανομιών και παρατυπιών, οι οποίες σκοπό έχουν να προστατεύσουν την εταιρεία και τους υπαλλήλους της από ενδεχόμενες συγκρούσεις συμφερόντων. Συγκεκριμένα, έχει συνταχθεί Κώδικας Εταιρικής Δεοντολογίας σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, ο οποίος περιγράφει την δεοντολογική συμπεριφορά που πρέπει να επιδεικνύουν όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρείας κατά την διεξαγωγή των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων, διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό την καλή φήμη της εταιρείας καθώς επίσης και την εμπιστοσύνη και το αίσθημα σιγουριάς των μετόχων και συμμετόχων της.

Παράλληλα, έχει θέσει σε εφαρμογή εσωτερική εταιρική Πολιτική κατά της Διαφθοράς. Προκειμένου να εντοπιστούν και να αντιμετωπιστούν περιστατικά διαφθοράς και παραβατικής συμπεριφοράς, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα, προληπτικά και κατασταλτικά. Με τον τρόπο αυτό προστατεύεται τόσο η εταιρεία όσο και το προσωπικό από οποιεσδήποτε νομικές, κανονιστικές και οικονομικές συνέπειες, και επιπλέον μειώνεται η πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων γύρω από τη φήμη και την δημόσια εικόνα της Εταιρείας.

Σύμφωνα με την παραπάνω πολιτική έχει καθιερωθεί μηχανισμός με τον οποίο το προσωπικό της εταιρείας μπορεί, υπό εξεμύθεια, να εκφράσει τις ανησυχίες του για ενδεχόμενες παρανομίες και παρατυπίες που υποπίπτουν στην αντίληψη του. Ο μηχανισμός αυτός διασφαλίζει την αποτελεσματική και ανεξάρτητη διερεύνηση τέτοιων ζητημάτων, καθώς και για την κατάλληλη αντιμετώπιση τους.

Αλληλένδετη με τον Κώδικα Εταιρικής Δεοντολογίας, είναι και η εσωτερική εταιρική Πολιτική Δεοντολογίας Προμηθειών η οποία διασφαλίζει ότι η συνεργασία με όλους τους εταιρικούς προμηθευτές χαρακτηρίζεται από αμεροληψία και ακεραιότητα.

Με σκοπό να ελέγχει και να διατηρεί την τήρηση όλων των παραπάνω, ο ΔΑΑ έχει συστήσει μηχανισμούς τακτικής επιβεβαίωσης της συμμόρφωσης προς τις αρχές αυτές των στελεχών της Διοίκησης καθώς και των υπόλοιπων εργαζόμενων.

Ο Κώδικας Εταιρικής Δεοντολογίας έχει αναρτηθεί στην εταιρική ιστοσελίδα, ώστε να είναι προσβάσιμος από όλους τους συμμετόχους.

Β. Εκτίμηση Κινδύνων

Οι επιχειρηματικοί στόχοι και το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί κάθε εταιρεία μεταβάλλονται διαρκώς. Ως αποτέλεσμα, μεταβάλλονται και οι κίνδυνοι που αυτή αντιμετωπίζει. Συνεπώς, ένα επαρκές σύστημα εσωτερικού ελέγχου προϋποθέτει την περιοδική επαναξιολόγηση της φύσης και του εύρους των κινδύνων στους οποίους εκτίθεται κάθε εταιρεία. Με τη σύσταση του τμήματος Εταιρικού Ελέγχου, η ανασκόπηση των σημαντικότερων κινδύνων αποτελεί μια τακτική διεργασία. Οι κυριότεροι κίνδυνοι προσδιορίζονται, αξιολογούνται και αντιμετωπίζονται όχι μόνο στα επιμέρους τμήματα αλλά και σε εταιρικό επίπεδο. Ο ΔΑΑ ενισχύει το εταιρικό σύστημα διαχείρισης κινδύνων με την εφαρμογή ενός Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας και Επαναφοράς Συστημάτων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO-PAS 22399:2007, καθώς επίσης και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου μας.

Γ. Δικλίδες Ασφαλείας

Το σύνολο των πολιτικών και διαδικασιών καθώς επίσης και σειρά άλλων ενεργειών όπως εγκρίσεις, εξουσιοδοτήσεις, επισκοπήσεις της λειτουργικής απόδοσης, δικλίδες ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων, κλπ. έχουν ως στόχο τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις οδηγίες της Διοίκησης και την επίτευξη των εταιρικών στόχων.

Οι τακτικοί ελεγκτές καθώς επίσης και το τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου διαδραματίζουν πρωταρχικό ρόλο στην παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των εν λόγω Δικλίδων Ασφαλείας ως προς τον σχεδιασμό και τη λειτουργία τους και για το σκοπό αυτό παρέχουν σχετική διασφάλιση προς την διοίκηση της εταιρείας και την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου.

Δ. Πληροφόρηση & Επικοινωνία

Η Εταιρεία Αεροδρομίου δημοσιεύει τακτικά και εκδίδει σε ετήσια βάση, μια σειρά αναφορών σχετικά με την επίδοση της εταιρείας στο σύνολο των δραστηριοτήτων της και τη θέση της στην αγορά. Τέτοιες εκδόσεις είναι ο Ετήσιος Απολογισμός, ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας, το Περιβαλλοντικό Δελτίο «Φροντίδα για το Περιβάλλον» και το Aerostat με τα ετήσια στατιστικά στοιχεία κίνησης. Επίσης, η Εταιρεία Αεροδρομίου έχει αναπτύξει ένα σύστημα διαδικασιών και εκθέσεων που υποστηρίζει τη Διοίκηση κατά τις διεργασίες λήψης στρατηγικών αποφάσεων αλλά και επιπλέον συμβάλλει σε μια αποτελεσματική επικοινωνία τόσο εντός της εταιρείας αλλά και με τα τρίτα μέρη (π.χ. πελάτες, παραχωρησιούχους, προμηθευτές, κανονιστικές και μετόχους).

02. Εταιρική Ταυτότητα

Ε. Μηχανισμός Παρακολούθησης

Η Διοίκηση της Εταιρείας Αεροδρομίου διενεργεί εποπτικές δραστηριότητες των δικλιδίων ασφαλείας σε διαρκή βάση ενσωματωμένες στη λειτουργία της εταιρείας, με σκοπό να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας τους. Παράλληλα, οι δραστηριότητες αυτές επιτρέπουν την έγκαιρη επισήμανση σημαντικών αδυναμιών οι οποίες καθιστούν απαραίτητη την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών. Επισημαίνεται ακόμη ότι οι διαρκείς εποπτικές δραστηριότητες της Διοίκησης της εταιρείας καθίστανται επικτές με τη χρήση κατάλληλων προηγμένων πληροφοριακών εφαρμογών. Στο πλαίσιο αυτό, η Διοίκηση έχει αναπτύξει τεχνικές μέτρησης δεδομένων οι οποίες εφαρμόζονται σε συνδυασμό με τους δείκτες απόδοσης. Σε αυτό το πλαίσιο, ο ΔΑΑ έχει αναπτύξει τη μεθοδολογία «Διοίκηση με βάση τη Δημιουργία Αξίας» η οποία παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία μέτρησης δημιουργίας αξίας των οικονομικών και επιχειρηματικών δραστηριοτήτων αλλά και τις λοιπές μη χρηματοοικονομικές δράσεις που διεκπεραιώνει η εταιρεία.

Η επάρκεια του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου παρακολουθείται μέσω των προγραμματισμένων τακτικών ελέγχων καθώς επίσης και μέσω της δράσης του Τμήματος Εσωτερικού Ελέγχου. Ως μέρος του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας Αεροδρομίου, εφαρμόζονται συστήματα διαχείρισης που διασφαλίζουν την παροχή προηγμένων και ποιοτικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιχειρηματική Μονάδα Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών του ΔΑΑ επαναπιστοποιήθηκε επιτυχώς, σύμφωνα με το ISO9001:2008, και η Υπηρεσία Περιβάλλοντος ανανέωσε την πιστοποίηση, κατά ISO14001:2004.

2.3 Η Στρατηγική για τη Βιωσιμότητα

Η τριμελής Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. εποπτεύει τη διαδικασία αναφοράς θεμάτων που αφορούν στην εταιρική υπευθυνότητα του ΔΑΑ και επιθεωρεί την ανεξαρτησία και την ποιότητα των υπηρεσιών διασφάλισης από εξωτερικούς φορείς. Ο εποπτικός αυτός ρόλος τεκμηριώθηκε στην τελευταία αναθεώρηση του Καταστατικού Χάρτη της εν λόγω Επιτροπής.

Ο ΔΑΑ έχει καθιερώσει την Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας, η οποία συμπληρώνει το σύνολο των εταιρικών πολιτικών αναφορικά με το περιβάλλον, τις σχέσεις με τις τοπικές κοινότητες, την επικοινωνία, την εργασιακή ασφάλεια, τις εργασιακές σχέσεις και την εταιρική ποιότητα. Η Πολιτική ορίζει τη δέσμευση της Εταιρείας Αεροδρομίου για τη δημιουργία βιώσιμης αξίας για όλους τους συμμετόχους, εξισορροπώντας παράλληλα το ρόλο, τους στόχους και τα σχέδια δράσης της εταιρείας μας στους άξονες της εταιρικής υπευθυνότητας. Η Πολιτική αναθεωρείται σε τακτικά διαστήματα, εφόσον αποτελεί εταιρικό στόχο να ενσωματώνονται συνεχώς οι διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Το 2010, αναθεωρήθηκε η διαδικασία σύνταξης του ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας αποσαφηνίζοντας τους επιμέρους ρόλους των τμημάτων που εμπλέκονται σε αυτή.

Η Εταιρεία Αεροδρομίου αναγνωρίζει μια σειρά θεμελιωδών αρχών στο πλαίσιο της εταιρικής διακυβέρνησης και επιχειρηματικής αριστείας. Ο τρόπος με τον οποίο υποστηρίζονται οι αρχές μέσα από τα συστήματα διαχείρισης του ΔΑΑ παρουσιάζεται παρακάτω, σύμφωνα με τις Αρχές του Προτύπου Υπευθυνότητας, AA1000APS (2008).

Πίνακας 2.3α
Άξονες Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ

ΑΞΟΝΑΣ	ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ
Επιχειρησιακή Υπευθυνότητα	Αποτελεσματική λειτουργία αεροδρομίου και καθιέρωση κουλτούρας αεροδρομιακής κοινότητας Δρώντας με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον ιδιαίτερα σε θέματα που αφορούν στην ασφάλεια και την ποιότητα υπηρεσιών
Κοινωνική Υπευθυνότητα	Σχέσεις καλής γειτονίας με τις τοπικές κοινότητες Ρόλος κοινωνικού εταίρου και φορέα ευημερίας για την ευρύτερη περιοχή
Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα	Πρωτοβουλίες και δεσμεύσεις για την ελαχιστοποίηση ή την πρόληψη του περιβαλλοντικού αντίκτυπου και των κινδύνων Επικοινωνία και ευαισθητοποίηση σε συνεργασία με όλους τους συμμετόχους αναφορικά με περιβαλλοντικά ζητήματα
Υπευθυνότητα Εργοδότη	Ανάπτυξη, ανταμοιβή και δέσμευση του ανθρώπινου κεφαλαίου μας Διατήρηση αφοσιωμένου ανθρώπινου δυναμικού σε ένα ασφαλές, παραγωγικό και δίκαιο περιβάλλον εργασίας.



Η Αρχή της Συμμετοχικότητας (Inclusivity) (Η Αρχή αφορά στη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στη διαμόρφωση και επίτευξη μίας υπεύθυνης και στρατηγικής ανταπόκρισης στη βιωσιμότητα.)

Το διάγραμμα των συμμετόχων αντικατοπτρίζει τις διάφορες ομάδες των ενδιαφερομένων μερών της Εταιρείας Αεροδρομίου, εντός και εκτός των ορίων της αεροδρομιακής κοινότητας. Οι ομάδες των συμμετόχων προσδιορίζονται με βάση το αποτέλεσμα των επιχειρησιακών και επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων. Ο ΔΑΑ εξασφαλίζει τη δέσμευση όλων των ομάδων συμμετόχων με ισορροπημένο τρόπο, επιδεικνύοντας πάντοτε τον απαραίτητο σεβασμό.

Μια ισόρροπη προσέγγιση διαχείρισης περιλαμβάνει την εμπλοκή των συμμετόχων, δηλαδή την κατανόηση και την ενσωμάτωση της συνεισφοράς και των αναγκών των ενδιαφερομένων μερών στην ανάπτυξη στρατηγικής. Αυτό είναι εμφανές στο σχεδιασμό και την υλοποίηση των δράσεων της Εταιρείας Αεροδρομίου, καθώς η λειτουργική μας επιτυχία συνδέεται με τη συνεργασία όλων.

Ο ΔΑΑ εμπλέκει σε ένα συνεχή διάλογο τις τοπικές κοινότητες και τους άλλους συμμετόχους, με στόχο τη διαμόρφωση βάσης για συζήτηση σε θέματα βιωσιμότητας, την προτεραιοποίηση των θεμάτων αυτών, τη διαμόρφωση εμπιστοσύνης.

Επιπλέον, ο ΔΑΑ, με τη συμμετοχή επιβατών και εμπορικών πελατών, συλλέγει δεδομένα ανάδρασης και αξιολόγησης της ικανοποίησής τους, χρησιμοποιώντας μια πληθώρα εργαλείων έρευνας. Ο ΔΑΑ αναπτύσσει τους κατάλληλους πόρους και εργαλεία για να συλλέξει τα δεδομένα αυτά και κοινοποιεί τα αποτελέσματα των ερευνών στη διοίκηση με σκοπό να χρησιμοποιηθούν σε ενέργειες που αποσκοπούν στη βελτίωση των υπηρεσιών του αεροδρομίου.

Η Αρχή της Ουσιαστικότητας (Materiality) (Η Αρχή καθορίζει τον προσδιορισμό της σχετικότητας και της σημαντικότητας ενός θέματος ως προς έναν οργανισμό και τους συμμετόχους του).

Τα ουσιαστικά θέματα που περιγράφονται στο διάγραμμα 2.3β αντιπροσωπεύουν πώς αντιλαμβάνεται η Εταιρεία τα σημαντικά προς αυτήν θέματα που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και πώς οι συμμετόχοι της.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η ουσιαστικότητα, η πληρότητα και η συγκρισιμότητα των στοιχείων που κοινοποιούμε στο πλαίσιο της εταιρικής μας υπευθυνότητας, εφαρμόζουμε τα διεθνώς αποδεκτά πρότυπα και τις ισχύουσες βέλτιστες πρακτικές για συστηματικό απολογισμό. Ως μέρος της διαδικασίας καταγραφής της εταιρικής υπευθυνότητας, ο ΔΑΑ εφαρμόζει πρακτικές τακτικής υποβολής ουσιαστικών ζητημάτων που προκύπτουν από τις σχέσεις της εταιρείας με τους συμμετόχους της.

Η Εταιρεία Αεροδρομίου αναγνωρίζει τις παρακάτω αρχές/ πρότυπα ως πηγές για τη διαχείριση και ανάπτυξη της εταιρικής υπευθυνότητας, στο πλαίσιο της εταιρικής διακυβέρνησης:

- Τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) στο πλαίσιο της εθελούσιας δέσμευσής της
- Τις Κατευθυντήριες Οδηγίες Απολογισμών Βιωσιμότητας (GRI-G3) του Global Reporting Initiative (GRI) για τη μέτρηση και την αναφορά της επίδοσής της.
- Το Πρότυπο Διασφάλισης (AA1000:2008) και το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης (ISAE 3000) ως βάση για τη διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης των στοιχείων που κοινοποιεί.

Στην προσπάθειά μας να ενσωματώσουμε την έννοια της ουσιαστικότητας, ο παρών Απολογισμός περιλαμβάνει πληροφορίες που προκύπτουν από τις γενικές κατευθυντήριες οδηγίες GRI καθώς επίσης και άλλα καίρια ζητήματα για εμάς και τους συμμετόχους μας.

Παράλληλα, καθώς συνεχώς βελτιώνουμε τη διαδικασία σύνταξης των εταιρικών απολογισμών, εκτιμούμε ιδιαίτερα τις επισημάνσεις που λαμβάνουμε από τρίτα μέρη. Κατά τη διάρκεια προετοιμασίας του φετινού απολογισμού λάβαμε σοβαρά υπ' όψιν τα αποτελέσματα από: (α) την Αναλυτική Αναφορά προς τη Διοίκηση του ΔΑΑ της Ernst & Young, σχετικά με τη διαδικασία διασφάλισης του Απολογισμού για το 2009, (β) την Ανάλυση από το Ινστιτούτο Κοινωνικής Καινοτομίας, για τον Απολογισμό του 2009, σύμφωνα με την κατάταξη λογοδοσίας Accountability™ Rating 2010, (γ) το Ευρετήριο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Δημοσιοποίησης της Επίδοσης από τη μη-κυβερνητική οργάνωση WWF Hellas, και (δ) την Αξιολόγηση Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2010 από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Η Αρχή της Ανταπόκρισης (Responsiveness)

(Η ανταπόκριση αφορά στον τρόπο με τον οποίο ένας οργανισμός αντιμετωπίζει θέματα των συμμετόχων τα οποία επηρεάζουν τις επιδόσεις βιωσιμότητάς του, και πραγματοποιείται μέσω αποφάσεων και ενεργειών, καθώς και μέσω της επικοινωνίας μαζί τους). Για το 2010, το ετήσιο εταιρικό πλαίσιο μέτρησης απόδοσης και στοχοθεσίας εκπονήθηκε σύμφωνα με την εταιρική στρατηγική για τη βιωσιμότητα, ενσωματώνοντας στόχους για να μετράται η εταιρική επίδοση. Η επίτευξη των στόχων για τη βιωσιμότητα συνδέεται με το πρόγραμμα ανταμοιβής για τα στελέχη της Διοίκησης και καθώς τους εργαζόμενους της Εταιρείας. Ειδικότερα, ορίστηκαν μη-χρηματοοικονομικοί στόχοι απόδοσης για το 2010 στους τομείς της διαθεσιμότητας κρίσιμων εταιρικών συστημάτων, της αεροπορικής ασφάλειας, της ποιότητας υπηρεσιών του αεροδρομίου,

02. Εταιρική Ταυτότητα

της ανακύκλωσης απορριμμάτων, του Σχεδίου Δράσης για την Κλιματική Αλλαγή και τις Τοπικές Κοινότητες, και της συγκριτικής αξιολόγησης του ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στόχος μας είναι να αναγνωριστούμε στις αγορές ως υπόδειγμα υπεύθυνη εταιρείας, ικανοί να επηρεάζουμε και άλλους να ακολουθήσουν το δρόμο της βιώσιμης ανάπτυξης. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο, προσπαθούμε να αναπτύσσουμε τις κατάλληλες μεθόδους ώστε να αντιμετωπίζουμε τις εκάστοτε προκλήσεις που παρουσιάζονται στο επιχειρησιακό μας περιβάλλον και τους συμμετόχους μας. Αυτές οι μέθοδοι εφαρμόζονται σε όλο το φάσμα της λειτουργίας μας και συντονίζονται το σύνολο της αεροδρομιακής επιχειρηματικής κοινότητας.

Ο ΔΑΑ εκπονεί ειδικά προγράμματα δράσεων για να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των ομάδων των συμμετόχων. Τα προγράμματα αυτά ανανεώνονται σε ετήσια βάση και αφορούν στο περιβάλλον και στις σχέσεις με την τοπική κοινωνία. Σκοπός τους, σύμφωνα με την αρχή της ουσιαστικότητας, είναι να διασφαλίζουν τη συμμετοχή των θέσεων και επισημάνσεων των συμμετόχων (π.χ. Δημοτικές Αρχές των τοπικών κοινοτήτων) στη διαδικασία της πραγματοποίησης συγκεκριμένων δράσεων, όπως αυτό καταδεικνύεται στο συγκεκριμένο Απολογισμό.

Συγκεκριμένη Επισήμανση για τη σύνδεση της αξιολόγησης της επίδοσης των στελεχών της Διοίκησης με μη-χρηματοοικονομικούς δείκτες

Κατά τις συνεντεύξεις μας με εκπρόσωπο της Διοίκησης, συζητήσαμε την προσέγγιση του ΔΑΑ για τη σύσταση πολυδιάστατων δεικτών όσον αφορά στην ετήσια αξιολόγηση της επίδοσης των στελεχών της Διοίκησης και επισκοπήσαμε το αντίστοιχο Εταιρικό Πρόγραμμα Μέτρησης της Απόδοσης και Στοχοθεσίας για το 2010. Η επισκόπησή μας επικεντρώθηκε στη δομή των μη-χρηματοοικονομικών στόχων και στην επίτευξη των αντίστοιχων αποτελεσμάτων για το 2010, την πλησιονότητα των οποίων επισκοπήσαμε ως προς την ακρίβεια και πληρότητά τους, όπως παρατίθενται στο κεφ. 3.

Έχοντας επίσης επισκοπήσει τα Σχέδια Δράσης για το Περιβάλλον και τις Τοπικές Κοινότητες και τους αντίστοιχους στόχους του Προγράμματος Στοχοθεσίας για το 2010, θεωρούμε ότι η προσέγγιση του ΔΑΑ στο να ενσωματώνει στόχους εταιρικής υπευθυνότητας στην ετήσια αξιολόγηση της επίδοσης των στελεχών της Διοίκησης έχει σταθερές βάσεις και θα μπορούσε επιπλέον να ωφεληθεί από τη σύνδεση στόχων βιωσιμότητας και στο μακροπρόθεσμο εταιρικό στρατηγικό σχεδιασμό (όπως στην περίπτωση του στόχου μείωσης CO₂ έως το 2020).

Ernst & Young

Ως Εταιρεία Αεροδρομίου, μετράμε και δημοσιοποιούμε τις δραστηριότητες και την επίδοσή μας, σε σχέση με τους άξονες της πολιτικής μας για την εταιρική υπευθυνότητα, τακτικά, δομημένα και με διαφάνεια.

Πίνακας 2.3β
Διάγραμμα Ουσιαστικότητας

Σημασία για τους Συμμετόχους ↑ Πολύ Σημαντικό ↓ Σημαντικό		Κοινωνικο-Οικονομική Επίδραση Εξαιρετη εμπειρία αεροδρομίου	Επιχειρησιακή ετοιμότητα Αεροπορική Ασφάλεια Ετοιμότητα για καταστάσεις ανάγκης Ελαχιστοποίηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων Αποτελεσματικό λειτουργικό περιβάλλον
	Πολιτιστική και Ανθρωπιστική αγωγή Προώθηση Εταιρικής Υπευθυνότητας στους συνεργάτες μας	Υψηλή σχέση αξίας/ κόστους υπηρεσιών Κοινωνική συνεργασία Ποικιλία γκάμας υπηρεσιών	Υπεύθυνη ηγεσία Κώδικας Εταιρικής Δεοντολογίας Δημιουργία Βιώσιμης Αξίας Διαχείριση Κινδύνου Μέτρα κατά της διαφθοράς Νομική / Κανονιστική συμμόρφωση
		Ικανοποίηση εργαζομένων	Ασφαλές, παραγωγικό και δίκαιο Εργασιακό περιβάλλον Ανάπτυξη εργαζομένων
	Σημαντικό	Σημασία για τον Διεθνή Αερολιμένα ← Πολύ Σημαντικό →	



Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας για το 2010 αποτελεί την 8η κατά σειρά ετήσια εταιρική έκδοση. Με σκοπό να αναδείξουμε την αξία της διαδικασίας σύνταξης του Απολογισμού, υποβάλλουμε τόσο τη διαδικασία σύνταξης καθώς και το περιεχόμενο της έκδοσης σε εξωτερική διασφάλιση για 4^η συνεχόμενη χρονιά. Η ανεξάρτητη δήλωση διασφάλισης, που εμπεριέχεται στο κεφ. 8 αποτυπώνει το σκοπό και τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας διανέμεται σε όλους τους εργαζόμενους του ΔΑΑ, την αεροδρομιακή κοινότητα, τους επιχειρηματικούς εταίρους και συνεργάτες, τις τοπικές κοινότητες, τον Τύπο και διάφορες άλλες ομάδες συμμετόχων. Το Περιβαλλοντικό Δελτίο «Φροντίδα για το Περιβάλλον», το οποίο επίσης εκδίδεται ετησίως, παρέχει λεπτομερή κάλυψη επί περιβαλλοντικών θεμάτων και απευθύνεται σε ένα ευρύ κοινό ενδιαφερομένων μερών.

Η Εταιρεία Αεροδρομίου ενημερώνεται διαρκώς για την πρόοδο που αφορά στα συστήματα και πρότυπα αειφόρου ανάπτυξης. Η ίδια έχει συμμετάσχει στην ανάπτυξη και εξέλιξη σχετικών προτύπων, ως μέλος της ομάδας ανάπτυξης του ΓRI για τα αεροδρόμια, μαζί με ακόμη 9 διεθνή αεροδρόμια και εκπροσώπους από ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων μερών. Η νέα αεροδρομιακή κατευθυντήρια οδηγία θα είναι διαθέσιμη το 2011.

Η ικανότητά μας να ενσωματώνουμε διεθνώς αποδεκτές πρακτικές στη στρατηγική μας επιβεβαιώνεται από την κατάταξη μας, ανάμεσα στις πέντε κορυφαίες εταιρείες στην Ελλάδα (3η θέση στην συγκριτική αξιολόγηση των Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας από το Παν/μιο Αιγαίου, 2η θέση στο Ευρετήριο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Δημοσιοποίησης της Επίδοσης από τη μη-κυβερνητική οργάνωση WWF Hellas). Επιπλέον, η επιτυχημένη μας βαθμολογία σύμφωνα με την μεθοδολογία αξιολόγησης λογοδοσίας Accountability™ Rating, επιδεικνύει αξιοσημείωτη βελτίωση για τέταρτη συνεχή χρονιά. Ο ΔΑΑ παραμένει συνεπής στη δέσμευσή του απέναντι στο Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ παραθέτοντας την Έκθεση Αναφοράς Προόδου, σχετικά με τις δέκα αρχές του Συμφώνου, σε ξεχωριστή ενότητα του Απολογισμού (Κεφ. 8, παρ.8.1).

Η ενεργή συμμετοχή μας σε επιχειρηματικούς οργανισμούς και εκδηλώσεις δικτύωσης σχετικές με την εταιρική υπευθυνότητα μας παρέχουν το πεδίο για παρουσίαση των δικών μας πρακτικών και ανταλλαγή γνώσης. Μεταξύ άλλων, ο ΔΑΑ είναι ενεργό μέλος του Ελληνικού Δικτύου ΕΚΕ, του Ελληνικού Συμβουλίου για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη (υπό τη αιγίδα του Συνδέσμου Ελληνικών Βιομηχανιών), του Τομέα Εταιρικών Υποθέσεων της ΕΕΔΕ, και προεδρεύει της Επιτροπής για την Περιβαλλοντική Στρατηγική του του Διεθνούς Συμβουλίου Αεροδρομίων (ACI).

Διάγραμμα 2.3γ

Διαχείριση Εταιρικής Υπευθυνότητας - Πορεία Εξέλιξης

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Διοικητικές Πρακτικές Ε.Υ.									
Σύσταση Επιτροπής Ε.Υ.	Πολιτική Ε.Υ. 1ος Απολογισμός		Εισαγωγή Δείκτη Βιωσιμότητας		Βιωσιμότητα στο Επιχειρηματικό Σχέδιο & Ετήσια Στοχοθέτηση	Συγκριτική Μελέτη για διοικητικές πρακτικές Ε.Υ.		Επιτροπή Ελέγχου Διεργασία Αναφοράς Άσκηση Ουσιαστικότητας	
Διασφάλιση AA1000									
					Τύπος 1 Περιορισμένος	Τύπος 2 Περιορισμένος	Τύπος 2 Περιορισμένος	Τύπος 2 Περιορισμένος	
Επίπεδο Εφαρμογής GRI									
				Επίπεδο Β	Επίπεδο Β+	Επίπεδο Β+	Επίπεδο Β+	Επίπεδο Β+	Επίπεδο Α+
Οδηγίες GRI									
		Οδηγίες GRI-G2	Οδηγίες GRI-G3	Οδηγίες GRI-G3	Οδηγίες GRI-G3	Οδηγίες GRI-G3	Οδηγίες GRI-G3	Οδηγίες GRI-G3	GRI-G3.1 Προσάρτημα Κλάδου Αερ/μίων
Οικουμενικό Σύμφωνο Ο.Η.Ε.									
				Δέσμευση	Έκθεση Αναφοράς Προόδου	Έκθ. Αναφοράς Προόδου & Επαιρήθεση Περιεχομένου	Έκθ. Αναφοράς Προόδου & Επαιρήθεση Περιεχομένου	Έκθ. Αναφοράς Προόδου & Επαιρήθεση Περιεχομένου	

03. Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

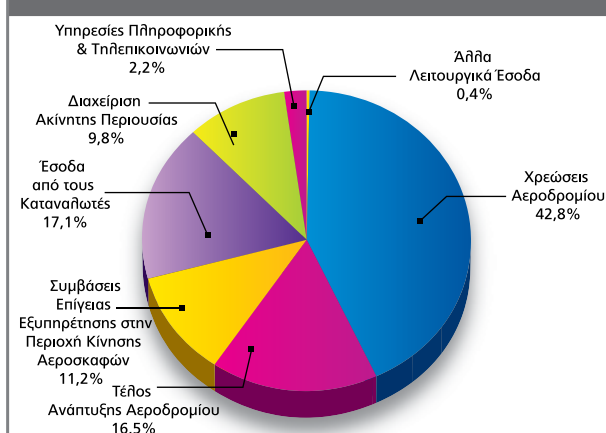


Σκοπός του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι να παρέχει ουσιώδεις και ακριβείς πληροφορίες σε σημαντικές ενότητες για την Εταιρεία και τους συμμετόχους της. Εκφράζοντας μια ισόρροπη διαχειριστική προσέγγιση, το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει μια σειρά δεικτών που σχετίζονται με κάθε άξονα της εταιρικής μας υπευθυνότητας.

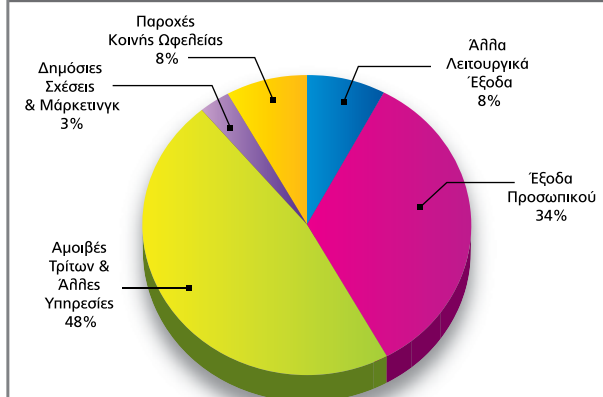
3.1 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

	2010	2009
Συνολικά Έσοδα (σε εκατ €) Αποκλειστικά για το έτος 2009, από το ποσό των συνολικών εξόδων εξαιρείται η επίπτωση από την εισροή του έκτακτου ποσού.	406,4	419,5
Συνολικά Λειτουργικά Έξοδα (σε εκατ €)	127,9	141,5
Αποτελέσματα προ χρηματοοικονομικών φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) (σε εκατ €) EBITDA συμπεριλαμβανομένων επιχορηγήσεων. Για το 2009, στο EBITDA στα συγκεκριμένα αποτελέσματα δεν συμπεριλαμβάνεται η επίπτωση από την εισροή έκτακτου ποσού.	278,4	278,0
Απόδοση (%) προ χρηματοοικονομικών φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) Τα ποσοστά υπολογίζονται με το EBITDA συμπεριλαμβανομένων επιχορηγήσεων / Συνολικά Έσοδα	68,5%	66,3%
Σύνολο Παγίων (σε εκατ €)	1.439,7	1.565,5
Προστιθέμενη Αξία επί των Παγίων (AVA) (σε εκατ €) AVA = Καθαρά Λειτουργικά Κέρδη Μετα-Φόρων - Κόστος Κεφαλαίου x Καθαρή Αξία Παγίων	60,8	125,5
Μερίσματα (σε εκατ €) Ποσά που αφορούν στο προηγούμενο Οικονομικό Έτος, η εκροή των οποίων πραγματοποιήθηκε στο τρέχον Έτος	168,0	105,0
Αύξηση στα κέρδη εις νεον (σε εκατ €)	- 76,4	67,7
Φόρος Εισοδήματος & Άλλοι Φόροι (σε εκατ €) Ποσά που αφορούν στο προηγούμενο Οικονομικό Έτος, η εκροή των οποίων πραγματοποιήθηκε στο τρέχον Έτος	70,0	35,0
Κοινωνικό Προϊόν (σε εκατ €) Το Κοινωνικό Προϊόν αφορά στη συνολική αποτίμηση των ποσών που καταβλήθηκαν για τη μισθοδοσία του προσωπικού του ΔΑΑ, των εκμισθωμένων από την εταιρεία υπηρεσιών, τις εισφορές για την κοινωνική ασφάλιση, τις δημοτικές και άλλες εισφορές, έξοδα σχετικά με τη στρατηγική εταιρικής υπευθυνότητας, υποδομές για το περιβάλλον και την εργασιακή ασφάλεια. Στο ποσό συμπεριλαμβάνονται και προβλέψεις δαπανών.	157,5	130,0
Εταιρική Υπευθυνότητα % επί του συνόλου των Λειτουργικών Εξόδων Ο όρος Ετ. Υπευθυνότητα αφορά στη συνολική αποτίμηση των εταιρικών δράσεων σχετικά με το περιβάλλον, τις τοπικές κοινότητες, την τέχνη & τον πολιτισμό, την ασφάλεια, τα εργασιακά προνόμια των εργαζομένων, άλλες κοινωνικές εισφορές καθώς και θέματα διαχείρισης ΕΚΕ. Τα ποσά για το 2009 έχουν προσαρμοστεί για λόγους συγκρισιμότητας.	2,73%	2,41%

Γράφημα 3.1.1
Κατηγορίες Εσόδων 2010



Γράφημα 3.1.2
Κατηγορίες Λειτουργικών Εξόδων 2010



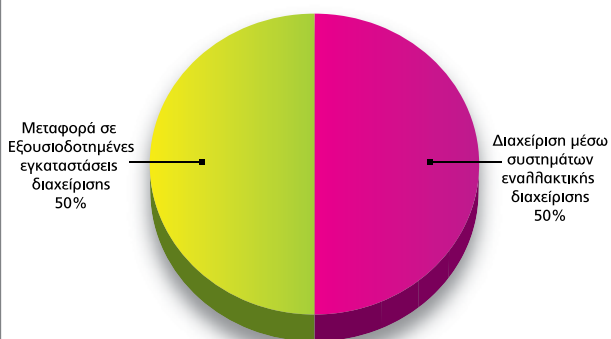
03. Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

3.2 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

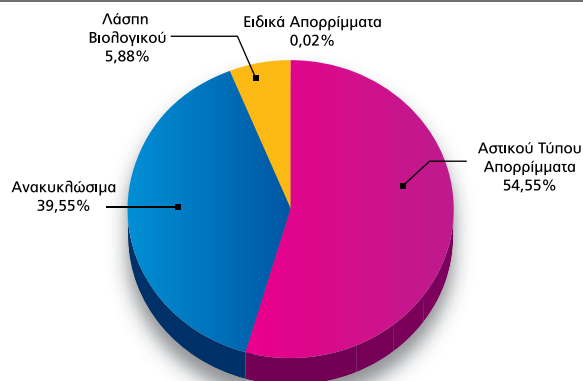
	2010	2009	μεταβολή %
Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας (σε MWh)			
Σύνολο αεροδρομιακής κοινότητας	129.173	136.394	- 5,3 %
Αποκλειστικά για τον ΔΑΑ	57.555	59.304	- 2,9 %
Συνολική κατανάλωση αεροδρομίου ανά επιβάτη (kWh / επιβ)	8,4	8,4	0,0 %
Κατανάλωση Φυσικού Αερίου (σε Nm³)			
Σύνολο αεροδρομιακής κοινότητας (x1000)	3.052,4	3.541,0	- 13,8 %
Αποκλειστικά για τον ΔΑΑ (x1000)	1.378,8	1.608,4	- 14,3 %
Συνολική κατανάλωση αεροδρομίου ανά επιβάτη (Nm ³ / επιβ)	0,20	0,22	- 9,0 %
Κατανάλωση Νερού (σε Nm³)			
Σύνολο αεροδρομιακής κοινότητας (x1000)	617,0	657,8	- 6,2 %
Αποκλειστικά για τον ΔΑΑ (x1000)	345,2	383,3	- 9,9 %
Συνολική κατανάλωση αεροδρομίου ανά επιβάτη (m ³ / επιβ)	0,040	0,040	0,0 %
Επεξεργασία Λυμάτων (σε m³ x 1000) (σύνολο αεροδρομιακής κοινότητας)			
Διοχετεύτηκαν στην Εγκατάσταση Επεξεργασίας Λυμάτων (ΕΕΛ) αεροδρομίου	337	370,0	- 8,9 %
Διοχετεύτηκαν στη Μονάδα Επεξεργασίας Βιομηχανικών Αποβλήτων (ΜΕΒΑ) εντός αεροδρομίου			
Αφορά σε απόβλητα που παράγονται από όλους τους φορείς που δραστηριοποιούνται στο αεροδρόμιο. Από τα λύματα που διοχετεύονται στην ΕΕΛ, το νερό χρησιμοποιείται για άρδρευση δημοσίων, μη κοινόχρηστων περιοχών στο αεροδρόμιο.	4,2	4,7	- 10,6 %
Διαχείριση Απορριμμάτων (σε τόνους) (σύνολο αεροδρομιακής κοινότητας)			
Επικίνδυνα Απορρίμματα	276	351,0	- 21,4 %
Στερεά Μη-Επικίνδυνα Απορρίμματα	12.669	14.303,0	- 11,4 %
	2010	2009	Στόχος 2010
Μέτρα Εξοικονόμησης Ενέργειας (σύνολο αεροδρομιακής κοινότητας σε σχέση με το προηγούμενο έτος)			
Εξοικονόμηση ενέργειας αεροδρομίου (MWh)	7.221,7	2.458,4	-
Συνολικές μειώσεις εκπομπών CO ₂ αεροδρομίου (ισοδύναμες σε τόνους)	6.288	2.141*	-
Εξοικονόμηση ενέργειας (MWh) μόνο για ΔΑΑ	1.748,8	1.805,7	
Μείωση εκπομπών CO ₂ (ισοδύναμες σε τόνους) μόνο για ΔΑΑ	1.523	1.572*	

Αφορά στην εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας (εμπεριέχοντας τα άμεσα αποτελέσματα των μέτρων εξοικονόμησης). (* Τα συγκεκριμένα ποσά έχουν υπολογιστεί ξανά σύμφωνα με τον ισχύοντα συντελεστή υπολογισμού μετατροπής: 0.8707kg CO₂ ανά kWh όπως αυτός έχει ορισθεί από το ΔΕΣΜΙΕ και το Κοινωνικό Ανεξάρτητο Σύστημα Καταγραφής (Community Independent Transaction Log), και ορίζει τις εξακριβωμένες εκπομπές από τις εγκαταστάσεις της Ελλάδας που συμμετέχουν στο Σύστημα Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου της ΕΕ (European Union's Emission Trading Scheme).

Γράφημα 3.2.1
Διαχείριση Επικίνδυνων Απορριμμάτων το 2010



Γράφημα 3.2.2
Κατηγοριοποίηση Στερεών Μη-Επικίνδυνων Απορριμμάτων το 2010



Πίνακας 3.2.3
Αποτελέσματα Επιλεκτικής Χρήσης Διαδρόμων

	Διάδρομος	2010	2009
Απογειώσεις			
Ποσοστό απογειώσεων προς τα βόρεια από 23:00 έως 07:00	03R	6%	6%
Ποσοστό απογειώσεων προς τα βόρεια από 15:00 έως 18:00	03R	2%	7%
Προσγειώσεις			
Ποσοστό προσγειώσεων προς τα νότια από 23:00 έως 07:00	21L	25%	10%
Ποσοστό προσγειώσεων προς τα νότια από 15:00 έως 18:00	21L	6%	3%

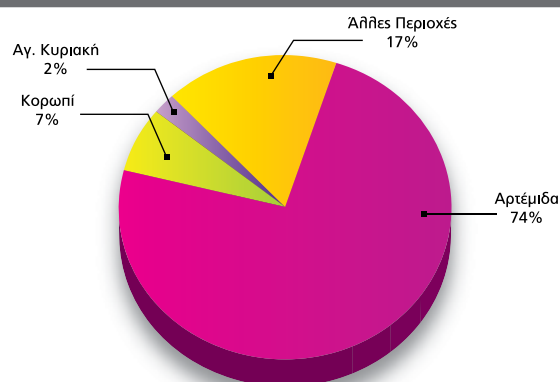
Αποφύγοντας απογειώσεις προς τα βόρεια από το Διάδρομο 03R και προσγειώσεις προς τα νότια στο Διάδρομο 21L έχουμε τη δυνατότητα να μειώσουμε την όχληση προς τους κατοίκους της περιοχής της Αρτέμιδος, κατά τις μεσημβρινές και νυχτερικές ώρες.

Πίνακας 3.2.4
Παράπονα για το θόρυβο των α/φων

	2010	2009
Αριθμός παραπόνων κατοίκων που ελήφθησαν	46	91

Η τηλεφωνική γραμμή "Σας Ακούμε" (210-3530003) εξυπηρετεί κατοίκους από τις Τοπικές Κοινότητες και παρέχει πληροφόρηση σχετικά με το ζήτημα του θορύβου των α/φων.

Γράφημα 3.2.5
Διασπορά παραπόνων από τις Τοπικές Κοινότητες



Οι περιοχές από τις οποίες προέρχονται οι τηλεφωνικές κλήσεις

03. Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

3.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

	2010	2009	μεταβολή %
Επιβατική Κίνηση (σε εκατ)			
Εγχώρια	5,6	6,1	- 9,4 %
Διεθνής	9,8	10,1	- 2,4 %
Σύνολο <i>Το ποσοστό μεταβολής υπολογίστηκε στα αρχικά στοιχεία, πριν τη μετατροπή τους σε εκατ. επιβατών.</i>	15,4	16,2	- 5,0 %
Εμπορευματική Κίνηση (χιλιάδες τόνοι)			
Εγχώρια	17,2	18,2	- 5,8 %
Διεθνής	79,5	86,3	- 7,9 %
Σύνολο <i>Το ποσοστό μεταβολής υπολογίστηκε στα αρχικά στοιχεία, πριν τη μετατροπή τους σε χιλιάδες τόνους.</i>	96,7	104,5	- 7,5 %
Κινήσεις Αεροσκαφών (σε χιλ. απο/προσγειώσεις α/φων)			
Εγχώριες	92,5	104,4	- 11,4 %
Διεθνείς	99,3	105,7	- 6,1 %
Σύνολο <i>Το ποσοστό μεταβολής υπολογίστηκε στα αρχικά στοιχεία, πριν τη μετατροπή τους σε χιλιάδες.</i>	191,8	210,1	- 8,7 %
	2010	2009	Στόχος 2010
Διαθεσιμότητα Κρίσιμων Συστημάτων			
Σύστημα Διαχείρισης Αποσκευών	99,72%	99,50%	99,50%
Μέση Τάση	100,00%	100,00%	99,20%
Φωτισμός Περιοχής Κίνησης Α/φων	99,99%	100,00%	99,70%
Γέφυρες Επιβίβασης Πτήσεων	99,78%	99,48%	99,50%
Πίνακες Πληροφοριών Πτήσεων (UFIS / FIDS)	99,98%	99,98%	99,55%
Εξοπλισμός Κοινής Χρήσης Αεροσταθμού (CUTE) <i>Υπολογίζεται σύμφωνα το χρόνο μη λειτουργίας των συστημάτων.</i>	100,00%	99,99%	99,55%
Απόδοση Κύριων Αεροδρομιακών Υπηρεσιών			
Επίπεδο Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικού Κέντρου (% του συνόλου των κλήσεων που απαντήθηκαν σε λιγότερο από 60")	95,2%	97,4%	95,0%
Λειτουργική απόδοση Τηλ. Κέντρου (κλήσεις που απαντήθηκαν/ κλήσεις που ελήφθησαν)	98,3%	98,5%	-
Αρ. αποσκευών που δεν έφθασαν στον προορισμό τους (ανά εκατ. αποσκευών που διαχειρίστηκαν)	26	23	-
Μέσος χρόνος αναμονής παραλαβής αποσκευών - εμφάνιση πρώτης αποσκευής στον ιμάντα (λεπτά ώρας)	12,8	14,5	-
Μέσος χρόνος αναμονής για έλεγχο εισιτηρίων (λεπτά ώρας)	4,9	4,8	-
Μέσος χρόνος αναμονής για έλεγχο ασφαλείας (λεπτά ώρας)	2,5	2,6	-
Μέσος χρόνος ανταπόκρισης στα σχόλια επιβατών/επισκεπτών (ημέρες)	8,1	22,2	<15 (συμπεριλαμβανομένων της πρώτης / ενδιάμεσης απάντησης*)
Ποσοστό εξατομίκευσης απαντητικών επιστολών (επί του συνόλου των επιστολών)	91%	89,6%	-

Τα στατιστικά στοιχεία αφορούν στο Τηλεφωνικό Κέντρο του αεροδρομίου 210-3530000.

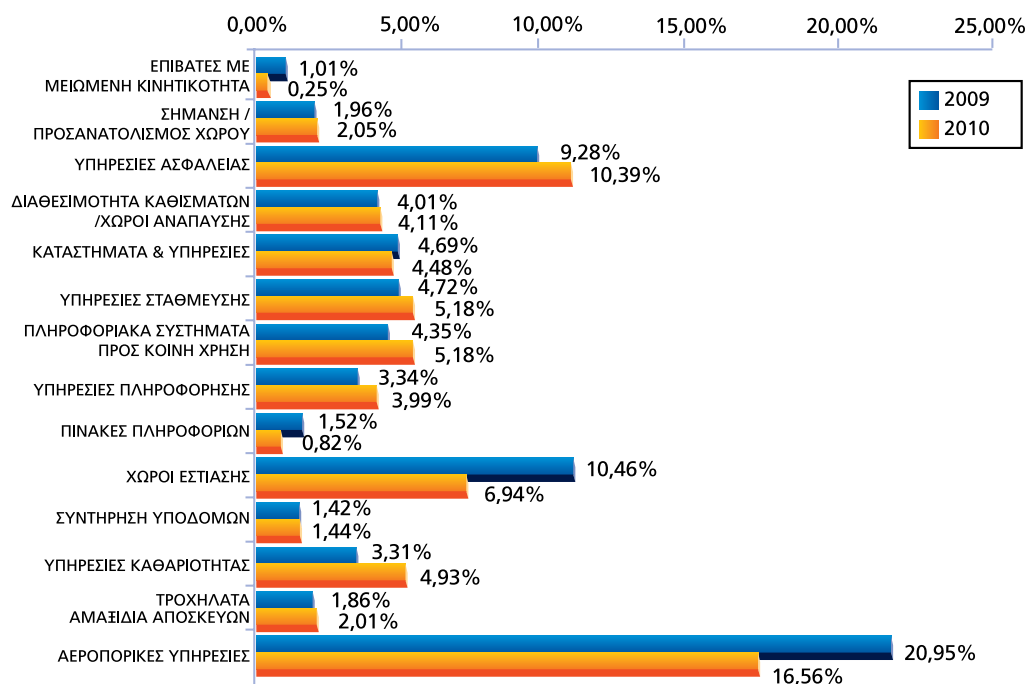
Ο αριθμός των αποσκευών που δεν έφθασαν στον προορισμό τους σχετίζονται με εκείνες που δεν απεστάλησαν σωστά. Για το 2010, 6,7 εκατ. διαχειρίστηκαν συνοδικά.

Οι υπηρεσίες παραλαβής αποσκευών και ελέγχου εισιτηρίων παρέχονται από τις εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης.

Οι υπηρεσίες ελέγχου ασφαλείας επιβατών παρέχονται από ιδιωτικές εταιρείας ασφαλείας.

Τα στατιστικά στοιχεία αφορούν στην εταιρική διαδικασία διαχείρισης σχολίων. (*) Πρώτη/ενδιάμεση απάντηση: Ο επιβάτης/επισκέπτης λαμβάνει γραπτώς τη διαβεβαίωση ότι το σχόλιό του έχει παραληφθεί και απάντηση επί των σημείων θα λάβει όταν θα ολοκληρωθεί η διαδικασία διερεύνησης των σχολίων που έχουν κατατεθεί.

Γράφημα 3.3.1
Ανάλυση Παραπόνων Επιβατών (2010 - 2009)



Σημ: Οι κατηγορίες που παρατίθενται εκπροσωπούν τα σημαντικότερα θέματα, δίχως να αθροίζουν το 100%.

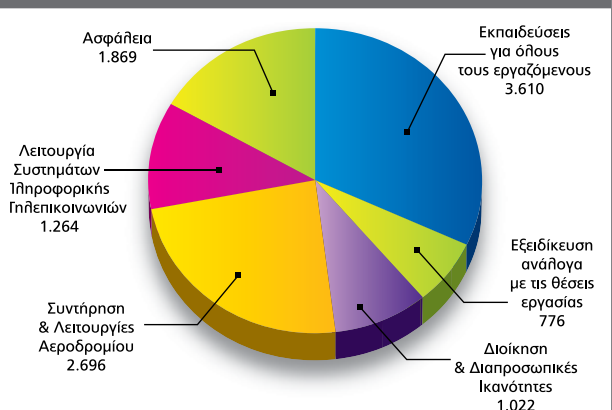
03. Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

3.4 ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

	2010	2009	μεταβολή %
Παραγωγικότητα			
Έσοδα & Τέλος Ανάπτυξης Αεροδρομίου / ανά εργαζόμενο (€ x 1.000)	567,6	583,8	- 2,8 %
Επιβάτες ανά εργαζόμενο (επιβ /1.000)	21,5	22,6	- 4,7 %
<i>Ένα αναγνωρισμένο μέτρο ανάλυσης της εργασιακής παραγωγικότητας στα αεροδρόμια είναι η σχέση των εσόδων και της επιβατικής κίνησης με τον αριθμό των εργαζομένων στην Εταιρεία Αεροδρομίου. Ο δείκτης εσόδων αποτυπώνεται ως ο κύκλος εργασιών, συμπεριλαμβανομένων των επιχορηγήσεων / το ισοδύναμο της ετήσιας απασχόλησης.</i>			
Συμμετοχικότητα Εργαζομένων			
Συμμετοχή στο συνταξιοδοτικό πρόγραμμα	95,0%	95,0%	
Συμμετοχή στο πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας	6,2%	6,3%	
<i>Το ποσοστό συμμετοχής υπολογίζεται αναλογικά με το σύνολο των εργαζομένων του ΔΑΑ (κατάσταση 31/12/2010).</i>			
Απασχόληση από τις Τοπικές Κοινότητες			
Άλλες περιοχές της Αττικής	70,0%	70,5%	
Περιοχή των Μεσογείων	30,0%	29,5%	
<i>Ο ΔΑΑ υποστηρίζει την απασχόληση από τις Τοπικές Κοινότητες προωθώντας την και στην ευρύτερη αεροδρομιακή κοινότητα.</i>			
	2010	2009	μεταβολή %
Εκπαιδεύσεις			
Ανθρωπόωρες εκπαίδευσης	11.237	13.018	- 13,7 %
Ανθρωπόωρες εκπαίδευσης ανά συμμετέχοντα	16,1	20,9	- 22,9 %
Συμμετοχή Εργαζομένων στις Εκπαιδεύσεις			
Άνδρες	463	408	13,5 %
Γυναίκες	233	216	7,9 %
Σύνολο Συμμετεχόντων	696	624	11,5 %

Ο ΔΑΑ ενισχύει συνεχώς την επαγγελματική εξέλιξη των ανθρώπων του, μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Τα στοιχεία αφορούν σε όλους τους εργαζόμενους του ΔΑΑ που έχουν παρακολουθήσει εκπαιδευτικές ενότητες (συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων ορισμένου χρόνου και άτομα που αποχώρησαν κατά τη διάρκεια του χρόνου).

Γράφημα 3.4.1
Τομείς Εκπαίδευσης (σε ώρες)



Αφορά στη διασπορά των τομέων εκπαίδευσης σε εκπαιδευτικές ώρες.

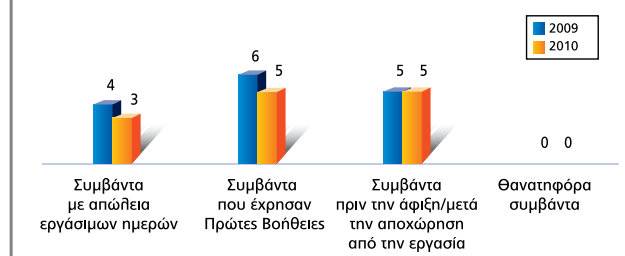


Πίνακας 3.4.2
Εργασιακή Ασφάλεια

	2010	2009	μεταβολή %
Αριθμός ατυχημάτων (εξαιρούνται τα περιστατικά πριν την άφιξη και μετά την αποχώρηση από το χώρο εργασίας)	8	10	-20,0%
Δείκτης Συχνότητας Ατυχημάτων	0,42	0,55	-23,6%

Υπολογισμός Δείκτη Συχνότητας Ατυχημάτων: Αριθμός συμβάντων με απουσία από την εργασία x 200.000 / επί του συνόλου εργατοωρών.

Γράφημα 3.4.3
Κατηγοριοποίηση Ατυχημάτων



03. Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

3.5 ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

Πίνακας 3.5.1

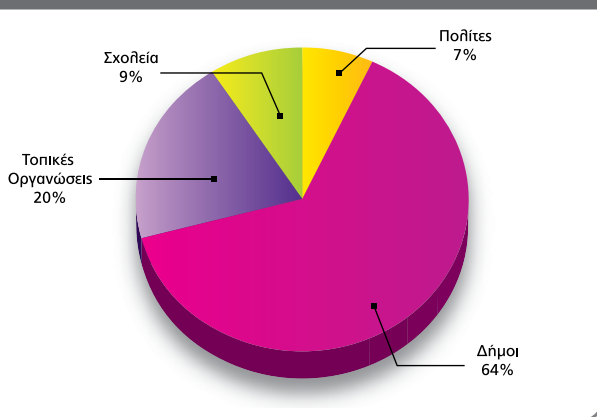
Συνεργασία με τις Τοπικές Κοινότητες

	2010	2009
Αριθμός επίσημων συναντήσεων με τοπικούς φορείς	227	127
Επενδύσεις στις τοπικές κοινότητες (€ x 1.000) - συμμ. οι προβλέψεις δαπανών	301,8	430,5

Οι επενδύσεις στις τοπικές κοινότητες σχετίζονται με την ολοκλήρωση έργων καθώς και οικονομική υποστήριξη σε ανάγκες της τοπικής κοινωνίας. Το ποσό που διατέθηκε το 2010 ανήλθε στα €215.786. Επίσης, δεσμεύτηκε το 2010 η πρόβλεψη των €86.000 που αφορά στην ολοκλήρωση έργων τα οποία θα πραγματοποιηθούν το 2011 λόγω εκκρεμοτήτων από τις τεχνικές υπηρεσίες των τοπικών κοινοτήτων.

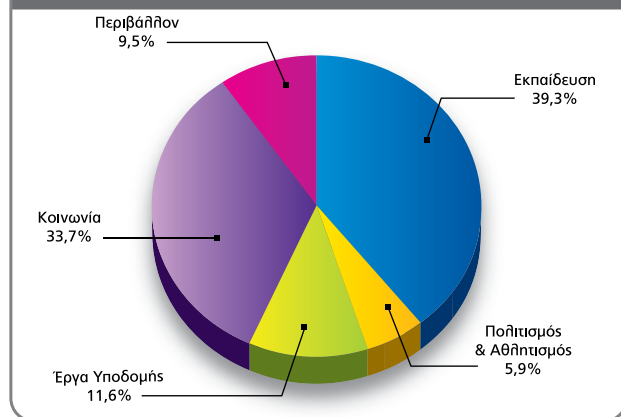
Γράφημα 3.5.2

Επικοινωνία με τοπικούς φορείς
(κατηγοριοποίηση συναντήσεων)



Γράφημα 3.5.3

Επενδύσεις στην τοπική κοινωνία
(κατηγοριοποίηση έργων/ δράσεων)



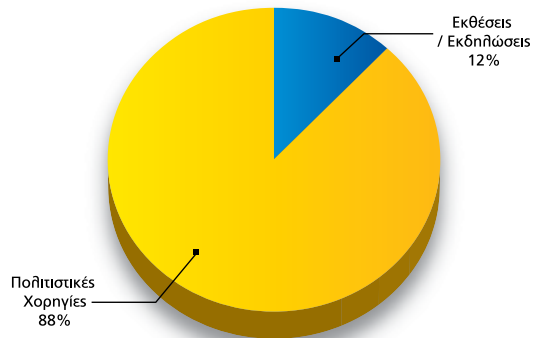
Πίνακας 3.5.4

Δέσμευση προς την ευρύτερη κοινωνία

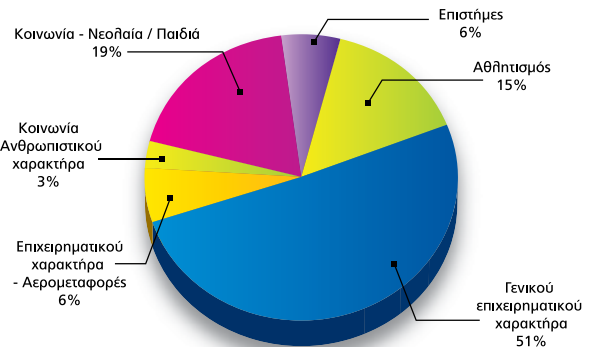
	2010	2009
Επενδύσεις για τέχνη & πολιτισμό (€ x 1.000)	126,6	197,7
Χορηγίες (€ x 1.000)	157,1	90,2

Ο τομέας "Τέχνη & πολιτισμός" αφορά σε δράσεις που προάγουν την Ελληνική κουλτούρα και την ευρύτερη κοινωνία. Οι "Χορηγίες" αντανακλούν τη δυναμική του ΔΑΑ να υποστηρίζει ανθρωπιστικές και επιστημονικές πρωτοβουλίες καθώς και πρωτοβουλίες για τα παιδιά αλλά και επιχειρηματικές δράσεις που προάγουν την ανάπτυξη στη αεροδρομιακή κοινότητα και την ευρύτερη ελληνική αγορά.

Γράφημα 3.5.5
Επενδύσεις για Τέχνη & Πολιτισμό (κατηγοριοποίηση)



Γράφημα 3.5.6
Πρόγραμμα Χορηγίων (κατηγοριοποίηση)

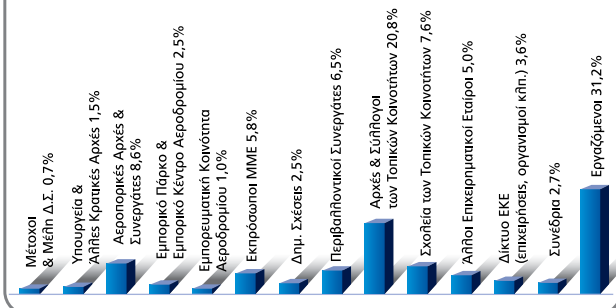


Πίνακας 3.5.7
Διανομή ετήσιων Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας

	2010	2009
Συνολικός αριθμός εκδόσεων Απολογισμού που διανεμήθηκαν στους συμμετόχους μας	2.242	2.376

Η αποστολή των εκδόσεων αποτελεί συγκεκριμένη τακτική επικοινωνία προς όλες τις ομάδες των συμμετόχων μας. Επιπλέον, ο Απολογισμός αναρτείται στην εταιρική ιστοσελίδα και το ενδοεταιρικό διαδίκτυο.

Γράφημα 3.5.8
Διανομή κατά το 2010 του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2009



04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες



Η λειτουργία ενός αεροδρομίου αποτελεί μια σύνθετη επιχείρηση. Στην «Αεροδρομιακή μας Πόλη», εστιάζουμε ιδιαίτερα στην ανάπτυξη των εμπορικών δραστηριοτήτων και της ακίνητης περιουσίας του αεροδρομίου, πέραν των όποιων παραδοσιακών

ΥΠΑ

Ρυθμιστική αρχή, έλεγχος και διαχείριση εναέριας κυκλοφορίας, διασφάλιση αεροσκαφών που κινούνται στον ελληνικό εναέριο χώρο, υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης για σημαίνοντα πρόσωπα του δημόσιου βίου

Αεροπορικές εταιρείες – Φορείς Επίγειας Εξυπηρέτησης

Επίγεια εξυπηρέτηση επιβατών και αποσκευών, επιβίβαση επιβατών και παραδιδόμενων αποσκευών, επιβατική ασφάλεια, διαχείριση εμπορευμάτων και ταχυδρομείου, ανεφοδιασμός αεροσκαφών με καύσιμα και παροχή τροφοδοσίας προμηθειών πτήσεων

Εργοτάξιοι

Στάθμευση οχημάτων, ιδιωτικές υπηρεσίες ελέγχου ασφαλείας

υπηρεσιών που σχετίζονται με τις πτήσεις. Ο ΔΑΑ, ως φορέας λειτουργίας του αεροδρομίου, φέρει την ευθύνη ελέγχου ορισμένων ζητημάτων, ενώ σε άλλα συνεργάζεται στενά με τους αντίστοιχους συμμετόχους:

Κρατικές Αρχές

Διεύθυνση Αστυνόμευσης Αερολιμένα για την εγγύηση της ασφάλειας του αεροδρομίου και των επιβατών, Υπηρεσίες Διάσωσης & Πυρόσβεσης Αεροδρομίου, Ιατρική Φροντίδα στον Αερολιμένα για τη φροντίδα των χρηστών του αεροδρομίου, Τηλεφωνιακές Αρχές για τον έλεγχο των ταξιδιωτικών εγγράφων των επιβατών

Παραχωρησιούχοι

Μεμονωμένες μη αεροπορικές επιχειρήσεις που σχετίζονται με το εμπόριο, τις υπηρεσίες εστίασης (ποτά & αναψυκτικά), τους παρόχους υπηρεσιών και τη διαφήμιση - μάρκετινγκ

Φορείς Λειτουργίας Μέσων Δημόσιας Συγκοινωνίας

Ανεξάρτητες υπηρεσίες λειτουργίας λεωφορείων, υπηρεσίες λιμουζίνων, ταξί και σιδηροδρομικές εταιρείες με συνδέσεις προς/από το αεροδρόμιο



4.1 Οικονομική Απόδοση

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών κατόρθωσε να καταγράψει υγιή οικονομικά αποτελέσματα κατά τη διάρκεια ενός έτους που αποτέλεσε τη μεγαλύτερη πρόκληση την οποία γνώρισε η ελληνική οικονομία τα τελευταία χρόνια. Το 2010 χαρακτηρίστηκε από την εξαιρετικά δύσκολη οικονομική κατάσταση της Ελλάδας, με τις αρνητικές τάσεις στους δείκτες της μακροοικονομίας να επηρεάζουν δυσμενώς την επιβατική κίνηση και τη γενική επιχειρηματική απόδοση. Επιπλέον, η ελληνική αεροπορική αγορά επηρεάστηκε περαιτέρω από την ενοποίηση των υπηρεσιών των δύο εγχώριων αερομεταφορέων. Παρά τους αντίξοους αυτούς παράγοντες, η Εταιρεία Αεροδρομίου κατόρθωσε να διατηρήσει υψηλά κέρδη, μέσα από την προσπάθεια της για σταθερές ροές εσόδων σε συνδυασμό με βελτιωμένες ενέργειες μείωσης του κόστους.

Τα έσοδα από αεροπορικές δραστηριότητες (συμπεριλαμβανομένου του μεριδίου του ΔΑΑ από το Τέλος Ανάπτυξης Αεροδρομίου) συμβάλλουν κατά κύριο λόγο στις επιχειρήσεις, αντιπροσωπεύοντας το 59% περίπου των συνολικών εσόδων. Τα έσοδα από τις χρεώσεις αεροδρομίου κατέγραψαν μείωση 4,0%, ακολουθώντας τις πτωτικές τάσεις της επιβατικής κίνησης και του μέγιστου βάρους κατά την απογείωση (MTOWs) κατά 5,0% και 8,2% αντίστοιχα, που αντισταθμίστηκαν εν μέρει από τις αυξήσεις των χρεώσεων ασφαλείας τον Ιούλιο του 2009 με ισχύ για ολόκληρο το έτος. Επιθυμώντας να υποστηρίξει τις αεροπορικές εταιρείες στην αντιμετώπιση των τρεχουσών οικονομικών προκλήσεων, ο ΔΑΑ διατήρησε την τιμολόγηση του για το έτος 2010 αμετάβλητη όσον αφορά σε όλες τις χρεώσεις αεροδρομίου, χωρίς καμία ανατίμηση λόγω πληθωρισμού.

Τα έσοδα από μη αεροπορικές δραστηριότητες υπήρξαν συνολικά 2,2% χαμηλότερα σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Τα έσοδα από την επίγεια εξυπηρέτηση και τις παραχωρήσεις στην περιοχή δραστηριοτήτων αεροσκαφών μειώθηκαν κατά 6,2%, αντανακλώντας τις δυσμενείς εξελίξεις στην κίνηση τόσο από άποψη επιβατών όσο και από άποψη πτήσεων, ενώ οι χρεώσεις παρέμειναν στα ίδια επίπεδα με το περασμένο έτος. Τα έσοδα από εμπορικές δραστηριότητες υπήρξαν οριακά πάνω από τα επίπεδα του 2009 κατά 1,0%, αντικατοπτρίζοντας κυρίως τη λειτουργία του Σιδηροδρομικού Σταθμού του αεροδρομίου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους (η λειτουργία του είχε διακοπεί για περίοδο 6 μηνών το 2009), ενώ τα έσοδα από τις εμπορικές μονάδες στο κτίριο του αεροσταθμού και από τη στάθμευση οχημάτων κυμάνθηκαν σε γενικές γραμμές στα ίδια επίπεδα με το προηγούμενο έτος. Τα έσοδα από την ακίνητη περιουσία μειώθηκαν κατά 1,2%,

σύμφωνα με την πολιτική παγώματος των μισθωμάτων και τη μείωση των χρεώσεων για τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, έπειτα από τα μέτρα που ελήφθησαν από την Εταιρεία για μείωση του κόστους. Τέλος, τα έσοδα από τα πληροφοριακά συστήματα και τις τηλεπικοινωνίες κατέγραψαν μείωση συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, η οποία οφείλεται στη μείωση κλάδων που σχετίζονται με την κίνηση, στις δυσμενείς τάσεις της αγοράς στις ροές των τηλεπικοινωνιών καθώς και στη μείωση των εσόδων από την ανάληψη εξωτερικών έργων.

Από την άλλη πλευρά, η Εταιρεία Αεροδρομίου κατόρθωσε να μειώσει σημαντικά τα λειτουργικά έξοδα κατά 9,6% σε σύγκριση με το 2009. Σε μια προσπάθεια ελαχιστοποίησης, στο βαθμό που είναι εφικτό, του αρνητικού αντίκτυπου από την εξέλιξη της κίνησης, ο ΔΑΑ επεδίωξε την εφαρμογή μέτρων μείωσης του κόστους σε όλους τους τομείς, χωρίς ωστόσο να συμβιβάζεται ως προς το επίπεδο της ποιότητας και τα πρότυπα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι προσπάθειες αυτές απορρόφησαν τον αντίκτυπο του πληθωρισμού και το επαυξητικό κόστος στα μέτρα ασφαλείας λόγω της εφαρμογής, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, του κανονισμού της ΕΕ αναφορικά με το είδος ελέγχου σε ζωτικές περιοχές του αεροδρομίου.

4.2 Γενική Παρουσίαση Αεροπορικής Αγοράς

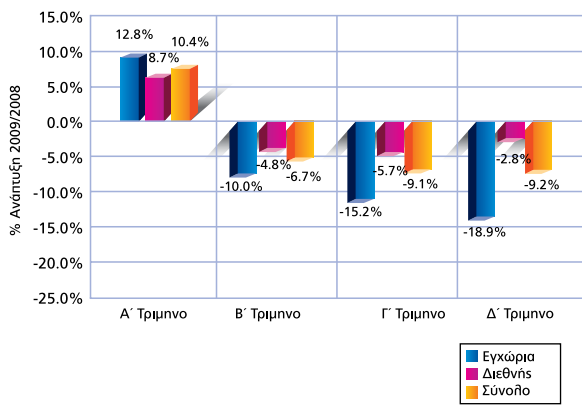
Κατά τη διάρκεια του 2010, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από μια σειρά περιστατικών μη αναμενόμενων, και συγκεκριμένα από την οικονομική ύφεση στην Ελλάδα, τη διεθνή οικονομική κρίση, την τρομακτική αναταραχή που προκάλεσαν στον ευρωπαϊκό κλάδο των εναέριων μεταφορών τα φυσικά φαινόμενα και οι σφοδρές καιρικές συνθήκες, όπως η ηφαιστειακή τέφρα τον Απρίλιο του 2010 και οι έντονες χιονοπτώσεις το Δεκέμβριο του 2010 και τέλος, αλλά εξίσου σημαντικό, από την ενοποίηση των υπηρεσιών που παρέχουν οι εγχώριοι αερομεταφορείς.

Αυτοί υπήρξαν οι κύριοι λόγοι για την πτώση της κίνησης του αεροδρομίου κατά τη διάρκεια του 2010, με τους επιβάτες να ανέρχονται σε 15,4 εκατ., παρουσιάζοντας συνολική μείωση της τάξεως του 5% συγκριτικά με το 2009, και τον αριθμό των πτήσεων να ανέρχεται σε 191,8 χιλιάδες, καταγράφοντας πτώση περίπου 8,7%.

04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες

Διάγραμμα 4.2

Εξέλιξη Επιβατικής Κίνησης Ανά Τρίμηνο 2010



Πιο αναλυτικά, η δύσκολη κατάσταση της οικονομίας στην Ελλάδα επηρέασε κυρίως τον εγχώριο κλάδο, με την εγχώρια επιβατική κίνηση να σημειώνει πτώση κατά 9,4%, ενώ σημαντικές μειώσεις χωρητικότητας στην ελληνική αεροπορική αγορά, πέραν της ήδη υπάρχουσας --και οφειλόμενης στη ζήτηση-- πτώσης της κίνησης επέφεραν μείωση της κίνησης λόγω χαμηλότερης προσφοράς. Ως αποτέλεσμα, οι εγχώριες αεροπορικές επιχειρήσεις γνώρισαν σημαντική μείωση της τάξεως του 11,4%. Η απόδοση του διεθνούς κλάδου υπήρξε δυναμικότερη, με μικρότερες απώλειες από την εγχώρια αγορά· η διεθνής επιβατική κίνηση κατέγραψε μικρή απώλεια 2,4%, ενώ οι διεθνείς πτήσεις είχαν απώλειες κατά 6,1%. Παρά τις αντίξοες συνθήκες της αγοράς, ο ΔΑΑ κατόρθωσε να επεκτείνει το δίκτυο δρομολογίων του, προσθέτοντας 6 νέους προορισμούς και 8 νέες αεροπορικές εταιρείες. Το δυσμενές κλίμα επηρέασε σαφώς και την εμπορευματική κίνηση: τα εμπορεύματα και το ταχυδρομείο που διακινήθηκαν ανήλθαν σε 96.676 τόνους, μειωμένα κατά 7,5%.

Το δίκτυο του αεροδρομίου το 2010

Τακτικές απευθείας συνδέσεις με 113 προορισμούς (78 διεθνείς) σε 49 χώρες, που εξυπηρετήθηκαν από 72 αεροπορικές εταιρείες. 6 νέοι προορισμοί και 8 νέες αεροπορικές εταιρείες.

4.3 Ανασκόπηση της Μη-Αεροπορικής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας

Τα έσοδα μας από μη αεροπορικές επιχειρηματικές δραστηριότητες προέρχονται από τέλη παραχώρησης, χρεώσεις στάθμευσης, διαφήμιση και συμβάσεις διαχείρισης. Σε αυτό το πλαίσιο, καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να παρέχουμε ένα ιδανικό περιβάλλον για τα άτομα που ταξιδεύουν, επισκέπτονται το αεροδρόμιο, πραγματοποιούν τις αγορές τους, γευματίζουν και διασκεδάζουν στο χώρο του αεροδρομίου.

4.3.1 Εμπορικό Πάρκο Αεροδρομίου

Το Εμπορικό Πάρκο του Αεροδρομίου αποτελεί το μεγαλύτερο του είδους του στην Αθήνα και φιλοξενεί, σε μια έκταση 54.000 τ.μ., διεθνή και εγχώρια εμπορικά σήματα όπως το εκπαιδευτικό κατάστημα ΙΚΕΑ, το πολυκατάστημα Leroy Merlin με είδη «Φτιάξ' το Μόνος Σου», το χώρο εστίασης Olympus Plaza, το πολυκατάστημα Dixon's - Κωτσόβολος και το Factory Outlet, με πολλά καταστήματα στα οποία μπορεί κανείς να βρει γνωστές μάρκες σε μειωμένες τιμές. Κατά τη διάρκεια του 2010, το Εμπορικό Πάρκο Αεροδρομίου υποδέχθηκε περίπου 3,5 εκατ. επισκέπτες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2010 το κατάστημα Κωτσόβολος του αεροδρομίου βραβεύτηκε για την καλύτερη «Εμπορική Στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης» και ως το καλύτερο «Κατάστημα Λιανικής για Ηλεκτρικές-Ηλεκτρονικές Συσκευές» της χρονιάς, ενώ η Κωτσόβολος - DSGI Ελλάδας ανακηρύχθηκε «Κατάστημα Λιανικής Πώλησης της Χρονιάς».

Το Εκθεσιακό και Συνεδριακό Κέντρο του αεροδρομίου αποτελεί σημαντικό συστατικό μέρος της «Αεροδρομιακής μας Πόλης». Το Metropolitan Expo, πέραν των καθιερωμένων εκθέσεων, φιλοξένησε ποικίλες εκδηλώσεις, συμπεριλαμβανομένης της «Παρουσίασης του Παγκοσμίου Κυπέλλου 2010 της FIFA στην Ελλάδα» και της ετήσιας συνάντησης για τα βραβεία "Retail Business Awards".

4.3.2 Εμπορικό Κέντρο Αεροδρομίου

Αποσκοπώντας στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των επιβατών και στην παροχή άριστων υπηρεσιών, το ετήσιο σχέδιο του Εμπορικού Κέντρου του Αεροδρομίου για το 2010 επικεντρώθηκε σε ενέργειες που σχετίζονται με τη βελτίωση της γενικότερης ατμόσφαιρας, της αισθητικής και της προσφοράς προϊόντων προκειμένου να προσαρμοστεί στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών και να προωθήσει τις πωλήσεις εν όψει της γενικότερης δυσμενούς κατάστασης της αγοράς.



Σε αυτό το πλαίσιο, οκτώ νέες εμπορικές μονάδες προστέθηκαν στο εμπορικό μας κέντρο, αυξάνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την προσφορά προϊόντων από άποψη ποικιλίας και διαθέσιμων σημείων πώλησης. Τα καταστήματα που προστέθηκαν περιελάμβαναν, μεταξύ άλλων, τη μονάδα "Artpoint", η οποία προσφέρει στους αναχωρούντες επιβάτες υψηλής ποιότητας αντίγραφα ελληνικών μουσείων και αναμνηστικά είδη, προάγοντας το πολιτισμικό και καλλιτεχνικό χαρακτήρα της Ελλάδας, καθώς και τη μονάδα "Rockjuice", η οποία προσφέρει μεγάλη ποικιλία σε φρέσκους χυμούς και παγωτά. Άλλες μικρότερες μονάδες ξεκίνησαν να λειτουργούν τόσο στο χώρο παραλιβαβής αποσκευών όσο και στις αίθουσες αναχωρήσεων, αυξάνοντας έτσι περαιτέρω τις προσφορές για αγορές «της τελευταίας στιγμής».

Επίσης, υλοποιήθηκε εκτενές πρόγραμμα για την ανακαίνιση επτά καταστημάτων, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται και τέσσερις σημαντικές μονάδες της εταιρείας Καταστήματα Αφορολόγητων Ειδών (ΚΑΕ). Ένα αξιοσημείωτο στοιχείο του προγράμματος αποτέλεσε η ανακαίνιση του βασικού καταστήματος ΚΑΕ (Duty Free/Travel Value) με αρώματα και καλλυντικά που βρίσκεται στο χώρο των αναχωρήσεων, εντός Σένγκεν. Ήταν η πρώτη φορά από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου που το συγκεκριμένο κατάστημα ανακαινίστηκε πλήρως και αξίζει να αναφερθεί ότι διακρίθηκε στα διεθνή βραβεία World DFNI Product ως καλύτερο νέο κατάστημα μορφιάς.

Σε στενή συνεργασία με τους παραχωρησιούχους καταστημάτων στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού, πραγματοποιήθηκαν αλλαγές σε τρεις επωνυμίες σε υπάρχουσες μονάδες. Σε αυτές περιλαμβάνεται η αντικατάσταση δύο σημαντικών μονάδων εστίασης του αεροδρομίου με το καινούριο καφέ "Puro Gusto", προσφέροντας μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων και βελτιώνοντας περαιτέρω την αισθητική του χώρου.

Ανταποκρινόμενοι στις νέες ανάγκες των καταναλωτών για προηγμένες υπηρεσίες, εγκαταστάθηκαν σταθμοί φόρτισης για κινητά τηλέφωνα και φορτιστές υπολογιστές σε στρατηγικά σημεία σε ολόκληρο το Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού. Η συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχεται δωρεάν και τους πρώτους έξι μήνες λειτουργίας της εξυπηρέτησε περισσότερους από 230.000 πελάτες.

4.3.3 Στάθμευση Επιβατικών Οχημάτων και Σιδηροδρομικός Σταθμός Αεροδρομίου

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών διαθέτει 7.160 θέσεις για στάθμευση μικρής και μακράς διάρκειας.

Η στάθμευση μικρής διάρκειας, που συνιστάται για παραμονή έως 5 ώρες, βρίσκεται στο επίπεδο των αφίξεων, ακριβώς απέναντι από το Κτίριο

Κύριου Αεροσταθμού, και διαθέτει 1.360 θέσεις στάθμευσης. Ο χώρος στάθμευσης μακράς διάρκειας, που προτείνεται για παραμονή άνω των 5 ωρών, βρίσκεται απέναντι από την κύρια οδό πρόσβασης στο αεροδρόμιο («Αττική Οδός») και διαθέτει 5.800 θέσεις στάθμευσης. Επιπλέον, διατίθεται Υψηλή Διακεκριμένη Στάθμευση (Executive Valet Parking) όπου ο πελάτης μπορεί να οδηγήσει ως το επίπεδο των αναχωρήσεων (Είσοδος 3, στο σημείο υποδοχής με την ένδειξη "Executive Valet Parking") και να παραδώσει τα κλειδιά του αυτοκινήτου του στο εκπαιδευμένο προσωπικό. Στη συνέχεια, το αυτοκίνητο του θα του παραδοθεί στο ίδιο σημείο την ακριβή ημερομηνία και ώρα που θα ζητήσει.

Αξίζει να αναφερθεί ότι το 2010, συνολικά 1,4 εκατ. αυτοκίνητα ΙΧ χρησιμοποίησαν τις εγκαταστάσεις στάθμευσης οχημάτων του αεροδρομίου, με το αυτοκίνητο να αποτελεί το προτιμώμενο μέσο μεταφοράς προς/από το αεροδρόμιο για τους χρήστες του αεροδρομίου.

Επιπλέον, με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αναγκών των χρηστών του αεροδρομίου, προβήκαμε στην εγκατάσταση τηλεφωνικών συσκευών στο Σιδηροδρομικό Σταθμό του αεροδρομίου, ούτως ώστε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης κατά τη διάρκεια λειτουργίας του μετρό ή του προαστικού, οι επιβάτες να μπορούν να ζητήσουν βοήθεια ή να αναφέρουν κάποιο περιστατικό σε 24ωρη βάση.

4.3.4 Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών

Το 2010, η Επιχειρηματική Μονάδα Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών του ΔΑΑ, μέσα από την παροχή συμβουλευτικών και ολοκληρωμένων υπηρεσιών, πραγματοποίησε καινούρια έργα σε τρίτες επιχειρήσεις. Το πρώτο συμβόλαιο που αφορούσε την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς την Airport International Group (AIG S.A.) στο Διεθνές Αεροδρόμιο του Αμμάν της Ιορδανίας έχει ήδη ολοκληρωθεί. Έπειτα από την αρχική επιτυχημένη αποστολή στις αρχές Δεκεμβρίου για την αξιολόγηση του διαγωνισμού για το Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Επικοινωνιών (GSM), εξασφαλίστηκε συμβόλαιο για το 2011 με αντικείμενο την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών τεχνικής και εμπορικής φύσεως για την υλοποίηση του έργου GSM. Επιπρόσθετα, ξεκίνησε η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στην Πορτογαλία, προς την Aerportos de Portugal S.A. (ANA), στη στρατηγική πορεία του Τμήματος Πληροφοριακών Συστημάτων, μέσα από την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και την εμπορική αξιοποίηση των υπηρεσιών που ήδη υπάρχουν. Επιπλέον, το έργο παροχής συμβουλών σε θέματα αρχιτεκτονικής και στρατηγικής Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών για το αεροδρόμιο

04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες

της Βαρσοβίας, που παρασχέθηκε στις πολωνικές αρχές αεροδρομίου, ολοκληρώθηκε με επιτυχία και παρουσιάστηκε στο ανώτερο επίπεδο της διοίκησης.

Η ΥΠΑ ανέθεσε στο ΔΑΑ τα έργα για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών για: 1) την προμήθεια εξοπλισμού του συστήματος ΥΠΑ/CUTE (Εξοπλισμός Αεροσταθμού Κοινής Χρήσης) και 2) το σύστημα ΥΠΑ/CUTE σε πέντε αεροδρόμια της περιφέρειας (Κέρκυρα, Θεσσαλονίκη, Ρόδος, Ηράκλειο και Κως).

Συνεχίζοντας τις δραστηριότητες μας «εκτός των τειχών του αεροδρομίου», υπογράψαμε σύμβαση 26 μηνών με την ΗΡ ΕΛΛΑΣ Α.Ε. με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών κέντρου δεδομένων και υπηρεσιών ανάκτησης δεδομένων σε περίπτωση καταστροφής.

Φέτος, συμμετείχαμε σε ανοιχτό διαγωνισμό του δημοσίου που προκηρύχθηκε για τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ) του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων. Η επιχειρηματική μας μονάδα Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών ορίστηκε ως συντονιστής για την υλοποίηση έργου σχετικά με την πλατφόρμα κοινού αεροδρομιακού περιβάλλοντος (Community Airport Portal – CAP). Το έργο αυτό χρηματοδοτείται από τη Δράση «Συνεργασία» του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ). Ο ΔΑΑ δεσμεύεται για τη μετατροπή του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών σε μια ψηφιακή πόλη όπου πληθώρα δικτύων (π.χ. Bluetooth, WiFi, WiMax, IPTV), αισθητήρων, συσκευών και διαύλων επικοινωνίας [π.χ., φωνητικές ανακοινώσεις, απλή μήνυμα μέσω κινητού τηλεφώνου (sms), ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, blogs αεροδρομίου, τηλεόραση], σε συνδυασμό με μια σειρά τεχνολογιών ενδιάμεσου λογισμικού θα μπορούσαν να καθοδηγήσουν την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στην αεροδρομιακή κοινότητα, συνδυάζοντας πληροφορίες από διάφορες πηγές και προσφέροντας αυτές στους επιβάτες και τους φορείς που ενδέχεται να ενδιαφέρονται.

Το Σύστημα CAP θα ωφελήσει άμεσα τις διάφορες εταιρείες που λειτουργούν εντός της αεροδρομιακής κοινότητας, δεδομένου ότι θα διευκολύνει την ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ενώ παράλληλα το CAP αναμένεται να μετατρέψει την επίσκεψη κάθε επιβάτη στο αεροδρόμιο σε μια ευχάριστη εμπειρία.

4.4 Εφοδιαστική Αλυσίδα

Εκτιμούμε ότι η βιώσιμη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας αποτελεί κλειδί για την ακεραιότητα της εταιρείας μας.

Εφαρμόζονται εταιρικές διαδικασίες που ορίζουν με σαφήνεια τα βήματα τα οποία ακολουθούνται για την εφαρμογή των απαιτούμενων διαδικασιών με σκοπό την πραγματοποίηση αγορών και τη διενέργεια διαγωνισμών. Δίνουμε έμφαση στον καθαρό ανταγωνισμό, χωρίς διακρίσεις, με τρόπο που εκτιμά τις μακροχρόνιες σχέσεις. Επίσης, η Εταιρική μας Πολιτική που αφορά στη δεοντολογία προμηθειών, που επικαιροποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, υπαγορεύει αρχές βιωσιμότητας, πρότυπα επαγγελματισμού και επιχειρηματικές πρακτικές που θα πρέπει να ακολουθούνται από το αρμόδιο προσωπικό της εταιρείας.

Για την από μέρους μας αγορά όλων των προμηθειών, του εξοπλισμού και των υπηρεσιών ισχύουν αξιολογικά κριτήρια. Έτσι, έχουν υιοθετηθεί κατευθυντήριες γραμμές πράσινων προμηθειών προκειμένου να διασφαλιστεί ότι, εκτός από τον οικονομικό παράγοντα, λαμβάνονται υπ' όψιν και περιβαλλοντικά ζητήματα. Υποστηρίζουμε τους προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στις τοπικές κοινότητες, ενώ παράλληλα μας ενδιαφέρει η συνεργασία με προμηθευτές και επιχειρηματικούς εταίρους που επιδιώκουν μια βιώσιμη πορεία ανάπτυξης.

Έχουμε αναπτύξει συστήματα μέτρησης της απόδοσης των υπηρεσιών (SPMS) για έναν σημαντικό αριθμό συμβάσεων του ΔΑΑ που σχετίζονται κατά κύριο λόγο με τις ζωτικής σημασίας υποδομές του αεροδρομίου, τεχνικά συστήματα και συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Η πρακτική αυτή εφαρμόζεται για λόγους βελτιστοποίησης της απόδοσης και επίτευξης της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης των πελατών μας, τόσο σε επίπεδο επίδοσης-προς-επίδοση όσο και σε επίπεδο καταναλωτών. Χάρη στο ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών που εφαρμόζουμε, η διαδικασία έγκρισης των αγορών πραγματοποιείται με αποδοτικό και ελεγχόμενο τρόπο.

4.5. Εμπλοκή των Συμμετόχων της Αεροδρομιακής Κοινότητας

Η αεροδρομιακή μας κοινότητα αποτελείται από περισσότερα από 15.000 άτομα τα οποία εργάζονται για κρατικές αρχές, οργανισμούς και εταιρείες. Από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου, κύριος στόχος του ΔΑΑ ήταν να υποδεχθεί όλους τους φορείς και να αναπτύξει μια κοινή κουλτούρα όπου όλοι μας θα επιδιώκουμε συνεργασίες αμοιβαίου οφέλους δημιουργώντας κατ' αυτόν τον τρόπο ένα γόνιμο και αποτελεσματικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Υποστηρίζουμε έντονα το ρόλο μας, διασφαλίζοντας



την εκπλήρωση των νομικών και συμβατικών απαιτήσεων από πλευράς όλων, και παράλληλα φροντίζουμε για την αποδοτική διευκόλυνση όλων των χρηστών του αεροδρομίου.

Συγκεκριμένη Επισήμανση για την ετοιμότητα αντιμετώπισης καταστάσεων ανάγκης και την κουλτούρα της αεροδρομιακής κοινότητας

Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων μας με εκπρόσωπο της Διοίκησης, συζητήσαμε το Σχέδιο Αντιμετώπισης Καταστάσεων Ανάγκης του Αερολιμένα του ΔΑΑ και επισκοπήσαμε στοιχεία επιλεγμένων ασκήσεων ετοιμότητας σε καταστάσεις ανάγκης που πραγματοποιήθηκαν το 2010. Η επισκόπηση μας αποκάλυψε τη σημασία της αποτελεσματικής εμπλοκής των ενδιαφερόμενων μερών μεταξύ των ομάδων (π.χ. ΥΠΑ, Πυροσβεστική Υπηρεσία Αερολιμένα, Αστυνομία, αεροπορικές εταιρείες, φορείς επίγειας εξυπηρέτησης κτλ.) που συμμετέχουν σε αυτές τις ασκήσεις, και τη σημασία των πρωτοβουλιών του ΔΑΑ για την καλλιέργεια μιας αποτελεσματικής κουλτούρας αεροδρομιακής κοινότητας. Σε αυτό το πλαίσιο, θεωρούμε ότι τα μέτρα του ΔΑΑ, όπως το πάγωμα όλων των χρεώσεων για το 2010 σε αναγνώριση της κάμψης της βιομηχανίας και η προσφορά νέων πακέτων αναπτυξιακών κινήτρων προς τις αεροπορικές εταιρείες, ενισχύουν περαιτέρω την κουλτούρα της αεροδρομιακής κοινότητας.

Ernst & Young

Ο ΔΑΑ προεδρεύει και συμμετέχει σε επιτροπές και ομάδες εργασίας, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, που αφορούν σε τομείς λειτουργίας αεροδρομίων και ανάπτυξη επιχειρήσεων:

- Ο ΔΑΑ ανταλλάσσει γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη με άλλα ευρωπαϊκά αεροδρόμια σε όλα τα θέματα που αφορούν στην αεροδρομιακή λειτουργία, συμμετέχοντας στις αντίστοιχες επιτροπές του Διεθνούς Συμβουλίου Αεροδρομίων (ACI).
- Ο ΔΑΑ λειτουργεί σε συμμόρφωση με τις εθνικές και διεθνείς νομικές διατάξεις και τα πρότυπα της αεροπορικής βιομηχανίας. Ο ΔΑΑ συνεργάζεται με τις κρατικές ρυθμιστικές αρχές και με ανεξάρτητους φορείς και συμμετέχει σε επιτροπές εναέριων μεταφορών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Ο ΔΑΑ εκπροσωπείται όσον αφορά στις εμπορικές του δραστηριότητες σε εξειδικευμένες επιτροπές και συνέδρια.
- Αναλαμβάνοντας το ρόλο του «ενορχηστρωτή», ο ΔΑΑ συμμετέχει σε διάφορες επιτροπές και ομάδες εργασίας μαζί με τις αεροπορικές εταιρείες, τις εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης, τους φορείς διαχείρισης εμπορεύματος, τους ενοικιαστές και τους παραχωρησιούχους.

4.5.1 Κουλτούρα Κοινότητας Αεροπορικών Εταιρειών

Είναι ευρέως παραδεκτό ότι μια σειρά γεγονότων μη αναμενόμενων οδήγησε, το 2010, σε σοβαρή κάμψη της κίνησης. Επιπλέον, η διαδικασία συγχώνευσης υπηρεσιών των δύο εγχώριων αερομεταφορέων επέφερε σημαντικές μειώσεις χωρητικότητας στην ελληνική αεροπορική αγορά, δημιουργώντας έτσι, εκτός από την ήδη υπάρχουσα πτώση της κίνησης που οφείλεται στη ζήτηση, μια πτωτική κίνηση που οφείλεται στη μειωμένη παροχή, ανακόπτοντας την εξέλιξη της κίνησης. Το γεγονός αυτό επηρέασε σε μεγάλο βαθμό τις λειτουργίες του αεροδρομίου της Αθήνας κατά τη διάρκεια του 2010.

Ο ΔΑΑ έχει ανταποκριθεί ενεργά στο δυσόιωνα αυτό περιβάλλον, όχι μόνο συνεχίζοντας την παροχή υποστήριξης μάρκετινγκ και τη συνοδική εφαρμογή πακέτων αναπτυξιακών κινήτρων, όπου περιλαμβάνονται 3 νέα κίνητρα, σχεδιασμένα να υποστηρίξουν την ανάπτυξη και την επέκταση των κινήτρων, αλλά εστιάζοντας, ταυτόχρονα, στη μείωση κόστους για τις αεροπορικές εταιρείες. Σε μια προσπάθεια να υπερκεράσει τα υπάρχοντα εμπόδια και σύμφωνα με τη φιλοσοφία του περί «από κοινού ανάληψης των κινδύνων» και «συνεργασίας», ο ΔΑΑ συμμετέχει ενεργά και διαρκώς στην παροχή ενεργής και ουσιαστικής υποστήριξης προς όλους τους πελάτες του, ενώ παράλληλα φροντίζει οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχει να είναι υψηλού επιπέδου.

Πέραν των παραπάνω, αναγνωρίζοντας την εξαιρετικά δυσχερή κατάσταση της ελληνικής αεροπορικής αγοράς, ο ΔΑΑ εισήγαγε ένα ειδικά σχεδιασμένο κίνητρο για τη θερινή περίοδο του 2010, με τίτλο «Εποχικό Κίνητρο Επιβατών», προσφέροντας εκπτώσεις σε κάθε επιπλέον επιβάτη, με αποτέλεσμα περαιτέρω οικονομική υποστήριξη ύψους περίπου €600.000 για 35 αεροπορικές εταιρείες. Κατά τη διάρκεια του 2010, τα κίνητρα αεροναυτιλιακής ανάπτυξης του ΔΑΑ και η υποστήριξη μάρκετινγκ βοήθησαν 44 αεροπορικές εταιρείες με έσοδα άνω των €7 εκατ.

Η συνεισφορά των αεροπορικών εταιρειών στην απόδοση του αεροδρομίου κατά τη διάρκεια του 2010 αναγνωρίστηκε από το ΔΑΑ για 7η συνεχή χρονιά, καθώς βράβευσε τις αεροπορικές εταιρείες που παρουσίασαν την πιο επιτυχημένη ανάπτυξη επιβατικών κινήσεων εντός του 2009. Τα βραβεία δόθηκαν το Φεβρουάριο του 2010 κατά τη διάρκεια του 11ου Συνεδρίου Μάρκετινγκ Αεροπορικών Εταιρειών του ΔΑΑ, της σημαντικής εκδήλωσης δικτύωσης των αεροπορικών εταιρειών του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών που φέτος προσέληκε περισσότερους από 180 εκπροσώπους αεροπορικών εταιρειών, τόσο από τοπικά όσο και από κεντρικά γραφεία.

04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες

Η συνεχής και ενεργή υποστήριξη του ΔΑΑ προς τις αεροπορικές εταιρείες μέσα από το ευρείας κλίμακας πρωτοποριακό του πρόγραμμα μάρκετινγκ αναγνωρίστηκε ευρέως από τις αεροπορικές εταιρείες και ανταμείφθηκε δύο φορές το 2010. Ειδικότερα, ο ΔΑΑ διακρίθηκε στο πλαίσιο των βραβείων OAG-Routes Airport Marketing, τόσο σε επίπεδο Ευρώπης, κατά τη διάρκεια του παγκοσμίου συνεδρίου ανάπτυξης δρομολογίων “European Routes” που πραγματοποιήθηκε το 2010 στην Τουλούζη, όσο και διεθνώς στα πλαίσια του 15ου Παγκοσμίου Συνεδρίου Ανάπτυξης Αερογραμμών “ROUTES” στο Βανκούβερ.

4.5.2 Κουλτούρα Εμπορευματικής Κοινότητας

Έχουμε δημιουργήσει μια ζωντανή εφοδιαστική αλυσίδα συνδέοντας όλα τα μέλη της τοπικής εμπορευματικής κοινότητας μέσω μιας αποδοτικής πλατφόρμας επικοινωνίας: την Επιτροπή Εμπορευματικής Κοινότητας του Αεροδρομίου. Μέσα από κοινές δράσεις, ο ΔΑΑ έχει δημιουργήσει μια σειρά από επιχειρηματικούς στόχους που επικεντρώνονται στην προσέλκυση επιπλέον διαμετακομιζόμενου φορτίου, κυρίως μέσα από τη δημιουργία κίνησης συνδυασμένης μεταφοράς (συνδέσεις θαλάσσης-αέρος και οδικές-εναέριες συνδέσεις) περιλαμβάνοντας επίσης:

- Περαιτέρω ολοκλήρωση της εμπορευματικής κοινότητας και κοινή προώθηση τόσο σε εγχώριο όσο και σε διεθνές επίπεδο
- Βελτιστοποίηση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσα από το Πρόγραμμα Διαχείρισης Ποιότητας Εμπορευματικών Ροών.

Το 2010 αποδείχθηκε άλλο ένα έτος-πρόκληση για την ελληνική αγορά εναέριου φορτίου και οδήγησε σε μια σειρά περαιτέρω κοινών προωθητικών δράσεων για την εμπορευματική κοινότητα του αεροδρομίου μας.

Από αυτή την άποψη, βελτιστοποιήσαμε περαιτέρω τις διαδικασίες εκτελωνισμού με τις κρατικές τελωνειακές αρχές στο πλαίσιο της στενής συνεργασίας μας. Ο νέος ηλεκτρονικός σύνδεσμος της Τελωνειακής Αρχής θα ξεκινήσει το Μάρτιο του 2011.

Υποστηρίζουμε έντονα τη σημασία της ολοκλήρωσης της εγχώριας εμπορευματικής κοινότητας. Το νέο μας φυλλάδιο που φέρει τον τίτλο «Επικοινωνούμε, Ολοκληρώνουμε, Διευκολύνουμε» προάγει την αξία της συνεργασίας μεταξύ όλων των συμμετόχων της εμπορευματικής κοινότητας. Ένα άλλο σημαντικό επίτευγμα της ολοκληρωμένης προσέγγισης ήταν η συμφωνία συνεργασίας που υπεγράφη μεταξύ της

εταιρείας, Σταθμός Εμπορευματοκιβωτίων Πειραιώς Α.Ε. (Σ.Ε.Π.) και του ΔΑΑ για την εμπορευματική σύνδεση «θαλάσσης-αέρος» με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη της μεταφοράς εμπορευμάτων που διέρχονται από το αεροδρόμιο.

Στο πλαίσιο των κοινών προσπαθειών και της δέσμευσης της εμπορευματικής κοινότητας του αεροδρομίου, ο ΔΑΑ έλαβε το πρώτο βραβείο ανάμεσα στα ευρωπαϊκά αεροδρόμια στην κατηγορία του (100.000 – 499.000 τόνοι), στην ετήσια «Έρευνα Αριστείας Εμπορικών Αερομεταφορών» (Air Cargo Excellence Survey) των αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών. Η έρευνα διοργανώθηκε από το περιοδικό Air Cargo World και η τελική της απονομή έλαβε χώρα κατά τη διάρκεια του Παγκόσμιου Συνεδρίου Εμπορευματικών Αερομεταφορών 2010 της IATA στο Βανκούβερ, τον περασμένο Μάρτιο. Ο ΔΑΑ πέτυχε την υψηλότερη βαθμολογία σε όλες τις κατηγορίες χωρητικότητας, με βάση τέσσερα κριτήρια, και συγκεκριμένα την απόδοση, την αξία, τις εγκαταστάσεις και τις λειτουργίες.

4.5.3 Κουλτούρα Κοινότητας Υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης

Οι υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης αποτελούν έναν από τους βασικούς παράγοντες που συντελούν στο συνολικό επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται στο αεροδρόμιο. Οι στρατηγικοί μας στόχοι αφορούν στη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων επίγειας εξυπηρέτησης του αεροδρομίου, διευκόλυνση ασφαλών και αποδοτικών λειτουργιών επίγειας εξυπηρέτησης, παροχή μιας ανταγωνιστικής αγοράς επίγειας εξυπηρέτησης για όλους τους χρήστες του αεροδρομίου και εξασφάλιση της ικανοποίησής τους, με βάση μια δίκαιη και αντικειμενική πολιτική χρεώσεων όσον αφορά στις υποδομές, σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των αεροπορικών εταιρειών και, τέλος, παρακολούθηση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών τροφοδοσίας προμηθειών πτήσεως και των παραχωρήσεων ανεφοδιασμού καυσίμων.

Στο πλαίσιο αξιοποίησης των τεχνολογικών επιτευγμάτων και σύμφωνα με την ιδέα περί «Απλούστευσης της Επιχείρησης (Simplyfying the Business)» του Παγκόσμιου Οργανισμού Αερομεταφορών (IATA), ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών ανέπτυξε περαιτέρω τη διαδικασία ελέγχου εισιτηρίων μέσω κινητού τηλεφώνου (mobile check-in). Κατά την παρούσα φάση, η υπηρεσία αυτή παρέχεται από τις KLM-Air France, British Airways, Olympic Air, Aegean Airlines, Lufthansa και Austrian Airlines.



Τον Απρίλιο του 2010, ολοκληρώσαμε το πρώτο στάδιο της τροποποίησης του Συστήματος Διανομής Αεροπορικού Καυσίμου στην πίστα του Κτιρίου Δορυφορικού Αεροσταθμού προκειμένου να βελτιωθεί η χρήση των διαφόρων τύπων αεροσκαφών και των αντίστοιχων θέσεων στάθμευσης.

Ο ΔΑΑ έχει αναλάβει μαζί με τις κρατικές αρχές το συντονισμό για τη διασφάλιση αποδοτικής και ομαλής παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, διεξάγει όλες τις δραστηριότητες διαχείρισης συμβάσεων και παρακολουθεί την απόδοση των Φορέων Επίγειας Εξυπηρέτησης μέσα από τις Συμβάσεις Παροχής Υπηρεσιών. Η μέτρηση της απόδοσης γίνεται με αμοιβαία συμφωνημένους στόχους με σκοπό την επίτευξη του υψηλότερου επιπέδου ικανοποίησης από πλευράς των επιβατών. Εστιάζοντας στη βελτίωση της κουλτούρας της αεροδρομιακής μας κοινότητας, ο ΔΑΑ υποστηρίζει την εποικοδομητική συνεργασία ώστε να αναπτυχθούν ιδέες που συμβάλλουν στην αποδοτική αξιοποίηση των πόρων.

Το 2010, η Εταιρεία Αεροδρομίου πραγματοποίησε έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των επιβατών, ζητώντας από τις αεροπορικές εταιρείες να εκφράσουν την άποψη τους σε σχέση με τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης, τις υπηρεσίες συνδρομής προς επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, τον κεντρικό και ηλεκτρονικό έλεγχο εισιτηρίων που παρέχεται στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, καθώς επίσης και τη γνώμη τους για την Εταιρεία Αεροδρομίου. Η έρευνα περιελάμβανε ατομικές συνεντεύξεις με 29 εκπροσώπους αεροπορικών εταιρειών. Τα πορίσματα της αξιολογήθηκαν από την Εταιρεία Αεροδρομίου και θα παρουσιαστούν σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Σκοπεύουμε να διευκολύνουμε ακόμα περισσότερο τις διορθωτικές ενέργειες και να βελτιώσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους επιβάτες. Η έρευνα θα επαναληφθεί το 2011.

4.5.4 Κουλτούρα Εμπορικής Κοινότητας

Ως εταιρεία παροχής υπηρεσιών, προσπαθούμε να βελτιώσουμε την ποιότητα των σχέσεων μας με τους παραχωρησιούχους μας, παρέχοντας ένα αποδοτικό επιχειρηματικό περιβάλλον το οποίο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Καθώς αποτελεί κύρια αξία στις σχέσεις συνεργασίας μας να προωθούμε τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της χρονιάς διάφορες συναντήσεις μεταξύ του ΔΑΑ και των εταιρειών - παραχωρησιούχων του με σκοπό την ανάπτυξη των πωλήσεων και της καταναλωτικής ενημέρωσης.

Το 2010, το Σχέδιο Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας του Εμπορικού Κέντρου του ΔΑΑ περιελάμβανε την καμπάνια "Need Food?", που είχε ως στόχο να προσκαλέσει τους καταναλωτές να επισκεφτούν τους χώρους εστίασης του αεροδρομίου. Η καμπάνια υπήρξε μία από τις προωθητικές ενέργειες στις οποίες δόθηκε έμφαση κατά τη διάρκεια του έτους ενώ, συν τοις άλλοις, η αφίσα της συγκεκριμένης καμπάνιας έλαβε το Χάλκινο Βραβείο «Ερμής» στο Φεστιβάλ Ελληνικής Διαφήμισης 2010, στην κατηγορία των Υπαίθριων Διαφημίσεων.

4.5.5 Κουλτούρα Κοινότητας Πληροφοριακών Συστημάτων

Μιλώντας για αεροδρομιακή λειτουργία, οι περισσότεροι φαντάζονται κίνηση στην περιοχή δραστηριοτήτων αεροσκαφών, επιβάτες και ροή αποσκευών, αεροσκάφη και χωρητικότητα φορτίου. Αυτό που συχνά παραβλέπει κανείς είναι η κρυφή υποδομή της τεχνολογίας της πληροφορίας και τα συστήματα τα οποία καθιστούν τις λειτουργίες του αεροδρομίου αποδοτικές και ασφαλείς, λεπτό προς λεπτό και σε καθημερινό επίπεδο.

Στο αεροδρόμιο της Αθήνας, εισάγουμε τεχνολογικά επιτεύγματα και βέλτιστες πρακτικές προκειμένου να στηρίζουμε τις αεροπορικές και μη-αεροπορικές μας επιχειρήσεις και να ανταποκρινόμαστε τόσο στις εξωτερικές ανάγκες όσο και στις ανάγκες των πελατών της αεροδρομιακής κοινότητας. Εστιάζουμε στην παροχή υπηρεσιών πληροφοριακών συστημάτων που χαρακτηρίζονται από υψηλή ποιότητα και συνέπεια, μέσα από την τελευταία λέξη της τεχνολογίας. Οι υπηρεσίες αυτές αξιολογούνται τακτικά με έρευνες ικανοποίησης πελατών και σχετικούς ελέγχους ώστε να βελτιωθεί ακόμα περισσότερο η απόκριση μας στις νέες ανάγκες των πελατών μας.

Κατά τη διάρκεια του 2010, εισήχθη στο αεροδρόμιο το νέο Σύστημα Πληροφοριών Πτήσεων (UFIS) 4.6. Το καινούριο μοντέλο δεδομένων περιλαμβάνει μια αναβαθμισμένη Βάση Επιχειρησιακών Δεδομένων Αεροδρομίου (AODB) και την αναβάθμιση 35 συστημάτων επικοινωνίας σχετικών με άλλα συστήματα (interfaces). Σε εσωτερικό επίπεδο, το βασικό εταιρικό Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών (MIS) τροποποιήθηκε ανάλογα προκειμένου να συμμορφώνεται με το αναβαθμισμένο σύστημα υπηρεσιών. Πέραν της βελτίωσης του UFIS, ολοκληρώσαμε, χωρίς καμία επιχειρησιακή διακοπή, την αντικατάσταση και την αναβάθμιση των στοιχείων του δικτύου δεδομένων του Συστήματος Οπτικών Αναγγελιών Πτήσεων (FIDS).

04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες

Για να διευκολύνουμε τις αεροπορικές εταιρείες, εγκαταστήσαμε επίσης 6 επιπλέον Σταθμούς Αυτόματου Ελέγχου Εισιτηρίων (Common Use Self Service Machines, CUSS) στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού.

Η εταιρεία μας εκτιμά ιδιαίτερα τη σημασία δράσεων δικτύωσης. Σε αυτό το πλαίσιο, είμαστε ενεργά μέλη του μη κερδοσκοπικού οργανισμού itSMF, όπου ανταλλάσσουμε γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη που μας παρέχουν πρόσβαση σε πηγές πληροφορήσης του κλάδου.

4.6 Διασφαλίζοντας τη Λειτουργία μας

4.6.1 Σχεδιασμός Αντιμετώπισης Κρίσεων

Καθώς βρισκόμαστε στο δέκατο έτος της λειτουργίας μας, η απαίτηση για ασφάλεια, ετοιμότητα σε περίπτωση κρίσεως και αποτελεσματικότητα ως προς την λειτουργία σε καταστάσεις ανάγκης καθίσταται ωριμότερη από ποτέ άλλοτε. Για την κάλυψη των παραπάνω απαιτήσεων, ο ΔΑΑ θέτει ιδιαίτερη έμφαση στη διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών, στην απλοποίηση των σχεδίων και των διαδικασιών, στην προώθηση της συνεργασίας και στην περαιτέρω βελτίωση των καλών σχέσεων και του συντονισμού με την αεροδρομιακή κοινότητα. Το σύστημα μας ανταποκρίθηκε όπως σχεδιάστηκε στις προτεραιότητες που ανέκυψαν, ενώ η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας σε καταστάσεις ανάγκης διατηρήθηκε σε υψηλά πρότυπα.

Πέρυσι, οι στρατηγικές μας προσπάθειες επικεντρώθηκαν στις ασκήσεις και τις εκπαιδεύσεις. Ο σχεδιασμός και η μάθηση περιελάμβαναν όλους τους συμμετόχους που εμπλέκονται σε καταστάσεις ανάγκης, καθώς και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να μπορέσουν να αποκτήσουν όλοι γνώσεις σχετικά τις προκλήσεις που ενέχει μια κρίση και να δοκιμάσουν τις ικανότητες τους, καλλιεργώντας παράλληλα την εμπιστοσύνη μεταξύ τους και την εξοικείωση τους με τις λειτουργίες όλων των εμπλεκόμενων μερών. Η διαδικασία αυτή βοήθησε επίσης να υπάρξουν θετικές αλλαγές ως προς την προσέγγιση τους σε θέματα διαχείρισης κρίσεων, τη διερεύνηση των δυσμενέστερων σεναρίων και τις προσπάθειες πρόληψης κρίσεων ή έγκαιρης παρέμβασης σε περίπτωση που επέλθει τελικώς κάποιο περιστατικό.

Οι τεχνικές μας προσπάθειες επικεντρώθηκαν στην απλοποίηση, την επικαιροποίηση και την ανάπτυξη διαδικασιών για την αντιμετώπιση καταστάσεων ανάγκης, παράλληλα με τη συντήρηση των απαραίτητων εγκαταστάσεων και του αντίστοιχου εξοπλισμού.

Η ύπαρξη καλά δοκιμασμένων, προκαθορισμένων πλαισίων λειτουργίας ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο του ανθρώπινου σφάλματος και διασφαλίζει την ακεραιότητα και ασφάλεια του προσωπικού εκτάκτου ανάγκης. Το Μάρτιο του 2010, όλα τα εμπλεκόμενα μέλη ολοκλήρωσαν τη σχετική εκπαίδευση για το Κινητό Κέντρο Επιχειρήσεων, ενός ειδικά εξοπλισμένου οχήματος που παρέχεται από τον ΔΑΑ και διαθέτει κάθε απαραίτητο τηλεπικοινωνιακό – και λοιπό χρήσιμο -- εξοπλισμό τον οποίο οι Επικεφαλής των συνεργαζόμενων υπηρεσιών θα χρησιμοποιούν για να λαμβάνουν και να διαβιβάζουν πληροφορίες, καθώς επίσης και για να λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με τις επιχειρήσεις σε καταστάσεις ανάγκης.

Όπως προγραμματίζεται σε ετήσια βάση, ο ΔΑΑ αναθεώρησε την τρέχουσα έκδοση του Σχεδίου Αντιμετώπισης Καταστάσεων Ανάγκης Αερολιμένα (ΣΑΚΑ), κατόπιν διαβουλεύσεων με τις σχετικές κρατικές αρχές (Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, Διεύθυνση Αστυνόμευσης Αερολιμένα, Πυροσβεστική Υπηρεσία Αερολιμένα και ΕΚΑΒ του αεροδρομίου).

Οι προσπάθειες μας για αξιολόγηση επικεντρώθηκαν στη μέτρηση της απόδοσης όσον αφορά την απόκριση σε καταστάσεις ανάγκης τόσο κατά τη διάρκεια πραγματικών περιστατικών όσο και κατά τη διάρκεια ασκήσεων, μαζί με την παρακολούθηση των κρίσεων που σημειώθηκαν στον τομέα των μεταφορών. Οι ασυνέπειες ή τα προβλήματα που εντοπίστηκαν, ο προσδιορισμός των αιτιών τους και η εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών μας βοήθησαν να διασφαλίσουμε επιτυχημένη αντιμετώπιση, να μειώσουμε τα τρωτά σημεία αποκτώντας αρτιότερη δυνατότητα διαχείρισης κρίσεων.

Οι προσπάθειες μας εστίασαν στον συντονισμό μεταξύ των διαφόρων οργανισμών, γεγονός που θεωρείται ζωτικής σημασίας σε περίπτωση κρίσεως. Οι ενισχυμένες σχέσεις μεταξύ της αεροδρομιακής κοινότητας και των συνδεδεμένων εταιρών της με τους εμπλεκόμενους φορείς σε καταστάσεις ανάγκης, παράλληλα με μια γενικότερη εξωστρεφή στάση, αποδείχθηκαν ιδιαίτερα χρήσιμες, ώστε όλοι να κατανοήσουν γιατί χρειάζεται να είμαστε προετοιμασμένοι, να εντοπίζουμε τις προκλήσεις όσον αφορά στις καταστάσεις κρίσης, να αντιλαμβανόμαστε τους σχετικούς ρόλους και αρμοδιότητες και να καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να αντιμετωπίσουμε μια κατάσταση κρίσης.

Τέλος, οι προσπάθειες μας για προώθηση της απαιτούμενης κουλτούρας διαχείρισης κρίσεων επικεντρώθηκαν στη δημιουργία ενός σαφούς και κοινού κλίματος κατανόησης με τους ομολόγους



μας, επιδεικνύοντας έτσι μια ισχυρή δέσμευση για διαχείριση κρίσεων, και την ανάπτυξη μιας εσωτερικής κουλτούρας όπου η συζήτηση περί των όποιων ελλείψεων, σφαλμάτων και αποτυχιών ενθαρρύνεται και εκτιμάται.

Έργο L4S

Η Εταιρεία Αεροδρομίου συμμετέχει στο “Learning for Security”, ένα έργο με θέμα τη διαχείριση κρίσεων που χρηματοδοτείται από την ΕΕ και υπάγεται στο στόχο Συνεργασίας του 7ου Προγράμματος Πλαισίου, αποσκοπώντας στην ενδυνάμωση των ικανοτήτων των οργανισμών να διαχειρίζονται καταστάσεις κρίσεων.

Ο ΔΑΑ αναγνωρίστηκε ως σημαντικός φορέας ο οποίος συμβάλλει στο έργο μέσα από τις ενέργειες του (θεωρία, σεναρία, δομές διαχείρισης κτλ.). Το έργο χρησιμοποιείται για την ανάπτυξη ευρέως αναπτυσσόμενων, προηγμένων, διαδραστικών και τεχνολογικά αναβαθμισμένων μαθησιακών λύσεων.

Πραγματοποίηση ασκήσεων αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης

Εκπληρώνοντας τη στρατηγική μας δέσμευση και την ηθική μας υποχρέωση, διοργανώσαμε και πραγματοποιήσαμε έξι ασκήσεις με διάφορα σεναρία προκειμένου να εκτιμήσουμε τις δυνατότητες των οργανισμών του αεροδρομίου και την ετοιμότητα τους σε καταστάσεις ανάγκης όσον αφορά στην εφαρμογή των σχετικών σχεδίων και διαδικασιών τους, να εξασκηθούμε ως προς το συντονισμό και την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών, να αναθεωρήσουμε τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων μερών και να εντοπίσουμε σημεία που επιδέχονται βελτίωση.

- **4 Μαρτίου 2010:** Άσκηση με θέμα την «Εκκένωση εκτάκτου ανάγκης λόγω απειλής για την ασφάλεια» που πραγματοποιήθηκε από το ΔΑΑ με τη συμμετοχή της Διεύθυνσης Αστυνόμευσης Αερολιμένα, της Aegean Airlines και πραγματικών επιβατών.
- **19 Μαρτίου 2010:** Ο ΔΑΑ, σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία αερολιμένα και την Ολυμπιακή Εταιρεία Καυσίμου (OFC), συμμετείχε στην ευρείας κλίμακας περιφερειακή άσκηση σεισμού, με τίτλο «ΑΘΗΝΑ 2010», που έλαβε χώρα υπό την αιγίδα του Αρχηγού του Πυροσβεστικού Σώματος της Αττικής και του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη.
- **20 Απριλίου 2010:** «Έκτακτη προσγείωση αεροσκάφους με δυσλειτουργία του ριναίου τροχού» ήταν ο τίτλος της άσκησης που πραγματοποιήθηκε προκειμένου να ελεγχθεί η απόκριση των Υπηρεσιών Διάσωσης & Πυρόσβεσης του αεροδρομίου, και ιδίως η αποτελεσματική χρήση του αφρού πυρόσβεσης

στο διάδρομο προσγείωσης/απογείωσης και η συνακόλουθη διαχείριση αποβλήτων.

- **3-5 Μαΐου 2010:** Για να ελεγχθεί το σχέδιο απομάκρυνσης ακιντοποιημένου αεροσκάφους και οι σχετικές διαδικασίες και ο εξοπλισμός, τα αντίστοιχα μέλη της ομάδας πραγματοποίησαν την «Άσκηση Απομάκρυνσης Ακιντοποιημένου Αεροσκάφους».
- **22 Νοεμβρίου 2010:** Η ευρείας κλίμακας άσκηση έκτακτης ανάγκης που διεξάγεται ανά διετία έλαβε χώρα με περισσότερους από 300 συμμετέχοντες – συμπεριλαμβανομένων 150 εθελοντών που για χάρη του σεναρίου ανέλαβαν το ρόλο των «θυμάτων» και των «μελών των οικογενειών». Η άσκηση με το αποκαλούμενο «Ατύχημα Αεροσκάφους στον Αερολιμένα» υπήρξε μία από τις μεγαλύτερες ασκήσεις ευρείας κλίμακας από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου. Στην άσκηση συμμετείχε μια μεγάλη ομάδα αντίδρασης κατά περίπτωση, η οποία περιελάμβανε μέλη από διαφορετικούς οργανισμούς, όπως ο ΔΑΑ, η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας, η Πυροσβεστική Υπηρεσία του αερολιμένα, το Πυροσβεστικό Σώμα, το ΕΚΑΒ του αεροδρομίου, το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας, η Olympic Airways, η Olympic Handling που επέδειξαν υψηλό επίπεδο ικανοτήτων και ετοιμότητας. Περισσότερα από 130 άτομα από την αεροδρομιακή κοινότητα, καθώς και οι εμπλεκόμενοι φορείς παρευρέθηκαν επίσης ως παρατηρητές και μοιράστηκαν μια σημαντική εμπειρία σε ρεαλιστικές συνθήκες.
- **23 Δεκεμβρίου 2010:** Άσκηση επί χάρτου περιορισμένης κλίμακας για έκτακτη ανάγκη αεροσκάφους, με τίτλο «Συντριβή αεροσκάφους της Qatar» στην οποία βασικά μέλη του προσωπικού της Qatar Airways, η ομάδα διαχείρισης καταστάσεων ανάγκης του φορέα επίγειας εξυπηρέτησης της Qatar και εκπρόσωποι του ΔΑΑ είχαν την ευκαιρία να αποκτήσουν εν τω βάθει κατανόηση των ενεργειών που απαιτούνται σε περίπτωση πραγματικής συντριβής αεροσκάφους.

4.6.2 Περίοδος μετά την πανδημία της γρίπης των πτηνών

Το καλοκαίρι του 2010 ήταν η περίοδος που ακολούθησε την πανδημία της γρίπης των πτηνών. Παραμείναμε σε επαγρύπνηση και εξακολουθήσαμε να παρακολουθούμε την κατάσταση προκειμένου να ανταποκριθούμε σε περίπτωση που επιβάτες ή μέλη του πληρώματος με τα αντίστοιχα συμπτώματα κατέφθαναν στο αεροδρόμιο της Αθήνας. Σε συνεργασία με τους επιχειρησιακούς συμμετόχους του αεροδρομίου, τέθηκε άμεσα σε εφαρμογή το Σχέδιο Αντιμετώπισης Πανδημίας στο αεροδρόμιο. Χάρη στον εκτενή σχεδιασμό και την υποστήριξη του

04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες

Αεροϋγειονομείου του αεροδρομίου και των Αρχών Δημόσιας Υγείας, ο ΔΑΑ κατόρθωσε να αντιμετωπίσει με επιτυχία τα περιστατικά εκείνα που διήλθαν από το αεροδρόμιο, εξασφαλίζοντας τον ελάχιστο δυνατό αντίκτυπο στη λειτουργία του αεροδρομίου.

4.6.3 Αεροπορική Ασφάλεια (Aviation Safety)

Η αεροπορική ασφάλεια αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για την Εταιρεία Αεροδρομίου, καθώς πρόκειται για αναπόσπαστο μέρος της επιτυχημένης επίδοσης στον κλάδο μας. Ο ΔΑΑ βελτιώνει την αξία των επιχειρησιακών διαδικασιών και των πρακτικών ασφάλειας εστιάζοντας στις τελευταίες αναβαθμίσεις και εξελίξεις της διεθνούς αεροπορικής κοινότητας.

Πίνακας 4.6.3

Λειτουργία στην περιοχή κίνησης α/φων

	2010	2009
Αεροπορικές Λειτουργικές Πράξεις	1.342.000	1.581.000
Ρυμουλκήσεις α/φων	9.300	6.300
Επιθεωρήσεις τροχοδρόμων & διαδρόμων απογείωσης/προσγείωσης	2.250	2.200
Επιθεωρήσεις στις θέσεις στάθμευσης α/φων	193.460	220.000

Οι οργανισμοί που δραστηριοποιούνται στο αεροδρόμιο της Αθήνας στηρίζουν τον ΔΑΑ στη διαχείριση της αεροπορικής ασφάλειας μέσα από το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας, το οποίο αναπτύξαμε και αποτελεί βασικό διοικητικό εργαλείο ασφάλειας, βοηθώντας μας να παρέχουμε και να διατηρούμε υψηλά πρότυπα ασφάλειας για τα άτομα και τα αεροσκάφη. Αυτό επιτεύχθηκε μέσω της θέσπισης ενός προδραστικού ρόλου όπου παρακολουθούνται τα πρότυπα, εφαρμόζεται ένα ενοποιημένο σύστημα αναφοράς και αναλαμβάνονται δράσεις, όποτε είναι απαραίτητο, προς οργανισμούς ή πρόσωπα που παραβιάζουν τους περιορισμούς ασφαλείας. Η εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας αναθεωρήθηκε επιτυχώς το 2010 και το Εγχειρίδιο που συντάχθηκε κατατέθηκε στην ΥΠΑ προς έγκριση.

Στατιστικά Στοιχεία Ασφάλειας

- Για το 2010, ο στόχος για εξαιρετική επίδοση τέθηκε ώστε ο Κύριος Δείκτης Απόδοσης για την αεροπορική ασφάλεια να μην υπερβεί τα 73 περιστατικά ανά 100.000 κινήσεις αεροσκαφών. Τελικά, πετύχαμε το στόχο σημειώνοντας 48,60 περιστατικά ανά 100.000 κινήσεις αεροσκαφών.

- Το 2010 υπήρξε 18,81% μείωση στο συνολικό αριθμό αναφερόμενων συμβάντων συγκριτικά με το 2009. Όσον αφορά στον αριθμό των συμβάντων ανά 1.000 κινήσεις αεροσκαφών, επετεύχθη μείωση κατά 12,4% λόγω των συνδυασμένων προσπαθειών που κατέβαλαν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς. Τα αποτελέσματα των ερευνών για τα αναφερόμενα συμβάντα κοινοποιούνται στις εμπλεκόμενες εταιρείες προκειμένου να ληφθούν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, αποκλείοντας κατ' αυτόν τον τρόπο το ενδεχόμενο επανάληψης παρόμοιων περιστατικών.

Πρώθηση της έννοιας της Ασφάλειας

Για να βελτιωθεί περαιτέρω η συνολική απόδοση ασφάλειας του αεροδρομίου, η Εταιρεία Αεροδρομίου πραγματοποίησε μια σειρά από ενέργειες προώθησης, όπως οι ακόλουθες:

- Ο ΔΑΑ προέδρευσε σε 11 συναντήσεις της Επιτροπής Ασφάλειας Περιοχής Δραστηριοτήτων Αεροσκαφών, οι οποίες περιελάμβαναν συζητήσεις και αναθεωρήσεις με ολοκλήρη την αεροπορική κοινότητα για θέματα ασφάλειας που επηρεάζουν τις λειτουργίες στην περιοχή δραστηριοτήτων αεροσκαφών.
- Το Γραφείο Υπηρεσιών Ασφάλειας του ΔΑΑ πραγματοποίησε μια σειρά από καμπάνιες με θέμα την ασφάλεια, η πρώτη εκ των οποίων έγινε τον Μάρτιο, προάγοντας το ρόλο του προσωπικού της πίστας για την πρόληψη συμβάντων, και η δεύτερη τον Ιούνιο σχετικά με την ευαισθητοποίηση και την πρόληψη των ζημιών που προκαλούνται από ξένα αντικείμενα (FOD).
- Το 2ο τεύχος του Δελτίου Ασφάλειας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών διανεμήθηκε σε περισσότερους από 200 παραλήπτες, συμπεριλαμβανομένων αεροπορικών εταιρειών, φορέων επίγειας εξυπηρέτησης, παροχών υπηρεσιών και κρατικών αρχών, με σκοπό να τηρεί τους συμμετόχους ενήμερους σχετικά με τις δραστηριότητες του ΔΑΑ και να προβάλλει δράσεις που σχετίζονται με την ασφάλεια.
- Επιτυχημένη ολοκλήρωση των περιοδικών εκπαιδεύσεων (χειμερινές λειτουργίες, Διαδικασίες Χαμηλής Ορατότητας κτλ.) με τη συμμετοχή εργαζομένων του ΔΑΑ, καθώς επίσης και του προσωπικού της ΥΠΑ/Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας.
- Διεξήχθησαν έλεγχοι ασφάλειας στην περιοχή δραστηριοτήτων αεροσκαφών σε 6 φορείς επίγειας εξυπηρέτησης.



- Διεξαγωγή εκπαίδευσης από τον ΔΑΑ για τη χορήγηση άδειας οδήγησης στην πίστα.
- Συμμετοχή στη 2η Συνάντηση της ομάδας λήψης αποφάσεων αεροδρομίων (Aerodrome Rulemaking Group) του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφαλείας της Αεροπορίας στην Κολλωνία.
- Προκειμένου να βελτιωθεί η ασφάλεια παρείερσης στο διάδρομο προσγείωσης/απογείωσης, ο ΔΑΑ προέβη στο βάσιμο του νέου διαδρόμου προσγείωσης/απογείωσης του ICAO με υποχρεωτική σήμανση αναμονής στα σημεία αναμονής των διαδρόμων 03R/21L (D1, D2 καθώς επίσης και D12, D13) και 03L/21R (A1, A2 καθώς επίσης και A13, A14).

4.6.4 Ασφάλεια (Security) Αεροδρομίου

Ο ΔΑΑ λειτουργεί σύμφωνα με το εθνικό και διεθνές κανονιστικό πλαίσιο υιοθετώντας παράλληλα νέες καλές πρακτικές. Βασικός μας στόχος είναι να παρέχουμε στο ταξιδιωτικό κοινό και την αεροδρομιακή κοινότητα το υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών ασφάλειας και προστασίας. Αυτό επιτυγχάνεται με την κοινή προσπάθεια όλων των μερών, των αεροπορικών αρχών και των κρατικών αρχών που δραστηριοποιούνται στο αεροδρόμιο.

Κανονισμός ΕΕ 185/2010

Από τον Απρίλιο του 2010, ένα νέο ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο για την αεροπορική ασφάλεια τέθηκε σε ισχύ, αντικαθιστώντας τον υπάρχοντα κανονισμό ΕΕ 2320/2002.

Οι νέες διατάξεις θεσπίζουν κοινούς βασικούς κανόνες ασφάλειας σε όλα τα ευρωπαϊκά αεροδρόμια:

- *Προμήθειες Πτήσης*: Πρόσθετοι έλεγχοι ασφάλειας απαιτούνται ώστε οι παροχές υπηρεσιών να εγκρίνονται ως «εγκεκριμένοι προμηθευτές προμηθειών πτήσης» από την ΥΠΑ. Έχει δοθεί μια περίοδος προσαρμογής στη συμμόρφωση, ενώ ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών πραγματοποιεί συνεχώς τυχαίους ελέγχους στις προμήθειες κατά τη διάρκεια των ελέγχων ασφαλείας για την είσοδο σε ζωτικές περιοχές του αεροδρομίου.
- *Νέα Τεχνολογία για τον Έλεγχο Ασφαλείας Παραδιδόμενων Αποσκευών*: Η 01.09.2012 έχει οριστεί ως η προθεσμία που δίδεται σε όλα τα ευρωπαϊκά αεροδρόμια προκειμένου να εφαρμόσουν το «Ευρωπαϊκό Πρότυπο 2» που αφορά στην εγκατάσταση των νέων Συστημάτων Ανίχνευσης Εκρηκτικών (EDS). Η πρόβλεψη αυτή ακολουθεί τον Κανονισμό ΕΕ 1448/2006, σχετικά με

την πλήρη εναρμόνιση των τεχνικών προδιαγραφών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Το 2010, ο ΔΑΑ όχι μόνο ολοκλήρωσε τις σχετικές διαγωνιστικές διαδικασίες, αλλά ανέπτυξε επίσης όλα τα απαιτούμενα καινούρια μηχανήματα του EDS Επιπέδου 1 εξοπλίζοντάς τα σε 12 καινούριους σταθμούς εργασίας για ελέγχους ασφαλείας Επιπέδου 2, σύμφωνα με τις εθνικές και διεθνείς νομικές απαιτήσεις.

- *Πύλες ανίχνευσης μεταλλικών αντικειμένων (WTMD)*: Η 01.01.2011 έχει οριστεί ως η προθεσμία εντός της οποίας όλα τα ευρωπαϊκά αεροδρόμια θα πρέπει να εγκαταστήσουν νέες πύλες WTMD, κατά το «Ευρωπαϊκό Πρότυπο 2», με σκοπό την πλήρη εναρμόνιση των τεχνικών προδιαγραφών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Ο ΔΑΑ έχει πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες ρυθμίσεις για την αντικατάσταση όλων των πυλών WTMD με καινούριες. Το Νοέμβριο του 2010, ο καινούριος εξοπλισμός ανίχνευσης μεταλλικών αντικειμένων (46 τεμάχια), εγκαταστάθηκε σε όλα τα σημεία ελέγχου ασφαλείας για τους επιβάτες και τους εργαζόμενους του αεροδρομίου. Είναι πρωταρχικής σημασίας να αναφερθεί ότι η χρήση αυτού του εξοπλισμού τελευταίας τεχνολογίας έχει βελτιώσει σημαντικά το χρόνο αναμονής για τον έλεγχο ασφαλείας λόγω των περιορισμένων ποσοστών λανθασμένων συναγερμών, προς όφελος τόσο των επιβατών όσο και του προσωπικού.

Πίνακας 4.6.4
Υπηρεσίες Ασφάλειας

	2010	2009	Μεταβολή %
Απαγορευμένα προς πτήση αντικείμενα που ευρέθησαν κατά τους ελέγχους ασφαλείας	20,958	31,855	-34%

4.6.5 Πυρασφάλεια Αεροδρομίου

Ως Εταιρεία Αεροδρομίου θεωρούμε ιδιαίτερα σημαντική την έννοια της πυρασφάλειας. Από την περίοδο κατασκευής του αεροδρομίου, δεσμευόμαστε να προστατεύουμε την ανθρώπινη ζωή και το τοπικό περιβάλλον, διασφαλίζοντας, με την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου, ομαλές λειτουργίες και διαθεσιμότητα υποδομών.

Έχουν θεσπιστεί εταιρικές διαδικασίες, οι οποίες δοκιμάζονται και ελέγχονται συστηματικά, μέσα από ασκήσεις αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης. Επιπλέον, η ευαισθητοποίηση σε θέματα πυρασφάλειας και

04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες

τα σχετικά προγράμματα εκπαίδευσεων, για τους εργαζόμενους του ΔΑΑ και της αεροδρομιακής κοινότητας, διοργανώνονται από εμάς.

Από τεχνικής απόψεως, όλα τα κτίρια και η υποδομή του αεροδρομίου οφείλουν να ανταποκρίνονται σε υψηλά τεχνικά πρότυπα σε θέματα πυρασφάλειας. Γι' αυτό και όλα τα καινούρια κτίρια ή τροποποιήσεις σε ήδη υπάρχοντα πρέπει να λαμβάνουν αρχικά την έγκριση της Εταιρείας Αεροδρομίου. Η παρακολούθηση της κατασκευής και οι τελικοί έλεγχοι εξασφαλίζουν την ορθή εφαρμογή των εγκεκριμένων μελετών. Επίσης, διενεργούνται έλεγχοι συντήρησης των συστημάτων πυρασφάλειας σε όλα τα κτίρια της αεροδρομιακής κοινότητας προκειμένου να διασφαλιστεί ότι όλοι οι παραχωρησιούχοι και οι μισθωτές του αεροδρομίου πραγματοποιούν την απαιτούμενη συντήρηση σύμφωνα με τους σχετικούς κανονισμούς.

Το 2010, θέσαμε σε λειτουργία συστήματα πυρασφάλειας με μίγμα αερίων Inergen για την πυρόσβεση στους τεχνικούς χώρους των εγκαταστάσεων που επισκέπτεται συχνά το προσωπικό του αεροδρομίου. Η επιχειρησιακή αρχή του συστήματος βασίζεται στην εξάληψη των παραγόντων που συντηρούν την πυρκαγιά (O_2), βελτιώνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο σημαντικά την ασφάλεια του προσωπικού στους τεχνικούς χώρους.

4.6.6 Υγεία, Ασφάλεια και Υγιεινή του Αεροδρομίου

Για εμάς είναι ζωτικής σημασίας να παρέχουμε έναν ασφαλή χώρο για όλους τους επιβάτες και τους επισκέπτες του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Τεχνικοί και κοινόχρηστοι χώροι επιθεωρούνται προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό του ΔΑΑ και των εργολάβων συμμορφώνεται με τους εταιρικούς κανόνες υγείας και ασφάλειας. Για το 2010, 130 αντίστοιχες διεργασίες τεκμηριώθηκαν και κοινοποιήθηκαν σε ολόκληρη την εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων συστάσεων για διορθωτικές ενέργειες σε ευαίσθητα σημεία.

Μετρήσεις θερμοκρασίας, υγρασίας, αέρα, φωτισμού, τραχύτητας του δαπέδου, πτητικών οργανικών ενώσεων (VOCs), και μετρήσεις ήχου έχουν πραγματοποιηθεί σε διάφορους σταθμούς εργασίας εντός των εγκαταστάσεων του αεροδρομίου. Το 2010 τέθηκε σε λειτουργία ένα ενοποιημένο ηλεκτρονικό σύστημα αναφοράς συμβάντων σε σχέση με την αεροπορική ασφάλεια, και θέματα υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας. Το νέο σύστημα βελτιώνει την άμεση μετάδοση πληροφοριών.

Φέρουμε την ευθύνη να παρακολουθούμε και την

απόδοση των τρίτων σε θέματα υγείας και ασφάλειας. Το 2010, 252 σχέδια υγείας και ασφάλειας και 18 Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας (SMS) υπεβλήθησαν προς εξέταση στο ΔΑΑ από τρίτους. Διεξήχθησαν, επίσης, επιθεωρήσεις και έλεγχοι σε τρίτα μέρη προκειμένου να εξακριβωθεί η συμμόρφωση τους. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 18 έλεγχοι σε φορείς επίγειας εξυπηρέτησης, φορείς διαχείρισης φορτίου, ασφάλειας (security), ανεφοδιασμού καυσίμων, σε εμπορικά καταστήματα και σε εταιρείες συντήρησης.

Η ποιότητα του πόσιμου νερού θεωρείται πολύ σημαντικός παράγοντας, ο οποίος επίσης παρακολουθείται τακτικά. Οι έλεγχοι περιλαμβάνουν καθημερινές μετρήσεις για την ύπαρξη υπολειμματικού χλωρίου, περιοδικές μικροβιολογικές μετρήσεις σε διάφορα σημεία του αεροδρομίου και χημικές μετρήσεις σε σημεία-κλειδιά. Οι μετρήσεις διεξάγονται από διαπιστευμένα εργαστήρια.

Το 2010: 287 έλεγχοι για την ύπαρξη υπολειμματικού χλωρίου σε 10 διαφορετικά σημεία δειγματοληψίας, έλεγχοι για χημικούς παράγοντες σε 8 δείγματα από 4 σημεία δειγματοληψίας και μικροβιολογικές δοκιμές σε 102 δείγματα που ελήφθησαν από 53 σημεία.

4.7 Υπεύθυνη παροχή υπηρεσιών

Καθώς το όραμα μας συνίσταται στη δημιουργία αξίας και την άριστη εξυπηρέτηση πελατών, δεσμευόμαστε να προσφέρουμε στο ταξιδιωτικό κοινό μια ευχάριστη και ταυτόχρονα ασφαλή και αποδοτική εμπειρία.

Το προσωπικό του ΔΑΑ που εργάζεται στους αεροσταθμούς διαθέτει άρτια προσόντα και εμπειρία προκειμένου να πραγματοποιεί υπεύθυνη, αποτελεσματική και πελατοκεντρική διαχείριση των λειτουργιών του αεροσταθμού και να παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης. Σε αυτό το πλαίσιο, κατά τη διάρκεια του 2010, το προσωπικό μας το οποίο βρίσκεται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησε περισσότερους από 1.050.000 εκατ. χρήστες του αεροδρομίου.

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του Αεροδρομίου απάντησε σε 619.000 κλήσεις και παρείχε στο κοινό αξιόπιστες πληροφορίες σύμφωνα με υψηλά ποιοτικά πρότυπα. Οι εισερχόμενες κλήσεις απαντήθηκαν σε λιγότερο από 1 λεπτό σε ποσοστό 95,2%. Για να διατηρηθεί η συνεχής παροχή πληροφοριών, το 2010 αναπτύξαμε επίσης το πλαίσιο λειτουργίας μιας νέας υποδομής για το Τηλεφωνικό Κέντρο στο οποίο το προσωπικό του Αεροσταθμού μπορεί να παρέχει εξ αποστάσεως αρωγή στο κοινό, σε περιπτώσεις αντίξωων καιρικών συνθηκών.



Επιπρόσθετα, η ηλεκτρονική υπηρεσία "Airport_Info", ένα πρόσθετο μέσο πληροφόρησης σχετικά με το αεροδρόμιο, έλαβε περισσότερα από 3.000 ερωτήματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το 2010, υπήρξε μεγαλύτερη ανάγκη για παροχή πληροφοριών, ιδίως λόγω της έκρηξης του κφαιστείου στην Ισλανδία που επηρέασε πολλά ευρωπαϊκά αεροδρόμια καθώς και άλλων θεμάτων του ελληνικού δημόσιου τομέα. Αποδέκτες της πληροφόρησης ήταν επιβάτες, αεροπορικές εταιρείες και φορείς υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης.

Υπηρεσίες επίγειας παροχής συνδρομής σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα

Άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα δικαιούνται να έχουν ίσες ευκαιρίες για τα αεροπορικά ταξίδια συγκριτικά με τους επιβάτες χωρίς προβλήματα μειωμένης κινητικότητας, χωρίς να υφίσταται καμία διάκριση μεταξύ τους. Η Εταιρεία Αεροδρομίου καταβάλλει κάθε προσπάθεια να διασφαλίσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συνδρομής σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα.

Το 2010, ο ΔΑΑ παρείχε, μέσω των 3 ανάδοχων παροχής υπηρεσιών (παρατίθενται σε αλφαβητική σειρά): Goldair Handling A.E., Olympic Handling A.E. και Swissport Ελλάς A.E, υπηρεσίες επίγειας παροχής συνδρομής σε 95.507 επιβάτες με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα (PRM). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο αριθμός των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα για το 2010 υπήρξε αυξημένος κατά 7% έναντι του συνολικού αριθμού επιβατών με μειωμένη κινητικότητα στους οποίους παρασχέθηκαν υπηρεσίες συνδρομής το 2009. Παρότι ειδοποίηση είχε δοθεί νωρίτερα μόνο για το 32% των προαναφερθέντων επιβατών με μειωμένη κινητικότητα (όπως οι επιβάτες αυτοί ορίζονται στο Άρθρο 6 της παραγράφου 2 του Κανονισμού (ΕΕ) αρ. 1107/2006), η Εταιρεία Αεροδρομίου παρείχε με επιτυχία υπηρεσίες επίγειας συνδρομής σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, σύμφωνα με τα ποιοτικά πρότυπα του σχετικού νομικού πλαισίου.

Πίνακας 4.7

Υπηρεσίες συνδρομής σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα

	2010	2009
Σύνολο Επιβατών	95.507	89.193
Επιβάτες με προηγούμενη ενημέρωση	32%	30%
Επιβάτες δίχως προηγούμενη ενημέρωση	68%	70%

Εκτιμούμε ιδιαίτερα τις απόψεις των επιβατών σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε αυτό το πλαίσιο, ο ΔΑΑ διεξήγαγε έρευνα των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα με σκοπό να μάθει τη γνώμη τους όσον αφορά τις υπηρεσίες παροχής συνδρομής σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Τα αποτελέσματα της έρευνας αξιολογήθηκαν από την Εταιρεία Αεροδρομίου και θα παρουσιαστούν σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς το πρώτο τρίμηνο του 2011.

Προάγουμε την ευαισθητοποίηση της αεροδρομιακής κοινότητας όσον αφορά στην ίση συμμετοχή στην κοινωνία, καθώς επίσης και τις κατάλληλες συνθήκες για να διασφαλίσουμε το τέλος των διακρίσεων έναντι του πληθυσμού με μειωμένη κινητικότητα. Σε συνεργασία με το Διεθνές Συμβούλιο Αεροδρομίων (ACI), κατά τη διάρκεια του περσινού έτους, παρείχαμε «Εκπαίδευση περί της Ισότητας στην Αναπηρία», σύμφωνα με τις διατάξεις του επικαιροποιημένου εγγράφου αρ. 30 της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης Πολιτικής Αεροπορίας (ECAC), σε παραχωρησιούχους του αεροδρομίου το προσωπικό των οποίων έρχεται σε απευθείας επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό.

Πολιτική Απαγόρευσης του Κάπνισματος

Σε συμμόρφωση με τη σχετική νομοθεσία, το κάπνισμα απαγορεύεται στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών. Με σκοπό να διευκολύνουμε τους καπνιστές, έχουμε εγκαταστήσει κλειστές καμίνες, με προηγμένα συστήματα φίλτρων, ειδικά διαμορφωμένους δηλαδή χώρους για το κάπνισμα.

Ενέργειες για τα βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των επιβατών το 2010

- Νέα σήμανση σε όλους τους χώρους των αεροσταθμών και στο χώρο επίγειας προσέλασης αεροσταθμού προς βελτίωση της ροής των επιβατών.
- Αφίσες για την καινούρια καμπάνια της ΕΕ σχετικά με τα Δικαιώματα των Επιβατών, οι οποίες τοποθετήθηκαν σε στρατηγικά σημεία στον Αεροσταθμό, παρακινώντας όλους τους επιβάτες να καλούν έναν τηλεφωνικό αριθμό της ΕΚ χωρίς χρέωση για διευκρινήσεις σχετικά με άρνηση επιβίβασης, καθυστερήσεις πτήσεων και ακυρώσεις με δικαίωμα αποζημίωσης.
- Διατίθεται ένα φυλλάδιο με τον τίτλο «Υποχρεώσεις Χρηστών Αεροδρομίου», όπου συνοψίζονται οι βασικοί κανόνες για τους χρήστες του αεροδρομίου και η συμπεριφορά που αναμένεται σε περιπτώσεις που αφορούν στο κάπνισμα, την κατάκλιση, τους μικροπωλητές και τους πλανόδιους πωλητές στον αεροσταθμό κτλ.
- Διανεμήθηκε ενημερωτικό φυλλάδιο στο ταξιδιωτικό κοινό σχετικά με τις νεοεισαχθείσες σταθερές χρεώσεις των ταξί για τη διαδρομή (από/προς) το κέντρο της Αθήνας – αεροδρόμιο.

04. Οι Επιχειρηματικές μας Δραστηριότητες

- Βελτιώσεις στην υπηρεσία διακεκριμένης στάθμευσης (Executive Valet Parking) με την αντικατάσταση του σημείου υποδοχής της εν λόγω υπηρεσίας στο επίπεδο των αναχωρήσεων του Κτιρίου Κεντρικού Αεροσταθμού. Με το έργο αναβαθμίστηκε η αισθητική εμφάνιση της συγκεκριμένης υπηρεσίας ώστε να ανταποκρίνεται στο προφίλ των πελατών προς τους οποίους απευθύνεται.
- Αντικατάσταση περισσότερων από 1.000 καλυμμάτων καθισμάτων για τη βελτίωση της αισθητικής του Κτιρίου Κεντρικού Αεροσταθμού.
- Αύξηση της χωρητικότητας των δημόσιων χώρων υγιεινής στο χώρο παραλαβής αποσκευών προς καλύτερη εξυπηρέτηση των αφικνούμενων επιβατών.
- Στα σημεία ηλεκτρονικού ελέγχου (web check-in) στον Αεροσταθμό, υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης με το Ηλεκτρονικό Σύστημα για Ταξιδιωτική Άδεια (ESTA) για πολίτες που επιτρέπεται να ταξιδέψουν στις ΗΠΑ σύμφωνα με τους όρους του προγράμματος Άρσης της Υποχρέωσης για Θεώρηση Εισόδου στις ΗΠΑ, επιτρέποντας έτσι στους ταξιδιώτες να κάνουν αίτηση για θεώρηση μέσω του ESTA ακόμα και λίγες ώρες πριν από την αναχώρησή τους από το αεροδρόμιο.
- Δύο νέες εφαρμογές είναι διαθέσιμες για τους χρήστες κινητής τηλεφωνίας. Η εφαρμογή "ATH airport" για τους χρήστες i-phone παρέχει πληροφορίες πτήσεων σε πραγματικό χρόνο, το πρόγραμμα των πτήσεων και άλλες πληροφορίες σχετικές με το αεροδρόμιο όπως η πρόσβαση, η στάθμευση, τα εμπορικά καταστήματα κτλ. Μέσω της τεχνολογίας γραπτών μηνυμάτων οι χρήστες κινητών τηλεφώνων θα μπορούν να λαμβάνουν όλες τις πληροφορίες σχετικά με την πτήση τους αποστέλλοντας ένα απλό μήνυμα (SMS) στο 19171.
- Η υπηρεσία της Ζώνης Ασύρματης Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (WIZ-Business) απευθύνεται σε επιβάτες και επισκέπτες που θέλουν κάτι περισσότερο από μια περιήγηση στο Διαδίκτυο (πέραν των 60' λεπτών δωρεάν πρόσβασης στο ασύρματο δίκτυο). Επιπλέον, η υπηρεσία αυτή παρέχεται σε αίθουσες αναμονής αεροπορικών εταιρειών και σε εταιρείες εντός ή εκτός του Κτιρίου Κεντρικού Αεροσταθμού.

Μέτρηση της ικανοποίησης επιβατών

Δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στον τρόπο με τον οποίο οι επιβάτες αντιλαμβάνονται τις υπηρεσίες μας. Παρέχουμε τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την απόδοση του αεροδρομίου και να εκφράσουν τις προσδοκίες και τις ανάγκες τους μέσω της "Έρευνας Επιβατών" που διενεργούμε σε καθημερινή βάση, και απευθύνεται σε 40.000 επιβάτες ανά έτος.

Έρευνα επιβατών 2010: Η βαθμολογία ικανοποίησης ανήλθε σε 4,17 (σε κλίμακα με άριστα το 5).

Για περισσότερη ανάλυση, διενεργούμε την Έρευνα Παρακολούθησης Ποιότητας που παρακολουθεί τις τάσεις απόδοσης και τα κίνητρα των επιβατών. Τα πορίσματα της παραμένουν ένα βασικό εργαλείο μέτρησης της ικανοποίησης των επιβατών τόσο για εμάς όσο και για τους επιχειρηματικούς μας εταίρους. Επίσης, από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου, ο ΔΑΑ έχει θεσπίσει μια εταιρική διεργασία διαχείρισης σχολίων. Το έντυπο «Η Γνώμη σας Μετράει», που βρίσκεται σε διάφορα σημεία του αεροδρομίου, είναι διαθέσιμο για ταξιδιώτες και επισκέπτες του αεροδρομίου. Η υπηρεσία αυτή διατίθεται επίσης ηλεκτρονικά. Η εταιρεία μας συγκεντρώνει όλα τα σχόλια, τα αναλύει και απαντάει σε οποιοδήποτε θέμα σχετίζεται με τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες του αεροδρομίου.

Κατά τη διάρκεια του 2010, λάβαμε 3.298 σχόλια από 1.826 επιβάτες. Εστάλησαν 1.227 απαντητικές επιστολές, 91% των οποίων ήταν εξατομικευμένες και αφορούσαν συγκεκριμένες περιπτώσεις. Ο μέσος χρόνος απάντησης ήταν 8,1 ημέρες. Σε 370 περιπτώσεις παραπόνων απαιτήθηκε περαιτέρω διατηρηματική έρευνα.

Για να αξιολογήσουμε περαιτέρω την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, έχουμε δημιουργήσει ένα σύστημα για την παρακολούθηση του χρόνου αναμονής σε συγκεκριμένες περιοχές, όπως στον έλεγχο εισιτηρίων, την παραλαβή αποσκευών, την έκδοση εισιτηρίων, τον έλεγχο ασφαλείας κτλ. Η ανάλυση των δεδομένων επιτρέπει σε εμάς και τους επιχειρηματικούς μας εταίρους να εκτιμήσουμε και να βελτιώσουμε περαιτέρω το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών.

4.8 Σεβασμός στα Ανθρώπινα Δικαιώματα

Συμμορφωνόμαστε με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία και τους διεθνείς κανονισμούς όσον αφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα. Στο πλαίσιο αυτό, διαφυλάσσουμε τα προσωπικά δεδομένα των εργαζομένων, των επιβατών και των επισκεπτών του αεροδρομίου. Αντίστοιχα, έχουμε ενημερώσει επισήμως την Αρχή Προστασίας Δεδομένων για την πρακτική ηχογράφησης της επικοινωνίας με τους πελάτες μέσω του τηλεφωνικού κέντρου μας, καθώς και για τη χρήση του κλειστού κυκλώματος παρακολούθησης για λόγους ασφαλείας. Επιπλέον, όλες οι εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με δεδομένα των πελατών μας που μεταφέρονται μέσω τηλεφώνου ή Διαδικτύου ελέγχονται τακτικά από την Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), αποδεικνύοντας τη δέσμευσή μας για απόλυτη συμμόρφωση με το νομικό πλαίσιο, το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και την εφαρμογή προτύπων επιχειρηματικής ηθικής.



05. Το Περιβάλλον μας



Ο ΔΑΑ δεσμεύεται για την προστασία του περιβάλλοντος και τη διασφάλιση ότι ο ενδεχόμενος αντίκτυπος και οι όποιες προκλήσεις σχετίζονται με τις λειτουργίες του αεροδρομίου θα προσδιορίζονται και θα τυγχάνουν διαχείρισης με υπευθυνότητα. Η ίδια δέσμευση ισχύει επίσης για τις εσωτερικές διεργασίες και διαδικασίες. Συν τοις άλλοις, ο ΔΑΑ προάγει την περιβαλλοντική ευθύνη όχι μόνο ανάμεσα στους εργαζομένους του, αλλά και στους επιχειρηματικούς του εταίρους, τους χρήστες του αεροδρομίου και τους πολίτες των τοπικών κοινοτήτων. Παρότι το Διοικητικό Συμβούλιο επιβλέπει την εταιρική περιβαλλοντική στρατηγική και απόδοση, η διοίκηση του ΔΑΑ είναι υπεύθυνη για τη στοχοθεσία, την εφαρμογή σχεδίων δράσης και την αξιολόγηση της περιβαλλοντικής απόδοσης με διαφάνεια και με τακτικές αναφορές που υποβάλλονται στο κράτος και τους λοιπούς συμμετόχους.

Κατά τη διάρκεια του 2010, δεν κινήθηκαν νομικές διαδικασίες κατά της Εταιρείας Αεροδρομίου για περιβαλλοντικά ζητήματα, ούτε επιβλήθηκαν πρόστιμα.

5.1 Περιβαλλοντική Πολιτική και Σύστημα Διαχείρισης

Στην Περιβαλλοντική μας Πολιτική, οι εταιρικοί στόχοι και σκοποί επανεξετάζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και επικαιροποιούνται για διαρκή βελτίωση της περιβαλλοντικής μας απόδοσης, πέρα από το πλαίσιο των ισχυουσών νομικών απαιτήσεων. Δεσμευόμαστε για τη λειτουργία και ανάπτυξη του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών ελαχιστοποιώντας ή προλαμβάνοντας, όπου είναι εφικτό, τις ενδεχόμενες αρνητικές επιπτώσεις. Μία από τις σημαντικότερες προτεραιότητες της εταιρείας μας είναι η παρακολούθηση των περιβαλλοντικών συνθηκών και η ανάληψη πρωτοβουλιών, λαμβάνοντας πάντοτε υπ' όψιν τη συνεισφορά και εμπλοκή των συμμετόχων. Η επικοινωνία μας με τους συμμετόχους βασίζεται στη συνεργασία και στον αμοιβαίο σεβασμό και επιτυγχάνεται μέσα από την ανταλλαγή πληροφοριών, την εκπαίδευση και τα προγράμματα ευαισθητοποίησης.

Με βάση τις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης και για να αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά τα περιβαλλοντικά θέματα, έχουμε δημιουργήσει, διατηρούμε και αναπτύσσουμε συστηματικά ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), το οποίο είναι πιστοποιημένο με βάση το διεθνές περιβαλλοντικό πρότυπο EN ISO 14001 από το 2000. Το



ΣΠΔ έχει ως στόχο του τη συμμόρφωση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς επίσης και τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής απόδοσης του ΔΑΑ. Το 2010, η ετήσια αξιολόγηση του ΣΠΔ πραγματοποιήθηκε επιτυχώς από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

Ενισχύοντας την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση: Το 2010, έγιναν παρουσιάσεις σε 175 εργαζόμενους του ΔΑΑ, συμπεριλαμβανομένων στελεχών του ανώτατου επιπέδου της Διοίκησης, εστιάζοντας στην ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε σχέση με τις περιβαλλοντικές προκλήσεις -όπως η κλιματική αλλαγή και η ανακύκλωση- και τις περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες της εταιρείας. Το 2011 πρόκειται επαναληφθούν με σκοπό την ενημέρωση 180 ακόμα εργαζομένων. Επιπλέον, το 2010 έγιναν 7 παρουσιάσεις σε μαθητές τοπικών σχολείων σε μια προσπάθεια ευαισθητοποίησης για περιβαλλοντικά θέματα και ενημέρωσης ως προς τις δράσεις της εταιρείας που αποσκοπούν στην προστασία του περιβάλλοντος.

5.2 Κλιματική Αλλαγή

Αναγνωρίζοντας την απειλή της κλιματικής αλλαγής, ο ΔΑΑ δεσμεύεται ως προς τη διαχείριση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου εντός της ζώνης επιρροής του.

Εξοικονόμηση ενέργειας: Το 2010, οι προσπάθειες του ΔΑΑ να μειώσει την κατανάλωση ενέργειας του είχαν ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 1.750 MWh, που αντιστοιχεί στην αποφυγή εκπομπής περίπου 1.520 τόνων CO₂.

Για δεύτερο συνεχόμενο έτος, ο ΔΑΑ συμμετείχε στην παγκόσμια πρωτοβουλία η «Ωρα της Γης» ως μέρος της δέσμευσης του κατά της κλιματικής αλλαγής. Έκλεισε το σύστημα φωτισμού σε έναν από τους δύο διαδρόμους του αεροδρομίου, ενώ ο φωτισμός στα κτίρια των αεροσταθμών και σε άλλες περιοχές μειώθηκε σημαντικά. Οι συμβολικές αυτές ενέργειες συνοδεύτηκαν από ενημερωτικές ανακοινώσεις για το κοινό. Ο ΔΑΑ ενθάρρυνε τα υπόλοιπα μέλη της αεροδρομιακής κοινότητας να συμμετέχουν, με αποτέλεσμα εκείνη την ημέρα να εξοικονομηθούν --σύμφωνα με υπολογισμούς-- 3.600 kWh, το οποίο αποτελεί ουσιαστική μείωση των εκπομπών CO₂.

Η Εταιρεία Αεροδρομίου συνέχισε για τρίτη χρονιά την εφαρμογή του Εταιρικού Σχεδίου Δράσης για την Κλιματική Αλλαγή, το οποίο περιλαμβάνει τις εξής δράσεις για το 2010:

- Φύτευση δέντρων και θάμνων σε έκταση 10 στρεμμάτων στο βόρειο τμήμα του αεροδρομίου.
- Χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού για την εταιρική

αλληλογραφία, πέραν των εταιρικών δημοσιεύσεων του ΔΑΑ.

- Ενέργειες για την αναβάθμιση του υγρότοπου της Βραυρώνας (βλ. Ενότητα 5.7 Βιοποικιλότητα για περισσότερες πληροφορίες).
- Ενεργειακό Έλεγχο του Κτιρίου Κεντρικού Αεροσταθμού του αεροδρομίου για τον προσδιορισμό επιπλέον τομέων όπου θα μπορούσε να εξοικονομηθεί ενέργεια.
- Έρευνα για τα φιλικά προς το περιβάλλον οχήματα που πρόκειται να αντικαταστήσουν τον τρέχοντα στόλο ντιζελοκίνητων λεωφορείων του ΔΑΑ, τα οποία προγραμματίζεται να αποσυρθούν από την κυκλοφορία το 2012.
- Προσωρινή αναστολή πρωτοβουλίας που αφορούσε στην εγκατάσταση πιο αποδοτικών λαμπτήρων έως ότου υπάρξουν διαθέσιμες λύσεις οι οποίες θα είναι πιο εφικτές από τεχνικής και οικονομικής απόψεως.
- Ηλεκτρονική τιμολόγηση (e-invoicing) για 109 εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται ο ΔΑΑ.
- Έρευνα του δυναμικού της γεωθερμικής ενέργειας για τη θέρμανση και ψύξη του Κτιρίου Κεντρικού Αεροσταθμού η οποία θα εξεταστεί παράλληλα με άλλες επιλογές εξοικονόμησης ενέργειας το 2011/2012.
- Σύνδεση κλιματιστικών μονάδων με ανεμιστήρες (fan coil units) στο Σύστημα Αυτοματισμού Κτιρίων (BAS) του ΔΑΑ προκειμένου να αποφευχθεί η μη απαραίτητη κατανάλωση ενέργειας.
- Ολοκλήρωση του διαγωνισμού για την κατασκευή Φωτοβολταϊκού Πάρκου ισχύος 8MW, η κατασκευή του οποίου αναμένεται να ξεκινήσει στις αρχές του 2011.
- Μετατροπή διαφόρων εταιρικών εντύπων που υπήρχαν διαθέσιμα σε μη ηλεκτρονική μορφή σε ηλεκτρονικά έντυπα.

Διαχείριση και Μείωση των Εκπομπών Διοξειδίου του Άνθρακα (Airport Carbon Accreditation)

Ως μέρος του Εταιρικού Προγράμματος κατά της Κλιματικής Αλλαγής, ο ΔΑΑ συμμετέχει σε μια πρωτοβουλία του αεροπορικού κλάδου της οποίας ηγείται το Διεθνές Συμβούλιο Αεροδρομίων Ευρώπης (Airports Council International – Europe), με στόχο τη διαχείριση και μείωση των εκπομπών άνθρακα (Airport Carbon Accreditation). Ο ΔΑΑ αναβάθμισε την πιστοποίηση του το 2010 από το Επίπεδο 1 (Χαρτογράφηση) στο Επίπεδο 2 (Μείωση), εν όψει του ακόλουθου μακροπρόθεσμου στόχου:

**25% μείωση των εκπομπών CO₂
για τις οποίες ο ΔΑΑ ευθύνεται άμεσα
έως το 2020, χρησιμοποιώντας το 2005
ως σημείο αναφοράς**

δημιουργώντας παράλληλα ένα σχέδιο διαχείρισης άνθρακα με συγκεκριμένες ενέργειες για την επίτευξη του

05. Το Περιβάλλον μας

παραπάνω στόχου. Επιπλέον, έπειτα από την επαλήθευση από εξωτερικό φορέα, του αποτυπώματος άνθρακα του ΔΑΑ για τα έτη 2009 και 2005 (έτος αναφοράς), ο ΔΑΑ κατόρθωσε να αποδείξει μείωση των εκπομπών του κατά 15% στο χρονικό αυτό διάστημα των 5 ετών, γεγονός το οποίο αντιστοιχεί σε μείωση των εκπομπών CO₂ κατά περισσότερο από 10.000 τόνους, αντίστοιχο της φύτευσης 1,5 εκατ. δένδρων. Ο ΔΑΑ σχεδιάζει να αντιμετωπίσει την πρόκληση για συνέχιση της μείωσης του αποτυπώματος άνθρακα την επόμενη δεκαετία, επενδύοντας σε ενεργειακά αποδοτική τεχνολογία, βελτιστοποιώντας την ενεργειακή απόδοση των εγκαταστάσεων του μέσω του Συστήματος Αυτοματισμού των Κτιρίων του, αυξάνοντας την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων του και μέσα από άλλες σχετικές δράσεις.

«Συγχαίρω το Διεθνές Συμβούλιο Αεροδρομίων Ευρώπης (ACI Europe) που δημιούργησε το Πρόγραμμα Διαχείρισης και Μείωσης των Εκπομπών Διοξειδίου του Άνθρακα (Airport Carbon Accreditation), μια πρωτοβουλία που αποδεικνύει τη δέσμευση για μείωση του αποτυπώματος άνθρακα των αεροδρομίων έως ότου τελικά καταστούν κλιματικά ουδέτερα (carbon neutral).»

*Achim Steiner, Διευθυντής
του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών
για το Περιβάλλον*

5.3 Ποιότητα αέρα

Ο ΔΑΑ αντιμετωπίζει τον αντίκτυπο της αεροπορικής δραστηριότητας στην ποιότητα του αέρα σε τοπικό επίπεδο με τον υπερσύγχρονο εξοπλισμό παρακολούθησης που έχει εγκατασταθεί στο αεροδρόμιο και στις γειτονικές κοινότητες, καταγράφοντας τις εκπομπές ρύπων από όλες τις σχετικές πηγές και εφαρμόζοντας μέτρα για τη μείωση των εκπομπών.

Ο εξοπλισμός παρακολούθησης του ΔΑΑ περιλαμβάνει ένα πλήρες Δίκτυο Παρακολούθησης Ποιότητας Αέρα (ΔΠΠΑ), σύστημα Φασματοσκοπίας Διαφορικής Οπτικής Απορρόφησης (DOAS), Ηχητικό Ραντάρ (SODAR), Ηλεκτρομαγνητικό Ραντάρ (RASS), καθώς και Μετεωρολογικό Σταθμό.

Το ΔΠΠΑ, το οποίο αποτελείται από 5 μόνιμους σταθμούς που είναι εγκατεστημένοι στους Δήμους Γλυκών Νερών, Κορωπίου, Μαρκόπουλου, Παλλήνης και Σπάτων, και από έναν κινητό σταθμό, λειτουργεί από το 1998.

Πραγματοποιούνται μετρήσεις για τις συγκεντρώσεις των βασικών ρύπων (NO_x, O₃, PM₁₀, SO₂, CO και HCs), καθώς και για βασικές μετεωρολογικές παραμέτρους (διεύθυνση και ταχύτητα ανέμου, θερμοκρασία, σχετική υγρασία αέρα, βροχόπτωση, συνοδική ηλιακή

Συγκεκριμένη Επισήμανση για τη Διαχείριση και Μείωση των Εκπομπών Διοξειδίου του Άνθρακα

Κατά τη διάρκεια της εργασίας μας, επισκοπήσαμε στοιχεία που αποδεικνύουν την αναβάθμιση του ΔΑΑ στο 2ο Επίπεδο «Μείωση» του Προγράμματος Διαχείρισης και Μείωσης των Εκπομπών Διοξειδίου του Άνθρακα, συμπεριλαμβανομένης της επαλήθευσης από εξωτερικό φορέα του αποτυπώματος άνθρακα του αεροδρομίου για το 2009 και το 2005 (έτος αναφοράς), καθώς επίσης και την επικαιροποίηση της Περιβαλλοντικής του Πολιτικής. Επίσης επισκοπήσαμε την αντίστοιχη μεθοδολογία και τα μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας που υιοθετήθηκαν προκειμένου να επιτευχθεί μείωση των εκπομπών από το 2005 έως το 2009 σε ποσοστό 15%. Παρότι τα επόμενα βήματα για την αναβάθμιση στο 3ο Επίπεδο «Βελτιστοποίηση» -που περιλαμβάνει δέσμευση από πλευράς τρίτων (αεροπορικές εταιρείες, φορείς επίγειας εξυπηρέτησης, εταιρείες τροφοδοσίας κτλ.) για τη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα- και οι ενδεχομένως υψηλού κόστους επενδύσεις που απαιτούνται για την επίτευξη του στόχου μείωσης κατά 25% για το 2020 μπορεί να αποδειχθούν πρόκληση για τον ΔΑΑ, διαπιστώσαμε ότι σχετικές ενέργειες βρίσκονται ήδη υπό αξιολόγηση.

Ernst & Young

Πίνακας 5.2

Αποτύπωμα άνθρακα ΔΑΑ για το 2010

	Στοιχεία 2010(*)	Εκπομπές CO ₂ (τόνοι)
Ηλ/κό Ρεύμα Δικτύου	57.555.386 kWh	50.113
Φυσικό Αέριο	1.378.802 Nm ³	2.855
Στόλος οχημάτων	179.479 λίτρα πετρελαίου	408
	437.525 λίτρα πετρελαίου diesel	1.171
	21.500 λίτρα υγροποιημένου αερίου	35
Σταθερές πηγές	30.543 λίτρα πετρελαίου diesel	82
	17.926 litres of heating oil	46
ΣΥΝΟΛΟ		54.710

(*) Παραδοχή Μετατροπής: 0,8707 kg CO₂ ανά kWh Συντελεστής υπολογισμού μετατροπής: 0,8707kg CO₂ ανά kWh όπως αυτός έχει οριστεί από το ΔΕΣΜΙΕ και το Κοινωνικό Ανεξάρτητο Σύστημα Καταγραφής (Community Independent Transaction Log - CITL), και ορίζει τις εξακριβωμένες εκπομπές από τις εγκαταστάσεις της Ελλάδας που συμμετέχουν στο Σύστημα Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου της ΕΕ (European Union's Emission Trading Scheme). Τα στοιχεία που αφορούν τις εκπομπές του προηγούμενου έτους (2010) δεν είναι διαθέσιμα να δημοσιεύονται CITL πριν από τον Μάιο του τρέχοντος χρόνου (2011). Συνεπώς η διαθέσιμη εκτίμηση για το δείκτη εκπομπών του ηλεκτρικού ρεύματος δικτύου για το έτος 2009, παρουσιάζεται στον Απολογισμό του 2010.

Πίνακας 5.3

Ποιότητα αέρα 2010 - Μέσες Συγκεντρώσεις Μετρούμενων Ρύπων στους Σταθμούς του ΔΠΑ

	NO ₂ (μg/m ³)	O ₃ (μg/m ³)	PM ₁₀ (μg/m ³)	SO ₂ (μg/m ³)	CO (mg/m ³)	HCS (ppm)
Γλυκά Νερά	25.4	82.7	32.2	4.3	0.3	n/m
Κορωπί	16.1	77.1	44.9	n/m	n/m	n/a
Μαρκόπουλο	19.7	76.9	51.1	n/m	0.4	n/m
Παλλήνην	14.6	87.2	28.3	5.4	0.3	n/m
Σπάτα	21.9	78.3	30.3	3.8	0.3	2.0

ΔΠΠΑ: Δίκτυο Παρακολούθησης Ποιότητας Αέρα

δ/μ: Ο ρύπος δεν μετράται στο εν λόγω σταθμό

μδ: Η τιμή δεν είναι διαθέσιμη λόγω προβλημάτων του συστήματος ανάλυσης στον εν λόγω σταθμό, με αποτέλεσμα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν να είναι κάτω από το απαιτητό ποσοστό του 75%.

ακτινοβολία και ατμοσφαιρική πίεση). Κατόπιν αιτήματος του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, ο ΔΑΑ μετέφερε τον κινητό σταθμό του ΔΠΠΑ από το αεροδρόμιο στο Δήμο Χαϊδαρίου προκειμένου να διευκολύνει την παρακολούθηση της ποιότητας του αέρα στη συγκεκριμένη περιοχή για τουλάχιστον 12 μήνες.

5.4 Θόρυβος

Ο θόρυβος που σχετίζεται με τη λειτουργία ενός αεροδρομίου, και κυρίως με τα αεροσκάφη, αποτελεί μία από τις κύριες περιβαλλοντικές προκλήσεις για αεροδρόμια. Ως εκ τούτου, η μείωση της όχλησης από το θόρυβο αποτελεί στοιχείο-κλειδί της εταιρικής στρατηγικής του ΔΑΑ για το περιβάλλον. Η εταιρεία μας αντιμετωπίζει το θέμα υπεύθυνα, λαμβάνοντας μέτρα για την ελαχιστοποίηση της όχλησης που προκαλείται στους γείτονες μας λόγω θορύβου.

Έχουμε εγκαταστήσει μόνιμο σύστημα παρακολούθησης θορύβου (NOise MOnitoring System - NOMOS) που περιλαμβάνει 10 σταθερούς και έναν κινητό Σταθμό Παρακολούθησης Θορύβου (NMT), παρέχοντας ένα αναλυτικό προφίλ του θορύβου σε κατοικημένες περιοχές κατά μήκος της πορείας των αεροσκαφών. Το σύστημα αυτό είναι συνδεδεμένο με το ραντάρ της ΥΠΑ ώστε ο συσχετισμός να γίνεται με βάση τα πραγματικά στοιχεία της πορείας των αεροσκαφών.

Από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου, έχουν καθοριστεί και εφαρμόζονται Διαδικασίες Μείωσης Θορύβου για την ελαχιστοποίηση της όχλησης από το θόρυβο στις κατοικημένες περιοχές γύρω από το αεροδρόμιο και κατά μήκος της πορείας των αεροσκαφών σε συνεργασία με την ΥΠΑ και άλλες κρατικές αρχές, τις αεροπορικές εταιρείες και εκπροσώπους των τοπικών κοινοτήτων. Πέραν του

στόχου μας για ενεργή δέσμευση των συμμετόχων, διοργανώνουμε τακτικές συναντήσεις όπου λαμβάνουν μέρος όλοι οι σχετικές ομάδες συμμετόχων και συζητούνται νέες προτάσεις. Το γεγονός αυτό κορυφώθηκε με την αναθεώρηση, κατά τη διάρκεια του 2010, των Διαδικασιών Μείωσης Θόρυβου. Ειδικότερα, κατά την αναχώρησή τους από το αεροδρόμιο, τα αεροσκάφη θα περνούν σε πολύ μεγαλύτερο υψόμετρο πάνω από τη γειτονική κατοικημένη περιοχή της Αρτέμιδας. Δεδομένα σχετικά με την εφαρμογή αυτής της διαδικασίας υποβάλλονται στην ΥΠΑ σε μηνιαία βάση για περαιτέρω δράσεις. Επιπλέον, όσον αφορά στα αεροσκάφη που προκαλούν περισσότερο θόρυβο – οριακά συμμορφούμενα αεροσκάφη Κεφ. 3, καθώς επίσης και στρατιωτικά αεροσκάφη – δεν θα αναχωρούν πλέον από τον ανατολικό διάδρομο (03R) προκειμένου να μειωθεί ακόμα περισσότερο η όχληση από το θόρυβο στο Δήμο Αρτέμιδας.

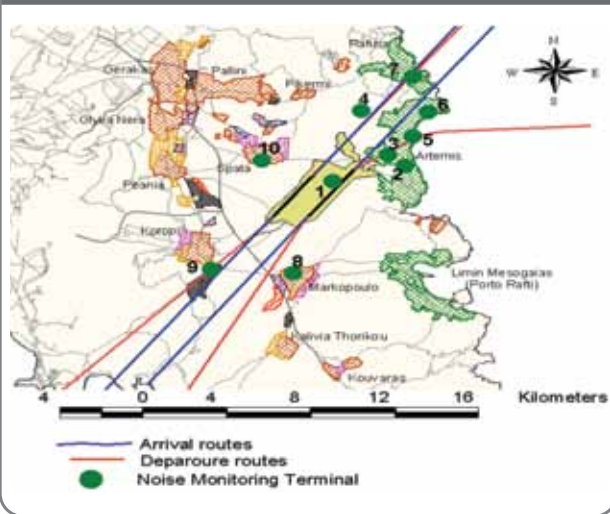
Κατά τη διάρκεια του 2010, αναπτύχθηκε πιλοτική εφαρμογή για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων παρακολούθησης θορύβου στην ιστοσελίδα του ΔΑΑ (www.aia.gr). Πιο συγκεκριμένα, οι επισκέπτες της ιστοσελίδας μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με το θόρυβο των τελευταίων 6 μηνών. Περαιτέρω πληροφορίες επί του θέματος διατίθενται και στο ετήσιο Περιβαλλοντικό μας Δελτίο, «Φροντίδα για το Περιβάλλον».

Δεδομένου ότι ο θόρυβος αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα που επηρεάζουν τη ζωή των κατοίκων των γειτονικών με το αεροδρόμιο περιοχών, έχουμε δημιουργήσει τη γραμμή «Σας Ακούμε» (210-3530003), και πραγματοποιούμε τακτικές συναντήσεις με εκπροσώπους των τοπικών αρχών και φορέων της περιοχής, με στόχο την πληροφόρησή τους. Οι ενδιαφερόμενοι πολίτες μπορούν να καλούν

05. Το Περιβάλλον μας

Γράφημα 5.4.1

Χάρτης εναέριων διαδρομών και τοποθεσίας Σταθμών Μέτρησης Θορύβου



Πίνακας 5.4.2

Ενδεικτικοί Πίνακες Θορύβου

	dB(A)
Όριο πόνου	130
Νυχτερινά Κέντρα	115
Κόρνα Αυτοκινήτου	110
Λεωφορεία	82.5
Α/φος Boeing 737-400 στο Σταθμό Μέτρησης 3	80
Συζήτηση	75
Αυτοκίνητο ΙΧ σε αστική περιοχή	75
Α/φος Boeing 737-400 στο Σταθμό Μέτρησης 5	74
Α/φος Boeing 737-400 στο Σταθμό Μέτρησης 2	73
Ελικοφόρο α/φος στους Σταθμούς Μέτρησης 2 & 3	72,5
Ελικοφόρο α/φος στο Σταθμό Μέτρησης 5	70
Ήσυχνη Κατοικημένη Περιοχή	50
Ψίθυρος	30

σε 24ωρη βάση την ειδική τηλεφωνική γραμμή ή να επισκέπτονται την ιστοσελίδα της εταιρείας για να καταθέτουν τα παράπονά τους και να ζητούν διευκρινήσεις για θέματα θορύβου.

5.5 Απορρίμματα & Ανακύκλωση

Ο ΔΑΑ δεσμεύεται για συμμόρφωση με τους περιβαλλοντικούς κανόνες, τα πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές. Στο πλαίσιο αυτό έχουμε αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα, το οποίο στηρίζεται στην αρχή

Πίνακας 5.4.2

Μέσα Επίπεδα Θορύβου Ανά Σταθμό Μέτρησης

Σταθμός Μέτρησης	2009: Lden dB(A)	2009: Lnight dB(A)	2010: Lden dB(A)	2010: Lnight dB(A)
2	59.2	51.0	57.6	48.7
3	64.4	54.7	64.3	55.9
4	63.7	56.6	65.0	57.9
5	63.6	55.0	63.5	55.1
6	61.1	53.6	60.3	52.8
7	63.8	56.6	64.4	57.3
8	64.8	56.2	65.0	56.6
9	68.5	60.8	67.9	60.3
10	60.8	52.3	61.3	52.6

Οι δείκτες Lden and Lnight υπολογίζονται όπως ορίζει η Κυβερνητική Απόφαση 13586/724 ΠΔ 384B, 28/3/2006. Τα επίπεδα θορύβου μετρώνται σε μονάδα dB(A), η οποία περιγράφει πώς αντιλαμβάνεται τον ήχο ένα μέσο ανθρώπινο αυτί. Επιπλέον, οι τιμές της μονάδας αυτής αντιπροσωπεύουν την ευαισθησία του ανθρώπου σε σχέση με τις συχνότητες του ήχου.

«Ο Ρυπαίνων Πληρώνει» και το οποίο προωθεί τη διαλογή στην πηγή και την ανακύκλωση. Οι σημαντικότεροι τύποι απορριμμάτων που παράγονται στο αεροδρόμιο είναι: στερεά μη-επικίνδυνα απορρίμματα, επικίνδυνα απόβλητα και ιατρικά/κλινικά απόβλητα.

Παραγόμενα απορρίμματα: 12.945 τόνοι απορριμμάτων συνολικά, εκ των οποίων 12.669 τόνοι ήταν στερεά μη επικίνδυνα απορρίμματα, 276 τόνοι επικίνδυνα απόβλητα και 358 κιλά ιατρικά/κλινικά απορρίμματα.

Από το 2005, συνεργαζόμαστε με όλα τα Συστήματα Εναλλακτικής Διαχείρισης για την τελική διάθεση των επικίνδυνων απορριμμάτων. Κατά τη διάρκεια του 2010 παρήχθησαν στο χώρο του αεροδρομίου 276 τόνοι επικίνδυνων απορριμμάτων, το 50% των οποίων μεταφέρθηκε σε Συστήματα Εναλλακτικής Διαχείρισης, ενώ το υπόλοιπο 50% μεταφέρθηκε σε άλλες αδειοδοτημένες εγκαταστάσεις διαχείρισης. Επιπλέον, όλα τα υγρά βιομηχανικά απόβλητα που παράγονται στο αεροδρόμιο καταλήγουν στη Μονάδα Επεξεργασίας Βιομηχανικών Αποβλήτων (ΜΕΒΑ).

Ανακύκλωση: από 174 τόνους (3% του συνόλου των στερεών μη επικίνδυνων απορριμμάτων) το 2001 σε 5.010 τόνους το 2010 (40% του συνόλου των στερεών μη επικίνδυνων απορριμμάτων). Σε αυτά περιλαμβάνονται 10,6 τόνοι ανακυκλώσιμων υλικών που εργαζόμενοι του αεροδρομίου προσκόμισαν στο Κέντρο Ανακύκλωσης μας.

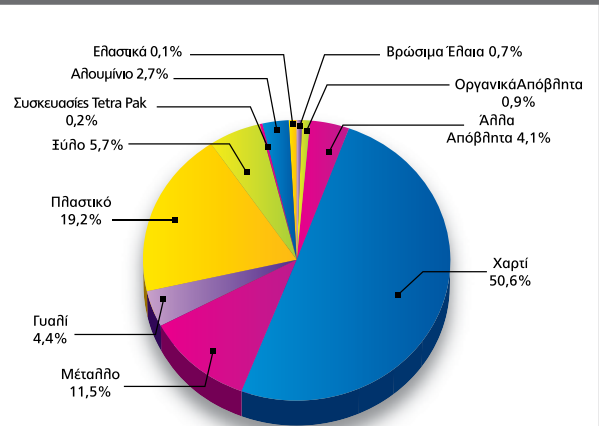
Παράλληλα με το στόχο της προώθησης της ανακύκλωσης, έχουμε δεσμευτεί να χρησιμοποιούμε ανακυκλωμένα υλικά για τις ανάγκες της καθημερινής μας εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία μας χρησιμοποιεί μόνο ανακυκλωμένο χαρτί για εκτυπώσεις και φωτοτυπίες από το 2007, ενώ το 2010 η πρωτοβουλία αυτή διευρύνθηκε, περιλαμβάνοντας όλες τις εταιρικές επιστολές, εκδόσεις και το προωθητικό υλικό. Το εταιρικό μας περιβάλλον που ελαχιστοποιεί τη χρήση έντυπου υλικού ενδυναμώθηκε περαιτέρω με την αυξανόμενη υιοθέτηση ηλεκτρονικών ροών εργασίας (ηλεκτρονικές φόρμες & έντυπα) που αντικαθιστούν τα έγγραφα τα οποία χρησιμοποιούνταν παλαιότερα για διάφορες εσωτερικές διοικητικές εργασίες.

Παραδείγματα περιλαμβάνουν την αναθεώρηση και συμφωνία συμβάσεων, αιτήματα σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό, αξιώσεις δαπανών κτλ.

Επίσης, οι επιχειρηματικοί εταίροι του ΔΑΑ δεσμεύονται να λειτουργούν με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον μέσα από ειδικές ρήτρες στις συμβάσεις που υπογράφουν.

Γράφημα 5.5

Γράφημα 5.5 - Κατηγοριοποίηση Ανακυκλωμένων Στερεών Μη-Επικίνδυνων Απορριμμάτων το 2010



5.6 Νερό και Επεξεργασία Λυμάτων

Παρακολουθούμε συστηματικά την κατανάλωση νερού (πόσιμου και για άρδευση), καθώς επίσης και την ποιότητα των επιφανειακών και των υπογείων υδάτων. Επιπλέον, εφαρμόζουμε μέτρα για την εξοικονόμηση νερού, όπως η χρήση του επεξεργασμένου νερού από την Εγκατάσταση Επεξεργασίας Λυμάτων (ΕΕΛ) για άρδευση.

Μια εκστρατεία -με την τοποθέτηση ειδικού αυτοκόλλητου- ενθαρρύνει όλους τους επισκέπτες και εργαζόμενους του αεροδρομίου, να περιορίζουν την κατανάλωση νερού όταν χρησιμοποιούν τους χώρους υγιεινής και εστίασης.

Όλα τα λύματα που παράγονται στα κτίρια του αεροδρομίου διοχετεύονται στην ΕΕΛ του αεροδρομίου, όπου υφίστανται επεξεργασία, και στη συνέχεια το επεξεργασμένο νερό χρησιμοποιείται για την άρδευση των μη προσβάσιμων στο κοινό χώρων πρασίνου του αεροδρομίου. Ο ΔΑΑ είναι ένα από τα λίγα αεροδρόμια παγκοσμίως που διαθέτει δική του ΕΕΛ.

Επεξεργασία Λυμάτων: Κατά τη διάρκεια του 2010, η ΕΕΛ επεξεργάστηκε 337.000 κυβικά μέτρα λυμάτων, όλα εκ των οποίων χρησιμοποιήθηκαν για την άρδευση μη προσβάσιμων στο κοινό χώρων πρασίνου του αεροδρομίου.

05. Το Περιβάλλον μας

Εντός του αεροδρομίου λειτουργεί Μονάδα Επεξεργασίας Βιομηχανικών Αποβλήτων (ΜΕΒΑ). Η εγκατάσταση αυτή δέχεται απόβλητα από τις τεχνικές βάσεις κυρίως των αεροπορικών εταιρειών, αλλιά και από άλλες πηγές.

Επεξεργασία Αποβλήτων: Κατά τη διάρκεια του 2010, η ΜΕΒΑ επεξεργάστηκε περίπου 4.200 κυβικά μέτρα βιομηχανικών αποβλήτων.

Το 2010, ένα νέο εκτεταμένο σύστημα παρακολούθησης εγκαταστάθηκε για την ανίχνευση διαρροών από το δίκτυο.

5.7 Βιοποικιλότητα

Η λειτουργία των αεροδρομίων επηρεάζει, άμεσα και έμμεσα, μέσω αλληλαγών στις χρήσεις γης, τόσο τα φυσικά όσο και τα ανθρωπογενή οικοσυστήματα της ευρύτερης περιοχής των Μεσογείων. Η πρόκληση που αντιμετωπίζουμε είναι να συνεχίσουμε να αναπτύσσουμε αεροπορικές και μη αεροπορικές δραστηριότητες σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές για την επιχείρηση και την προστασία της βιοποικιλότητας. Στο πλαίσιο διαχείρισης του αντίκτυπου των αεροπορικών λειτουργιών τόσο εντός όσο και στην ευρύτερη περιοχή του αεροδρομίου, παρακολουθούμε σε συνεχή βάση την κατάσταση των τοπικών οικοσυστημάτων, μέσω ενός ειδικού προγράμματος βιοπαρακολούθησης.

Η αφοσιωμένη ομάδα ειδικών του ΔΑΑ παρακολουθεί και καταγράφει την χλωρίδα και την πανίδα, εφαρμόζοντας παράλληλα μέτρα ώστε να μειωθεί

ο κίνδυνος σύγκρουσης πτηνών με τα αεροσκάφη. Αξίζει να σημειωθεί ότι η ποικιλότητα των ειδών πτηνών που έχουν εντοπιστεί στην ευρύτερη περιοχή του αεροδρομίου έχει αυξηθεί τα τελευταία χρόνια, γεγονός που υποδηλώνει ένα υγιές τοπικό οικοσύστημα.

Βιοποικιλότητα: Μέχρι το 2010, 173 είδη πτηνών έχουν καταγραφεί στην ευρύτερη περιοχή του αεροδρομίου.

Το 2009 ξεκίνησε μια σειρά καινοτομικών πιλοτικών έργων, τα οποία συνεχίστηκαν και το 2010, συμπεριλαμβανομένου ενός πολύ επιτυχημένου προγράμματος παγίδευσης και επανεκτοπισμού αρπακτικών πτηνών.

Πέραν της «υιοθέτησης» του Υγρότοπου της Βραυρώνας, μιας τοπικής περιοχής μοναδικής οικολογικής αξίας που έχει ενταχθεί στο δίκτυο Natura 2000, ο ΔΑΑ εφάρμοσε το 2010 μια σειρά δράσεων σε συνεργασία με την Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία, με σκοπό τη βελτίωση των συνθηκών του υγρότοπου.

Οι δράσεις περιελάμβαναν:

- Τοποθέτηση ξύλινου φράχτη σε διάφορα σημεία γύρω από τον υγρότοπο, αποτρέποντας την είσοδο οχημάτων στο χώρο του υγρότοπου.
- Δημιουργία μονοπατιού με ειδικές πινακίδες για τα άτομα με μειωμένη όραση.
- Τοποθέτηση πινακίδων που απαγορεύουν το κυνήγι στους υγρότοπους.
- Συντήρηση των υφιστάμενων μονοπατιών, τοποθέτηση πινακίδων και φυτεύσεις.



Ξύλινοι φράχτες στον υγρότοπο της Βραυρώνας



06. Η Κοινωνική μας Υπευθυνότητα



6.1 Κοντά στις Τοπικές Κοινοότητες

Επιθυμούμε να αποτελούμε γείτονες αξίας και εμπιστοσύνης. Συνεπείς στο πλαίσιο της εταιρικής μας πολιτικής για την εταιρική υπευθυνότητα και με σκοπό να προάγουμε την έννοια της αειφόρου ανάπτυξης στην τοπική κοινωνία, έχουμε συστήσει ένα ετήσιο Σχέδιο Δράσης σε συνεργασία με εκπροσώπους των τοπικών κοινοτήτων.

Μέσα από το Σχέδιο Δράσης, ο ΔΑΑ ανταποκρίνεται στις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών υλοποιώντας έργα σχετικά με το περιβάλλον, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό, την κοινωνία γενικότερα. Το 2010, υποστηρίξαμε τους Δήμους Αρτέμιδος, Σπάτων, Κορωπίου, Μαρκοπούλου και Παλλήνης καθώς και τις Κοινότητες Πικερμίου και Κουβαρά με πολλές ενέργειες, οι οποίες περιγράφονται στη συνέχεια:

Δέσμευση Συμμετόχων: Αναγνωρίζουμε την αξία του διαλόγου ως μέσο κατανόησης και επικοινωνίας των θέσεων των συμμετόχων γύρω από θέματα κοινού ενδιαφέροντος. Κατά τη διάρκεια του 2010, 227 συναντήσεις πραγματοποιήθηκαν με εκπροσώπους τοπικών αρχών, συλλόγων και σχολείων καθώς και κατοίκους που διανέμουν γύρω από το αεροδρόμιο.

Εκπαίδευση:

- Χορηγήθηκαν 2 υποτροφίες σε μεταπτυχιακούς φοιτητές του Παν/μιου Αιγαίου και οικονομικές ανταμοιβές για 5 αριστούχους μαθητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην Αρτέμιδα.
- Έπιπλα, εκπαιδευτική ύλη, εξοπλισμό παιδικών χαρών, υπολογιστές και άλλες συσκευές δωρίστηκαν σε σχολεία της περιοχής. Επιπλέον, ο ΔΑΑ υποστήριξε τις διευθύνσεις των σχολείων για την πραγματοποίηση σχολικών εκδρομών, χριστουγεννιάτικων δώρων κλπ.
- Ένας ηλεκτρονικός διαδραστικός πίνακας, υπολογιστές και άλλος ηλεκτρονικός εξοπλισμός παραχωρήθηκαν σε διάφορα τοπικά εκπαιδευτικά ιδρύματα (πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης), με στόχο την ενίσχυση της εκπαιδευτικής διαδικασίας συμπεριλαμβάνοντας μαθητές με μαθησιακές δυσκολίες.
- Ολοκληρώθηκε η κατασκευή αθλητικής εγκατάστασης στο 4ο Δημοτικό Σχολείο Αρτέμιδας.
- Το πρόγραμμα ανακάλυψης όλων των σχολείων της Αρτέμιδος συνεχίστηκε και το 2010. Ως αναγνώριση



των προσπαθειών τους, οι μαθητές ανταμείφθηκαν με εκπαιδευτική ύλη και σχολικό εξοπλισμό καθώς και με τη διοργάνωση περιβαλλοντικών επισκέψεων.

- Μια σειρά από επτά παρουσιάσεις περιβαλλοντικού περιεχομένου πραγματοποιήθηκαν στα γυμνάσια και λύκεια της Αρτέμιδας και του Κορωπίου.

Πολιτισμός και Αθλητισμός:

Οικονομική ενίσχυση προσφέρθηκε:

- Για τη διοργάνωση τριήμερων αθλητικών εκδηλώσεων για τους μαθητές των δημοτικών σχολείων των Σπάτων.
- Για τη διοργάνωση πολιτιστικών δρώμενων μεγάλων τοπικών συλλόγων.
- Για τη διοργάνωση καρναβαλικών εκδηλώσεων του Πολιτιστικού Οργανισμού Σπάτων.

Κοινωνία:

- Έγινε δωρεά 2 νέων οχημάτων στη Δημοτική Αστυνομία της Αρτέμιδας.
- Παραχωρήθηκε ένα νέο πλήρως εξοπλισμένο πυροσβεστικό όχημα στην τοπική ομάδα εθελοντών της Αρτέμιδας (ΕΟΜΑΚ).
- Παρασχέθηκε ιατρικός και φαρμακευτικός εξοπλισμός στα Δημοτικά Ιατρεία της Αρτέμιδας.
- Ανακαινίστηκε το κοινωνικό παντοπωλείο της Αρτέμιδας και εφοδιάστηκε από τον ΔΑΑ με προϊόντα που θα χορηγηθούν σε πολίτες που έχουν ανάγκες (τα αναγκαία χρηματικά ποσά δωρίστηκαν από τον κ. Τσάκο, μέλος του Δ.Σ. του ΔΑΑ).
- Δόθηκε οικονομική στήριξη στο Φιλανθρωπικό Σύλλογο Φίλων της Μουσικής της Αρτέμιδας καθώς και σε 68 άπορες οικογένειες.
- Επίπληση, εξοπλισμό και εκπαιδευτικά υλικά παραχωρήθηκαν στο Σύλλογο Γυναικών της Αρτέμιδας.

Περιβάλλον:

- Ανακαινίστηκε πλήρως η παιδική χαρά στην περιοχή της Βελανιδέζας στην Αρτέμιδα.
- Εργασίες συντήρησης πραγματοποιήθηκαν στο 26.000 m² παραλιακό πάρκο της Αρτέμιδας, το οποίο κατασκευάστηκε από το ΔΑΑ το 2006.
- Διοργανώθηκε καθαρισμός της περιοχής Πράσινο Λόφος, στην Αρτέμιδα.

- Έγινε δενδροφύτευση και εγκαταστάθηκε σύστημα άρδρευσης στο 2ο Δημοτικό Σχολείο Πικερμίου.
- Δόθηκε οικονομική στήριξη στον Σύλλογο για την Προστασία και την Περίθαλψη Άγριας Ζωής (ΑΝΙΜΑ) για τη φροντίδα τραυματισμένων άγριων ζώων.
- Στο πλαίσιο του εορτασμού για την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος 2010, εργαζόμενοι-εθελοντές του ΔΑΑ συμμετείχαν σε δενδροφύτευση που πραγματοποιήθηκε στο παραλιακό πάρκο της Αρτέμιδας, σε συνεργασία με την τοπική εθελοντική ομάδα (ΕΟΜΑΚ).
- Ολοκληρώθηκε εντός του 2010 ο διαγωνισμός για την κατασκευή ενός πάρκου έκτασης 24.000 m² του Δήμου Σπάτων, σε συνεργασία με εκπροσώπους της Δημοτικής Αρχής και του Οργανισμού της Αθήνας. Η κατασκευή του πάρκου προβλέπεται να ξεκινήσει το 2011.

6.2 Τέχνη & Πολιτισμός

Ως πρώτη και τελευταία εντύπωση για τη χώρα, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών στοχεύει να συνεργάζεται με επιμέλεια για πολλές και διεθνείς πολιτιστικές εκδηλώσεις προκειμένου να προωθήσει και να αναδείξει την πολιτιστική κληρονομιά της Ελλάδας και τα πολιτιστικά δρώμενα της Αθήνας.

Μόνιμες Εκθέσεις στο Αεροδρόμιο

Το «Μουσείο Αεροδρομίου» παρουσιάζει στο κοινό τα αρχαιολογικά ευρήματα από τις ανασκαφές που πραγματοποιήθηκαν κατά την περίοδο κατασκευής του αεροδρομίου. Το Μουσείο λειτουργεί από το 2003, σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού.

Επίσης, λειτουργεί μόνιμη φωτογραφική έκθεση, σε συνεργασία με το Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών, αφιερωμένη στη ζωή και το έργο του επιφανούς πολιτικού Ελευθέριου Βενιζέλου, πατέρα της ελληνικής πολιτικής αεροπορίας από τον οποίο πήρε το όνομα του το αεροδρόμιο. Η έκθεση βρίσκεται δίπλα από το Μουσείο, στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού.

Σε συνεργασία με τον Οργανισμό για την Κατασκευή του Νέου Μουσείου της Ακρόπολης, φιλοξενούμε την έκθεση «Το Μουσείο της Ακρόπολης- Ένας νέος προορισμός». Η έκθεση φιλοξενείται σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο στο κτίριο του Κύριου Αεροσταθμού και παρουσιάζει σε φωτογραφίες τις διάφορες φάσεις κατασκευής και λειτουργίας του Νέου Μουσείου. Περιλαμβάνει αντίγραφα ενός τμήματος του ζωφόρου του Παρθενώνα, της κόρης του Ευθυδίκου, φωτογραφικό υλικό των εκθεμάτων και νέων χώρων του Νέου Μουσείου καθώς και μια σχετική παρουσίαση σε DVD.

06. Η Κοινωνική μας Υπευθυνότητα

Κατά τη διάρκεια του 2010, περισσότεροι από 250.000 επιβάτες και επισκέπτες του αεροδρομίου επισκέφθηκαν τις μόνιμες εκθέσεις που βρίσκονται στο επίπεδο των αναχωρήσεων του Αεροσταθμού.

Εκθέσεις για την Τέχνη & τον Πολιτισμό

Στο πλαίσιο του πολιτιστικού μας προγράμματος και σε συνεργασία με το Τελλόγγλειο Ίδρυμα του Αριστοτελείου Παν/μιου Θεσσαλονίκης και το Ίδρυμα Pilar i Joan Miró της Μαγιόρκα, φιλοξενήσαμε το τρίτο μέρος της μεγαλύτερης έκθεσης, αφιερωμένης στο Miró, που έχει έως σήμερα πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα. Οι επισκέπτες είχαν την ευκαιρία να θαυμάσουν το έργο του καλλιτέχνη από μία διαφορετική οπτική και συγκεκριμένα μέσα από το φακό του διάσημου φωτογράφου, Jaquín Gomis.

Θέλοντας να τιμήσουμε μια σπουδαία κατάκτηση που έγινε 2.500 χρόνια πριν, φιλοξενήσαμε από τον Ιούνιο έως το Δεκέμβριο 2010, την έκθεση «Μύρτις: Πρόσωπο με Πρόσωπο με το Παρελθόν», σε συνεργασία με το Κέντρο Μουσειακών Ερευνών του Παν/μιου Αθηνών. Η έκθεση παρουσίασε όλη τη διαδικασία ανασκαφής του ομαδικού τάφου στον Κεραμεικό και το πρόγραμμα ανάπλασης του προσώπου της Μύρτιδας, ενός 11χρονου κοριτσιού της Αθήνας του 5ου αι. π.Χ., αναδεικνύοντας την εξαιρετική σημασία της αξιοποίησης της τεχνολογίας και της διεπιστημονικής συνεργασίας σε πεδία έρευνας όπως η αρχαιολογία, η ιατρική, η ανθρωπολογία και η ιατροδικαστική. Έλληνες και Ευρωπαίοι επιστήμονες, τεχνικοί και καλλιτέχνες μοιράστηκαν τις γνώσεις και την εμπειρία τους προκειμένου να πλησιάσουν όσο γίνεται περισσότερο στην περίοδο που η Μύρτιδα έζησε.

Εκθέσεις για την Τέχνη & τον Πολιτισμό:

Το 2010, περισσότεροι από 2,5 εκατ. αφικνούμενοι επιβάτες επισκέφθηκαν το χώρο των εκθέσεων που βρίσκεται στο επίπεδο των αφίξεων του Αεροσταθμού.

Συγκεκριμένη Επισήμανση για τη σύνδεση του εταιρικού Προγράμματος για την Τέχνη & τον Πολιτισμό με τους στρατηγικούς στόχους της Εταιρείας

Κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων επισκοπήσαμε στοιχεία για τον τρόπο που συνδέεται το Εταιρικό Πολιτιστικό Πρόγραμμα με την εταιρική Πολιτική Δημοσίων Σχέσεων και το Επιχειρηματικό Σχέδιο του ΔΑΑ, στο πλαίσιο της προώθησης της κουλτούρας της χώρας και σε συσχέτιση με το χαρακτήρα της «Αεροδρομιακής Πόλης». Η επισκόπηση μας συμπεριέλαβε τις λίστες με σχετικές εκθέσεις που πραγματοποιήθηκαν, σε συνεργασία με μουσεία, κρατικές αρχές και ιδρύματα που δε δραστηριοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα, και την πληρότητα και ακρίβεια σχετικών ποσών που επενδύθηκαν κατά το 2010. Επίσης, επισκοπήσαμε το Μνημόνιο Συνεργασίας που υπεγράφη μεταξύ του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ) και του ΔΑΑ. Πιστεύουμε ότι η εισημοποίηση των κριτηρίων επιλογής των θεματικών εκθέσεων και η σύνδεση τους με την εταιρική υπευθυνότητα θα εμπλούτιζε το Πρόγραμμα για την Τέχνη & τον Πολιτισμό και θα ενίσχυε το χαρακτήρα σχετικών δημοσιοποιήσεων μελλοντικών Απολογισμών Εταιρικής Υπευθυνότητας στα σχετικά θέματα.

Ernst & Young

Εκθέσεις Περιβαλλοντικής Ευαισθητοποίησης

Κατά τη διάρκεια του 2010, επενδύσαμε ένα σημαντικό μέρος του σχεδίου δράσεων στη φιλοξενία διαφόρων καλλιτεχνικών και περιβαλλοντικών εκθέσεων συνδέοντας την τέχνη με την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση. Σε συνεργασία με την μη-κυβερνητική οργάνωση «ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ» φιλοξενήσαμε, για την περίοδο Φεβρουαρίου-Απριλίου, φωτογραφική έκθεση με θέμα την άγρια φύση και τις ορεινές περιοχές όπου ο «ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ» δραστηριοποιείται. Φωτογράφοι της φύσης, εθελοντές και ερευνητές της οργάνωσης σύστησαν στους επισκέπτες τους «πρωταγωνιστές» των ελληνικών ορεινών δασών, τις μοναχικές αρκούδες και τους παρεξηγημένους λύκους, υπό την προστασία των ελληνικών ποιμενικών σκύλων σε φόντο σπάνιων οικότοπων.

Για πέμπτη συναπτή χρονιά, σε συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό «ECOCITY», φιλοξενήσαμε, από το Σεπτέμβριο έως το Νοέμβριο 2010, μια καμπάνια περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, με θέμα «ECOMOBILITY-Οικολογική Μετακίνηση». Η έκθεση στο αεροδρόμιο παρουσίασε τις δημιουργίες μαθητών του Γυμνασίου σχολείου που αποτυπώνουν στα έργα τους ένα υγιές περιβάλλον όπου η χρήση ατομικών μεταφορικών μέσων είναι μειωμένη.



Σε συνεργασία με το μη κερδοσκοπικό οργανισμό «MEDASET», φιλοξενήσαμε μία ακόμη φωτογραφική έκθεση με τίτλο «Ταξιδεύοντας με τις Θαλάσσιες Χελώνες στη Μεσόγειο», από το Μάιο έως τον Αύγουστο 2010. Μέσα από τις 30 φωτογραφίες που παρουσιάστηκαν, οι επισκέπτες απόλαυσαν την άγρια χλωρίδα και πανίδα της Μεσογείου και ενημερώθηκαν σχετικά με τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν: κλιματική αλλαγή, εισβολή ξένων χωρο-κατακτητικών ειδών, ρύπανση, υπεραλίευση, καταστροφή οικοσυστημάτων. Ο ωκεανολόγος και υποβρύχιος φωτογράφος, Γ. Ισάρης, καθώς και γνωστοί φωτογράφοι από όλο τον κόσμο, μας οδήγησαν σε μια εξερεύνηση του πλούσιου βυθού και των «κατοίκων» του.

Στο ίδιο πνεύμα και με αφορμή τα 2.500 χρόνια από τη μάχη του Μαραθώνα, σε συνεργασία με την περιβαλλοντική οργάνωση «ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΘΑΡΗ», φιλοξενήσαμε από τις 17 Νοεμβρίου 2010 τη φωτογραφική έκθεση με τίτλο «Ο Μαραθωνοδρόμος του Κόσμου - Το Ταξίδι της Χάρτινης Σακούλας». Με σημείο εκκίνησης τον «Μαραθωνοδρόμο» του παγκοσμίου φήμης Γερμανού καλλιτέχνη Thitz και τη χάρτινη σακούλα ως σήμα του, η έκθεση επικεντρώθηκε στην αφύπνιση περιβαλλοντικής συνείδησης μέσω της καλλιτεχνικής δημιουργίας. Η έκθεση θα παραμείνει έως το Φεβρουάριο 2011. Στο πλαίσιο της εκδήλωσης των εγκαινίων της έκθεσης στήθηκε ένα εργαστήριο ζωγραφικής με τη συμμετοχή παιδιών και γονέων οι οποίοι διακόσμησαν με χρώματα και συναισθήματα τη δική τους χάρτινη σακούλα, στέλνοντας παράλληλα τα μηνύματα προβληματισμού για το περιβάλλον και το μέλλον του πλανήτη.

6.3 Ένα φιλόξενο αεροδρόμιο για τα παιδιά

Για το 2010, στο πλαίσιο του προγράμματός μας, «Αεροδρόμιο & Παιδιά», είχαμε τη χαρά να φιλοξενήσουμε 4.126 παιδιά από όλο τον κόσμο (2.850 από την Ελλάδα και 1.276 από τις υπόλοιπες

χώρες) στο δικό μας χώρο παιδικής δημιουργικής απασχόλησης, ένα φιλικό, ασφαλές και καινοτομικό χώρο για τα παιδιά. Αυτή η νέα υπηρεσία, με την επίβλεψη ειδικά εκπαιδευμένου προσωπικού από τον Σύλλογο «Το Χαμόγελο του Παιδιού», επιτρέπει στα παιδιά να απασχολούνται δημιουργικά, ενώ οι γονείς μπορούν να τα αφήνουν σε ένα ασφαλή χώρο για όσο διάστημα οι ίδιοι απασχολούνται με τις διαδικασίες του ταξιδιού ή πραγματοποιούν τις αγορές τους.

Υποστηρίζοντας για ακόμη μια φορά τις πολιτιστικές δράσεις για τα παιδιά και με αφορμή την παγκόσμια ημέρα του παιδιού (11 Δεκεμβρίου), ο ΔΑΑ, σε συνεργασία με τις εκδόσεις Παπαδόπουλος, φιλοξένησε την παρουσίαση του παιδικού βιβλίου με τίτλο «Ο κόσμος της Τζίνας», του συγγραφέα Γιώργου Λεβέντη. Τόσο ο συγγραφέας και ο καλλιτέχνης που ερμήνευσε το ομότιτλο τραγούδι, παρευρέθησαν και προσέφεραν αντίτυπα του βιβλίου και μουσικούς δίσκους (CD) στους 130 μικρούς επισκέπτες που παρακολούθησαν την εκδήλωση και διασκέδασαν μέσα σε μια ζεστή αεροδρομιακή ατμόσφαιρα.

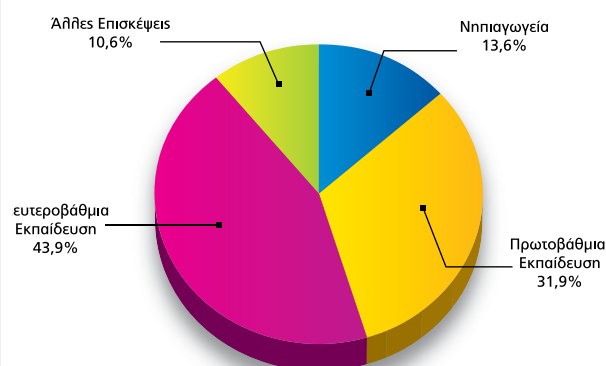
Η υπηρεσία ξενάγησης επισκεπτών του ΔΑΑ υποδέχθηκε και προσέφερε αεροδρομιακή ξενάγηση σε 1.574 μαθητές από 42 σχολεία, Πανεπιστήμια, άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα και οργανώσεις για παιδιά με ειδικές ανάγκες. Πέραν των σχολείων, διοργανώσαμε αεροδρομιακές περιηγήσεις για τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό «Οι φίλοι του Μουσείου Μπενάκη» οι οποίες εστιάζτηκαν στις πολιτιστικές πτυχές του αεροδρομίου.

Πίνακας 6.3.1
Χώρος Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών

	2010 Επισκέπτες	% Σύνολο
Έλληνες	2.850	69,1%
Αλλοδαποί	1.276	30,9%
Σύνολο	4.126	
	2009 Επισκέπτες	% Σύνολο
Έλληνες	1.656	38,8%
Αλλοδαποί	2.614	61,2%
Σύνολο	4.270	

Γράφημα 6.3.2

Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Παιδιών 2010



Ο ΔΑΑ προσφέρει, χωρίς κάποια χρέωση, υπηρεσίες ξενάγησης, κυρίως σε μαθητές στοχεύοντας στην εξοικείωσή τους με τις αεροδρομιακές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες. Το 2010, 1.574 μικροί επισκέπτες ξεναγήθηκαν στους χώρους του αεροδρομίου

06. Η Κοινωνική μας Υπευθυνότητα

6.4 Διευρύνοντας το Πλαίσιο της Κοινωνικής μας Δέσμευσης

Μια σημαντική πτυχή της εταιρικής μας υπευθυνότητας αφορά στην υποστήριξη κοινωνικών ομάδων που χρήζουν βοήθειας.

Διαθέσαμε μέρος από τον ετήσιο προϋπολογισμό των εταιρικών χορηγιών, για την υποστήριξη ελληνικών μη κυβερνητικών οργανισμών που συνδέονται με κοινωνικές και ανθρωπιστικές δράσεις, όπως το Βελέντζο Ίδρυμα, με υπηρεσίες αερομεταφοράς για αρρώστους με αναπηρία, τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό και το Ινστιτούτο «Πάνος Μυλωνάς».

Συνεχίσαμε και αυτό το χρόνο την υποστήριξη μας σε οργανώσεις που εστιάζονται σε θέματα που αφορούν στα παιδιά συμπεριλαμβανομένων της UNICEF, για βοήθεια στα παιδιά της Αϊτής, «Το Χαμόγελο του Παιδιού», «Κάνε μια Ευχή», την ΕΛΠΙΔΑ για ιατρικό εξοπλισμό για το νέο ογκολογικό νοσοκομείο για τα παιδιά και την «Κιβωτό του Κόσμου». Παράλληλα, δωρίσαμε 28 υπολογιστές σε ελληνικά δημοτικά σχολεία και την Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους πρόσφυγες μαθητές στην Ελλάδα, προκειμένου να ενισχύσουμε τις εκπαιδευτικές τους δεξιότητες.

Με σκοπό να αυξήσουμε περαιτέρω την ευαισθητοποίηση του κοινού για την αναζήτηση και εύρεση παιδιών που έχουν εξαφανιστεί, συμμετέχουμε στο πρόγραμμα

«Amber Alert», μια εθελοντική συνεργασία μεταξύ αστυνομικών αρχών, ραδιοτηλεοπτικών σταθμών, μεσων μεταφοράς και ασύρματης τεχνολογίας.

Επιπλέον, ο ΔΑΑ συμμετείχε για δεύτερη χρονιά στο διεθνές πρόγραμμα για μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στη διοίκηση επιχειρήσεων (MBA) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, προσφέροντας μια υποτροφία σε έναν υποψήφιο από τη Σερβία.

Συνεργασίες Πολιτιστικής Ευαισθητοποίησης

Καθώς το αεροδρόμιο της Αθήνας παίζει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της πρώτης και τελευταίας εντύπωσης για τους επιβάτες / επισκέπτες της πρωτεύουσας, κάποιες από τις σημαντικότερες πολιτιστικές εκδηλώσεις προωθήθηκαν στις αεροδρομιακές εγκαταστάσεις. Ετήσιες εκθέσεις και εκδηλώσεις στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, το Ίδρυμα Θεοχαράκης, το Εθνικό Θέατρο, την οργάνωση Art-Athina, το Μουσείο Ηρακλειδών, την Εθνική Λυρική Σκηνή, το Βυζαντινό Μουσείο, το πολιτιστικό κέντρο του Ιδρύματος Ωνάση, προωθήθηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου στο αεροδρόμιο.

Πέρα από τα παραπάνω, συνεισφέραμε στο Μουσείο Μπενάκη για τη συντήρηση και ανακαίνιση της νέας και σημαντικής γκαλερί «Ν. Χατζηκυριάκος-Γκίκας» στην Αθήνα, καθώς στην προώθηση μιας από τις σημαντικότερες εκθέσεις με τίτλο «Η Ομορφιά των Εικόνων της Συλλογής Βελιμέζη», στη Μόσχα.



07. Οι Άνθρωποί μας



7.1 Ένα εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον

Οι άνθρωποί μας αποτελούν το σημαντικότερο κομμάτι της εταιρείας καθιστώντας τον ΔΑΑ ικανό να αντιμετωπίζει τις αυξανόμενες προκλήσεις της αεροπορικής βιομηχανίας. Επενδύουμε στους εργαζομένους μας ώστε να συνεχίσουν να συνεισφέρουν στην επιτυχημένη πορεία του ΔΑΑ, καθώς η αφοσίωση και η προσοχή τους αποτελεί κύριο παράγοντα για την παροχή μιας εξαιρετικής ταξιδιωτικής εμπειρίας προς τους πελάτες μας.

Στόχος μας είναι να είμαστε ένας εργοδότης υψηλής προτίμησης, έτσι ώστε να προσελκύουμε άτομα με ιδιαίτερες ικανότητες και να τα αξιοποιούμε καθ' όλη την επαγγελματική τους πορεία.

Στο πλαίσιο αυτό, επιδιώκουμε να παρέχουμε στους ανθρώπους μας ένα ασφαλές και σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον που προάγει τις αξίες του σεβασμού και της διαφορετικότητας, υιοθετώντας δομές, πρακτικές και ευκαιρίες που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν τις ικανότητές τους διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ισορροπία ανάμεσα στην εργασία και την προσωπική τους ζωή.

Προσφέρουμε ανταγωνιστικά συστήματα αποδοχών και παροχών για όλους τους εργαζομένους, μέσω ενός συστήματος αξιολόγησης της απόδοσης, συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

Το 2010, το σύνολο του απασχολούμενου προσωπικού, με σύμβαση αορίστου χρόνου, στην Εταιρεία του Αεροδρομίου ήταν 690 άτομα ενώ 22 άτομα κάλυψαν τις εποχικές ανάγκες στην εταιρεία, είτε στις περιόδους αυξημένης αεροδρομιακής κίνησης είτε κατά τη διάρκεια απουσίας εργαζομένων (21 συμβάσεις ορισμένου χρόνου και 1 πρακτική άσκηση).

Το υψηλό ποσοστό των ανδρών στο εργατικό δυναμικό του ΔΑΑ αντανακλά τη φύση των δραστηριοτήτων του, ειδικά στο τμήμα των τεχνικών υπηρεσιών και στα συστήματα διαχείρισης αποσκευών. Οι γυναίκες-εργαζόμενοι καλύπτουν το 34% του συνόλου των εργαζομένων και καταλαμβάνουν το 14,3% του συνόλου των διευθυντικών θέσεων.

Πίνακας 7.1.1
Απασχόληση ανά Φύλο

	2010	2009
Σύνολο Εργαζομένων	712	733
Άνδρες	66%	66%
Γυναίκες	34%	34%

Γράφημα 7.1.2

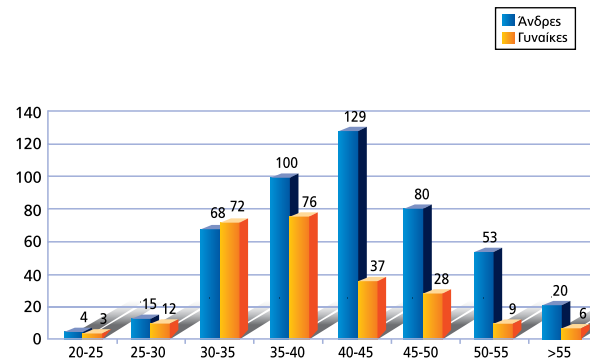
Κατηγοριοποίηση απασχόλησης το 2010 ανά είδος σύμβασης

	Άνδρες	Γυναίκες
Συμβάσεις αορίστου χρόνου	458	232
Συμβάσεις ορισμένου χρόνου	7	7
Πρακτική Εξάσκηση Φοιτητών	0	1
Άλλη	4	3
Σύνολο	469	243

Το 2010, η ομάδα διοικητικών στελεχών του ΔΑΑ αντιπροσώπευσε το 5,9% του συνολικού εργατικού δυναμικού. Το ποσοστό των γυναικών-διευθυντών ανήλθε στο 14,3% των στελεχών της Διοίκησης.

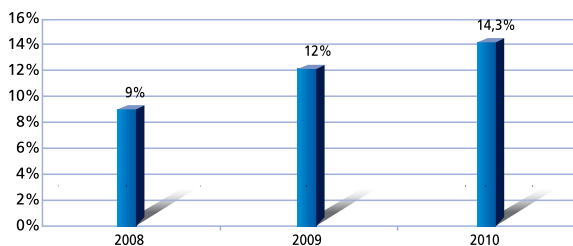
Γράφημα 7.1.4

Εργαζόμενοι ΔΑΑ: Ηλικιακή Κατανομή



Γράφημα 7.1.3

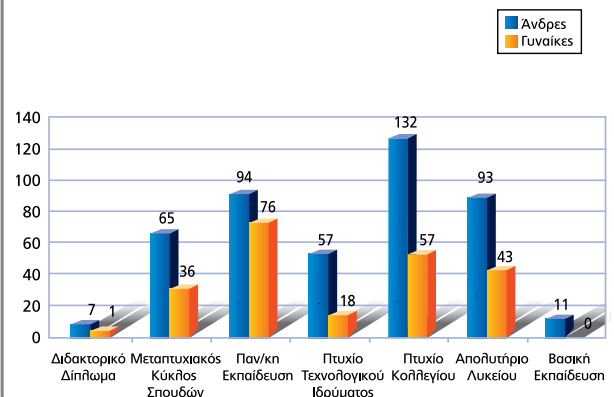
Κατανομή γυναικείου φύλου στο σύνολο των στελεχών της Διοίκησης



Λαμβάνοντας υπ' όψιν τις πραγματικές μας ανάγκες και παράλληλα δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στην αποτελεσματικότερη απασχόληση νέων ατόμων, φροντίζουμε να διατηρούμε μια ισορροπία μεταξύ των ηλικιακών ομάδων των εργαζομένων μας. Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων είναι στα 42 έτη (άνδρες: 43, γυναίκες: 39), με υψηλό μορφωτικό επίπεδο γεγονός που αντανακλά την εξειδίκευση που απαιτείται για την εκπλήρωση του ρόλου μας ως φορέα οργάνωσης και εκμετάλλευσης του αεροδρομίου.

Γράφημα 7.1.5

Μορφωτικό Επίπεδο (εργαζόμενοι αορίστου χρόνου)



Αξίζει να σημειωθεί ότι το 30% του προσωπικού μας προέρχεται από τις τοπικές κοινότητες. Επιπλέον, στηρίζουμε τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην αεροδρομιακή κοινότητα προάγοντας την τοπική απασχόληση μέσω μιας ενότητας - «Προοπτικές Καριέρας» - στην εταιρική μας ιστοσελίδα όπου ανακοινώνονται οι νέες θέσεις εργασίας.

Το 2010, το ποσοστό αποχώρησης των εργαζομένων - εξαιρουμένων των εργαζομένων με σύμβαση ορισμένου χρόνου - μειώθηκε στο 2% από το 5% του 2009. Το

07. Οι Άνθρωποί μας

ποσοστό αποχώρησης για το 2009 επηρεάστηκε από τους εργαζόμενους της εταιρείας μας που αποχώρησαν προκειμένου να ενταχθούν στο ανθρώπινο δυναμικό του ομίλου της νέας αεροπορικής εταιρείας Olympic Air.

7.2 Ασφαλείς συνθήκες εργασίας

Στον τομέα λειτουργίας των αεροδρομίων, η φύση των δραστηριοτήτων συνεπάγεται την ιδιαίτερη ευθύνη για τη φροντίδα της ασφάλειας και υγιεινής των εργαζομένων. Η Εταιρική Πολιτική Υγιεινής & Ασφάλειας εστιάζει στη διασφάλιση της ασφάλειας και της υγείας στο χώρο της εργασίας. Ο ΔΑΑ έχει ορίσει ως απόλυτο σκοπό τη διατήρηση της σωματικής, πνευματικής και ψυχολογικής ευημερίας των εργαζομένων της. Συνεπώς, ο ΔΑΑ έχει την ευθύνη για την προληπτική διαχείριση και τον επιτυχή έλεγχο κάθε πιθανού κινδύνου που μπορεί να προκληθεί στην εταιρεία καθώς και την αεροδρομιακή κοινότητα, γενικότερα. Με σκοπό τη συμμόρφωση με τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς και πρότυπα, και θέλοντας να ελαχιστοποιήσουμε κάθε εργασιακό κίνδυνο, η εταιρεία έχει καθιερώσει ένα πλαίσιο μέσα από το οποίο παρακολουθεί τις συνθήκες εργασίας, θέτει σε εφαρμογή προληπτικά μέτρα και ενημερώνει για θέματα ασφάλειας. Οι προσπάθειες μας για την ενίσχυση και προώθηση ζητημάτων για την ασφάλεια περιλαμβάνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζομένους σε όλα τα επίπεδα, καθώς και δημοσίευση σχετικών άρθρων στο τριμηνιαίο εταιρικό μας περιοδικό.

Η εταιρεία συνεργάζεται με το Γιατρό Εργασίας ο οποίος διατηρεί όλους τους ιατρικούς φακέλους των εργαζομένων που πιστοποιούν ότι το προσωπικό είναι σε κατάλληλη φυσική κατάσταση, από ιατρική άποψη, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στα καθήκοντα της θέσης εργασίας τους. Η εν λόγω διαδικασία είναι περιοδική και διέπεται από εμπιστευτικότητα.

Έχοντας την ευθύνη της εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας, η διοίκηση του ΔΑΑ και η Επιτροπή Υγιεινής & Ασφάλειας, τα μέλη της οποίας εκλέγονται από τους εργαζόμενους, οργανώνουν τακτικές συναντήσεις κατά τη διάρκεια των οποίων αξιολογούν τις εργασιακές συνθήκες και καταθέτουν προτάσεις για τη βελτίωση τους.

7.3 Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας ορίζει την εταιρική μας κουλτούρα θέτοντας τα πρότυπα και τους κανόνες αποδεκτής συμπεριφοράς. Η ανανεωμένη έκδοση (2009) αποτυπώνει τη μακρόχρονη δέσμευση όλων των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων και των στελεχών της διοίκησης του ΔΑΑ, να συμπεριφέρονται με ήθος, να ενεργούν σύμφωνα με το νόμο και να συναλλάσσονται με εντιμότητα σε όλες τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες. Ο Κώδικας αποτελεί ένα εργαλείο

διοίκησης το οποίο διασφαλίζει τη λειτουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος απαλλαγμένο από διακρίσεις, θυματοποίηση και παρενόχληση. Το προσωπικό του ΔΑΑ οφείλει να σέβεται και να τηρεί τις υποχρεώσεις της εταιρείας απέναντι στους εργαζόμενους, μετόχους, πελάτες, προμηθευτές και τοπικές κοινότητες. Η νέα έκδοση παρουσιάστηκε σε όλους τους εργαζόμενους και είναι διαθέσιμη στο εταιρικό διαδίκτυο.

Επιπλέον, ο Κώδικας Εταιρικής Δεοντολογίας παρέχει ένα συγκεκριμένο πλαίσιο το οποίο εγγυάται ότι ένας εργαζόμενος δε θα υπόκειται σε αντίποινα σε περίπτωση τεκμηριωμένης αναφοράς για πιθανή παρέκκλιση από τα πρότυπα του Κώδικα. Κατά το 2010, και στο πλαίσιο της επίβλεψης για τη συμμόρφωση με τα εταιρικά πρότυπα επιχειρηματικής ηθικής, δε σημειώθηκε κάποιο περιστατικό διάκρισης ή άλλης παρέκκλισης από τον Κώδικα και επομένως δεν υπήρξε η αναγκαιότητα μετέπειτα δράσης.

Όλα τα στελέχη της διοίκησης του ΔΑΑ υπέγραψαν, το έντυπο «Αποδοχής-Επαναβεβαίωσης» του Κώδικα δηλώνοντας τη γνώση και συμμόρφωση αυτών και των υφιστάμενων εργαζομένων τους σε όσα προβλέπει ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας.

7.4 Προσελκύοντας και αναπτύσσοντας δυναμικά στελέχη

Η θετική πορεία ανάπτυξης της εταιρείας μας οφείλεται στην απόδοση των εργαζομένων μας. Είναι ζωτικής σημασίας για έναν οργανισμό που εστιάζει στην έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης να προσελκύει, να αναπτύσσει και να διατηρεί ικανά στελέχη. Οι δεξιότητες και η αφοσίωσή τους αποτελούν τη βάση για την επιτυχία. Το προφίλ, συνεπώς, του ελκυστικού εργοδότη είναι απολύτως απαραίτητο για το ΔΑΑ καθώς αποτελεί για αυτόν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Όλοι οι εργαζόμενοι με σύμβαση αορίστου χρόνου, από την πρόσληψη τους και στη διάρκεια της απασχόλησής τους στην εταιρεία συμμετέχουν στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης με στόχο την προώθηση της ατομικής τους σταδιοδρομίας και των προσωπικών επιλογών ανάπτυξης τους.

Αποτελεί μακρόχρονη δέσμευση για εμάς η δημιουργία μιας εργασιακής κουλτούρας που ενθαρρύνει την εξέλιξη και την καλύτερη αξιοποίηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των ανθρώπων μας. Για το λόγο αυτό, έχουμε αναπτύξει μια σειρά συστημάτων διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, όπως ο προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού, το σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης, η εκπαίδευση και ανάπτυξη και η υγιεινή και ασφάλεια. Δεσμευόμαστε να εξασφαλίζουμε ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζόμενους και όλες οι σχετικές αποφάσεις να βασίζονται αποκλειστικά στα προσόντα, τις δεξιότητες, την απόδοση και την



επαγγελματική εμπειρία. Επιπλέον, σε περίπτωση δημιουργίας κενής θέσης εργασίας, η διαδικασία πρόσληψης πραγματοποιείται μέσω ανακοινώσεων της διοίκησης και ανάρτησης σχετικής αγγελίας στο εταιρικό διαδίκτυο (<http://intranet.aia.gr>).

Η συμμετοχή μας στο Ευρωπαϊκό εκπαιδευτικό πρόγραμμα διά βίου μάθησης «Leonardo da Vinci» που αφορά στην προώθηση της επαγγελματικής κινητικότητας των εργαζομένων, συνεχίστηκε για δεύτερο συνεχές χρόνο. Οκτώ από τους συναδέλφους μας ταξίδεψαν στο Μόναχο όπου απέκτησαν εμπειρίες από καθημερινές αεροδρομιακές λειτουργίες για μια ολόκληρη εβδομάδα, σε ένα από τα πιο πολυσύχναστα αεροδρόμια της Ευρώπης. Η τεχνολογία που αποκτήθηκε από αυτές τις επισκέψεις ήταν πολύτιμη τόσο για τους εργαζόμενους αλλιά και για τον ΔΑΑ.

Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα του ΔΑΑ για το έτος 2010 περιλάμβανε 11.237 εκπαιδευτικές ανθρωποώρες.

Το 96% των εργαζομένων παρακολούθησαν τουλάχιστον μία εκπαιδευτική ενότητα.

Ένα εκτενές φάσμα εκπαιδεύσεων πραγματοποιήθηκε το 2010, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη διάχυση του εταιρικού οράματος, αποστολής και αξιών σε όλους τους εργαζόμενους. Η εν λόγω ενότητα περιελάμβανε το 29% του συνόλου των εκπαιδευτικών ωρών.

Από το 2007 ο ΔΑΑ έχει δημιουργήσει μια στρατηγική συνεργασία με το Διεθνές Συμβούλιο Αεροδρομίων (ACI) και έκτοτε λειτουργεί το επίσης αναγνωρισμένο εκπαιδευτικό κέντρο, ACI Global Training Hub Centre (GTH). Μέσω αυτής της συνεργασίας μας δίνεται η ευκαιρία να ανταλλάξουμε ιδέες και απόψεις με εξειδικευμένα στελέχη από την αεροπορική βιομηχανία. Κατά τη διάρκεια του 2010 διοργανώσαμε και ολοκληρώσαμε επιτυχώς δύο εκπαιδευτικές ενότητες:

- Πρόληψη Κινδύνων και Διαχείριση της Πανίδας (20 συμμετέχοντες)
- Ευαισθητοποίηση σχετικά με Επιβάτες με Μειωμένη Κινητικότητα (50 συμμετέχοντες)

Ο ΔΑΑ θεωρεί όλους τους φορείς της αεροδρομιακής κοινότητας ως ένα σημαντικό παράγοντα για την ομαλή λειτουργία του αεροδρομίου. Επιδιώκουμε, συνεπώς, να εμπλέκουμε, καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου, το προσωπικό όλων των τρίτων σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες με σκοπό την επίτευξη μιας επικερδούς, προς όλους, σχέσης. Για το 2010, οι παρακάτω εκπαιδευτικές ενότητες πραγματοποιήθηκαν προς τους εργαζόμενους τρίτων μερών της αεροδρομιακής κοινότητας:

- Ευαισθητοποίηση σε θέματα Ασφάλειας: 1.100 εκπαιδευτικές ώρες
- Αεροδρομιακές Λειτουργίες (Γέφυρες Επιβίβασης/ Αποβίβασης Επιβατών, Ευαισθητοποίηση για Επιβάτες με Μειωμένη Κινητικότητα, Περιβαλλοντική Διαχείριση): 382 εκπαιδευτικές ώρες

Πίνακας 7.4

Εκπαιδευτικές Ενότητες προς Τρίτους για το 2010

	Εκπαιδευτικές Ώρες
Λειτουργίες στην περιοχή δραστηριοτήτων α/φων	382
Ασφάλεια	1.100
Σύνολο	1.482

Τον Ιούνιο του 2010, ο ΔΑΑ ξεκίνησε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Κάνοντας τη Διαφορά» το οποίο στοχεύει στην επιπλέον βελτίωση της συνολικής ικανοποίησης των πελατών από το προσωπικό «πρώτης γραμμής» του αεροδρομίου. Κεντρική ιδέα του προγράμματος είναι η υιοθέτηση μιας φιλικότερης και εξευγενισμένης προσέγγισης στην εξυπηρέτηση και επικοινωνία με τους πελάτες του αεροδρομίου. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει συγκεκριμένα στάδια υλοποίησης, που ξεκινούν με την επιλογή μιας ομάδας εργαζομένων του ΔΑΑ οι οποίοι θα εκπαιδευτούν να γίνουν οι ίδιοι εκπαιδευτές που στη συνέχεια θα παρέχουν εκπαιδεύσεις στο υπόλοιπο προσωπικό του ΔΑΑ καθώς και στο προσωπικό «πρώτης γραμμής» εταιριών της αεροδρομιακής κοινότητας. Το πρόγραμμα θα εφαρμοσθεί εντός του 2011.

7.5 Μεριμνώντας για τους ανθρώπους μας

Δεσμευόμαστε να είμαστε δίκαιοι, ανταμείβοντας τους εργαζόμενους μας για την απόδοση και την αφοσίωση τους. Στο πλαίσιο της μέριμνας μας για την επαγγελματική και προσωπική ευημερία των εργαζομένων μας έχουμε αναπτύξει ένα πρόγραμμα παροχών με συμπληρωματική κάλυψη όχι μόνον για εκείνους, αλλά και για τα εξαρτώμενα μέλη της οικογένειάς τους, μέσα από ομαδικά ασφαλιστήρια.

Το ομαδικό πρόγραμμα ζωής και ιατρικής ασφάλισης, καθώς επίσης και η ιατρική κάλυψη για όλους τους μόνιμους εργαζόμενους του ΔΑΑ και τα εξαρτώμενα μέλη της οικογένειάς τους (σύνολο 1.849 ατόμων) εκτιμάται ιδιαίτερα από όλους τους δικαιούχους εργαζόμενους μας που διαθέτουν σύμβαση αορίστου χρόνου.

Το 2010, εξυπηρετήσαμε 3.811 ασφαλιστικές απαιτήσεις που υπέβαλαν οι εργαζόμενοι μας (αφορά απαιτήσεις αποζημίωσης).

07. Οι Άνθρωποί μας

Το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα εφαρμόζεται από το 2003 για όλους τους εργαζομένους με σύμβαση αορίστου χρόνου ως συμπλήρωμα στην κρατική σύνταξη. Βασίζεται στη φιλοσοφία της αμοιβαίας συνεισφοράς (πρόκειται για μια προσέγγιση με από κοινού ανάληψη ευθύνης) και στόχος του είναι να μειώσει το χάσμα μεταξύ της κρατικής σύνταξης και του μισθού που έπαιρναν οι εργαζόμενοι πριν από τη συνταξιοδότηση τους. Το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα εκτιμάται ιδιαίτερα από τους δικαιούχους υπαλλήλους, το ποσοστό συμμετοχής των οποίων ανέρχεται σε 95%.

Η Εταιρεία παρέχει επίσης δωρεάν μετακίνηση μέσω τριών διαφορετικών διαδρομών με λεωφορεία. Σε καθημερινή βάση, εκτελούνται επτά δρομολόγια για το προσωπικό που εργάζεται την ημέρα και δεκαοκτώ δρομολόγια για τους εργαζομένους που δουλεύουν σε βάρδιες.

Αναγνωρίζουμε ότι η ισορροπία μεταξύ προσωπικής ζωής και εργασίας είναι σημαντική για τη διατήρηση ενός υγιούς, ικανοποιητικού και παραγωγικού εργατικού δυναμικού. Στόχος μας είναι να κάνουμε τους εργαζομένους μας να συμμετέχουν, δημιουργώντας μια πραγματική συναδελφική αλληλεγγύη και συνενώνοντας διοίκηση και εργαζόμενους σε κάθε επίπεδο. Προωθούμε τη συμμετοχή των ανθρώπων μας σε αθλητικές δραστηριότητες. Προς αυτή την κατεύθυνση, η εταιρεία μας υποστηρίζει δραστηριότητες όπως το ποδόσφαιρο, το μπάσκετ και το ποδήλατο.

Καθώς δημιουργούμε ισχυρές σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων μας και των μελών της αεροδρομιακής κοινότητας, ο ΔΑΑ είναι το ιδρυτικό μέλος του τουρνουά ποδοσφαίρου της αεροδρομιακής κοινότητας που διοργανώνεται τα τελευταία οκτώ χρόνια με τη συμμετοχή, εφέτος, δεκαπέντε ομάδων από την ευρύτερη αεροδρομιακή κοινότητα.

Οι ποδοσφαιρικές ομάδες του ΔΑΑ (5x5 και 11x11) συμμετέχουν σε αγώνες από το 2000. Την περίοδο 2009-2010, οι ομάδες 5x5 του ΔΑΑ συμμετείχαν στην 7η διοργάνωση της αεροδρομιακής κοινότητας, με την ομάδα επιχειρησιακών λειτουργιών να καταλαμβάνει τελικά τη 2η θέση. Την περίοδο 2010-2011, και οι δύο ομάδες του ΔΑΑ συμμετείχαν στην 8η διοργάνωση της αεροδρομιακής κοινότητας με στόχο την απόκτηση ενός μεταλλίου. Η ομάδα μπάσκετ του ΔΑΑ εξακολουθεί να εκπληρώνει τους οπαδούς της και κατόρθωσε όχι μόνο να παραμείνει στην Α1 κατηγορία του εργασιακού πρωταθλήματος «Νίκος Γκάλης», αλλά κατέκτησε μάλιστα την 6η θέση.

Η Εταιρεία του Αεροδρομίου υποστηρίζει με υπερηφάνεια τις αθλητικές πρωτοβουλίες των εργαζομένων της. Ενισχύοντας το αθλητικό πνεύμα, η συνεισφορά μας

προς τον συνάδελφο και αθλητή Γιώργο Δεληκούρα συνεχίστηκε το 2010, μέσα από τη χορηγία των προσπαθειών του κατά τη διάρκεια του Παγκόσμιου Πρωταθλήματος Ιστιοπλοΐας για ΑμεΑ. Από το 2003, ο ΔΑΑ είναι ο βασικός χορηγός των προσπαθειών του δύο φορές Παραολυμπιονίκη, Γιώργου Δεληκούρα, ο οποίος έχει λάβει σημαντικές διακρίσεις στην ιστιοπλοΐα για ΑμεΑ, τόσο σε εθνικές όσο και σε διεθνείς εκδηλώσεις. Το 2010, ο Γιώργος Δεληκούρας ολοκλήρωσε μια πολύ επιτυχημένη πορεία στην ιστιοπλοΐα, με 3 χρυσά μετάλλια σε 3 αγωνιστικές εκδηλώσεις. Επίσης τερμάτισε στην 11η θέση στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα IFDS που διοργανώθηκε το 2010 στην Ολλανδία, κερδίζοντας την πρόκριση για τους Παραολυμπιακούς Αγώνες του Λονδίνου το 2012.

Επιπλέον, αναλάβαμε τη χορηγία τριών συναδέλφων μας που συμμετείχαν στον Κλασικό Μαραθώνιο της Αθήνας, παρέχοντας μπλουζες, σορτσάκια και παπούτσια.

7.6 Συμμετοχή, ενημέρωση και εμπλοκή των ανθρώπων μας

Η διατήρηση ενός ήρεμου και ευχάριστου κλίματος στο χώρο εργασίας, όπου η παρουσία των εκπροσώπων του Σωματείου είναι έντονη, υπήρξε ανέκαθεν προτεραιότητα μας. Αναγνωρίζουμε τη σημασία της δέσμευσης των εργαζομένων και συνεχίζουμε να ενθαρρύνουμε την επικοινωνία ανάμεσα στο προσωπικό. Έχοντας επίγνωση της υπευθυνότητας που έχουμε ως εργοδότης, προσπαθούμε να διατηρήσουμε καλές σχέσεις με τους εκπροσώπους των εργαζομένων μας: με το Σωματείο Εργαζομένων του ΔΑΑ και την Επιτροπή Υγιεινής & Ασφάλειας.

Φέτος, ο ΔΑΑ ασχολήθηκε με τη διάχυση του Εταιρικού Οράματος, της Αποστολής και των Αξιών μας σε όλους τους εργαζομένους. Για αυτό το σκοπό, και σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, σχεδιάσαμε και πραγματοποιήσαμε δεκατρία συνολικά εργαστήρια με τίτλο «Ένα Όχι Μία Ομάδα» προκειμένου να εξασφαλίσουμε την περαιτέρω δέσμευση των εργαζομένων σε μια κοινή εταιρική κουλτούρα. Κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων, όλοι οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να διερευνήσουν το Όραμα και την Αποστολή του ΔΑΑ και να επεξεργαστούν τις Αξίες του ΔΑΑ μέσα από ένα προσεκτικά σχεδιασμένο σύνολο διαδραστικών δραστηριοτήτων. Σε κάθε εργαστήριο, η σύνθεση των ομάδων των συμμετεχόντων ήταν προσχεδιασμένη, ώστε να συμμετέχουν εργαζόμενοι από διαφορετικούς χώρους, με διαφορετική εξειδίκευση και διαφορετικά ιεραρχικά επίπεδα. Κατ' αυτόν τον τρόπο, είχαν όλοι σχεδόν μια μοναδική ευκαιρία να γνωριστούν καλύτερα με συναδέλφους με τους οποίους δεν είχαν συναναστραφεί στο παρελθόν και να ανταλλάξουν σημαντικές πληροφορίες για το ρόλο τους εντός της εταιρείας.



Συγκεκριμένη Επισήμανση σχετικά με τη δέσμευση των εργαζομένων σε μια κοινή κουλτούρα

Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και των διαδικασιών τεκμηρίωσης που ακολουθήσαμε όσον αφορά στους τρόπους και στα αποτελέσματα της συμμετοχής των εργαζομένων στο ΔΑΑ, επισκοπήσαμε στοιχεία επίσημων και άτυπων μορφών διαλόγου. Σε αυτό το πλαίσιο, επισκοπήσαμε τις πρωτοβουλίες του ΔΑΑ σε θέματα συμμετοχής των εργαζομένων στην ανάπτυξη της νέας αποστολής, του οράματος και των αξιών της εταιρείας. Πιστεύουμε ότι η διαδραστική αντί για απλά ενημερωτική φύση αυτών των πρωτοβουλιών που περιελάμβανε δεκατρία συνοδικά εργαστήρια με τίτλο «Ένα Χ Μία Ομάδα», συνέβαλε σημαντικά στη δέσμευση των εργαζομένων του ΔΑΑ σε μια κοινή εταιρική κουλτούρα. Ο ΔΑΑ θα μπορούσε να εξετάσει την περαιτέρω ανάπτυξη παρόμοιων πρωτοβουλιών και εκδηλώσεων με συμμετοχή των εργαζομένων, εστιάζοντας σε θέματα βιωσιμότητας (όπως συνέβη με τις ενημερωτικές συναντήσεις με τους εργαζομένους του ΔΑΑ με τίτλο “Greening the Airport Business”).

Ernst & Young

Ειδικά για αυτά τα εργαστήρια δημιουργήθηκε ένα εταιρικό βίντεο με σκοπό να εμπνεύσει, να ενδυναμώσει το ομαδικό πνεύμα και να κινητοποιήσει τους εργαζομένους, αποσκοπώντας σε ακόμα μεγαλύτερη επιτυχία. Αυτό το βίντεο διάρκειας τριών λεπτών παρουσίαζε στιγμές από τον καθημερινό εργασιακό βίο, καθώς επίσης και σημαντικά

στοιχεία του ιστορικού του ΔΑΑ όπου οι εργαζόμενοι έχουν επιδείξει απίστευτη δέσμευση και αφοσίωση κατά τη διάρκεια έργων-πρόκληση, ή εξαιρετικών συνθηκών (Ολυμπιακοί Αγώνες 2004, Κύπελλο Πρωταθλητριών Ευρώπης 2007, διακοπή λειτουργίας αεροδρομίου λόγω σφοδρής χιονόπτωσης, κτλ.). Το βίντεο αυτό έγινε γρήγορα επιτυχία και οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να το αποθηκεύσουν από το εταιρικό διαδίκτυο.

Σε συνεργασία με το Κέντρο Αιμοδοσίας του Νοσοκομείου Παιδών Αγλαΐα Κυριακού, ο ΔΑΑ έχει δημιουργήσει μια Τράπεζα Αίματος για να καλύψει τις αυξημένες ανάγκες των παιδιών που πάσχουν από λευχαιμία και άλλες μορφές καρκίνου, καθώς επίσης και τις ανάγκες των εργαζομένων του ΔΑΑ σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας. Η εταιρεία προσκαλεί το ανθρώπινο δυναμικό να στηρίξει αυτή την πρωτοβουλία σε τακτική βάση.

Για μια ακόμη χρονιά, ο Άγιος Βασίλης κράτησε την υπόσχεση του και επισκέφτηκε το ετήσιο χριστουγεννιάτικο πάρτυ του ΔΑΑ για τα παιδιά των εργαζομένων μας, μοιράζοντας δώρα σε όλα τα παιδιά, καθώς επίσης κι ένα οικογενειακό ταξίδι στη Euro Disney.

Η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για τη βελτίωση της πρόσβασης των εργαζομένων σε εταιρική τεχνογνωσία και πληροφόρηση. Το εταιρικό μας διαδίκτυο ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα διευκολύνοντας την πρόσβαση και την κοινοποίηση πληροφοριών, ενώ με το τριμηνιαίο περιοδικό μας το “We@AIA” ενημερώνουμε τους ανθρώπους μας για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες του ΔΑΑ, προσδίδοντας παράλληλα έναν πιο ανάλαφρο τόνο στα εταιρικά δρώμενα.

08. Πλαίσιο Βιωσιμότητας και Εταιρική Δέσμευση



Το κεφάλαιο περιλαμβάνει την Ετήσια Έκθεση Αναφοράς Προόδου (Communication On Progress) προς τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών καθώς ο ΔΑΑ έχει αναπτύξει πολιτικές και πρακτικές ώστε να υποστηρίζει ουσιαστικά και να συνεισφέρει στην προαγωγή των δέκα αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του εν λόγω οργανισμού. Ο ΔΑΑ θέτει ως βάση για τη σύνταξη του ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας τις Οδηγίες του GRI (Global Reporting Initiative). Ο Πίνακας Δεικτών που παρουσιάζεται, παρακάτω, εμπεριέχει πληροφορίες σχετικές με εταιρικές διοικητικές πρακτικές και δείκτες επίδοσης της εταιρείας. Οι πληροφορίες αναλύονται εμπεριστατωμένα στις σελίδες του Απολογισμού. Επίσης, παρουσιάζεται και η διαβάθμιση μας στο επίπεδο εφαρμογής των GRI Δεικτών.

Τέλος, στο κεφάλαιο που ακολουθεί περιλαμβάνεται η ανεξάρτητη Δήλωση Διασφάλισης της εξωτερικής ελεγκτικής εταιρείας, Ernst & Young, η οποία ανέλαβε το έργο διασφάλισης του Απολογισμού.



8.1 Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ / Έκθεση Αναφοράς Προόδου

Από τον Ιούνιο του 2008, η διοίκηση της Εταιρείας Αεροδρομίου έχει δεσμευτεί ώστε να υποστηρίζει και να προάγει τις δέκα ηθικές αρχές της πρωτοβουλίας του Οικουμενικού Συμφώνου. Η δέσμευση αυτή αφορά στην εφαρμογή της εταιρικής στρατηγικής για βιώσιμη ανάπτυξη και την περαιτέρω υποστήριξη και προώθηση των αρχών εντός της σφαίρας επιρροής της εταιρείας. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΔΑΑ συμμετέχει στο εθνικό δίκτυο του Οικουμενικού Συμφώνου και λαμβάνει μέρος σε δράσεις που προάγουν το χαρακτήρα της πρωτοβουλίας.

Με σκοπό να ενισχύσουμε την αξιοπιστία της δέσμευσης της εταιρείας στη συγκεκριμένη πρωτοβουλία, και εστιάζοντας στη διαφάνεια και τη συνεχή βελτίωση, ο ΔΑΑ προχωρεί σε αναφορά σχετικά με την επίδοσή του, σε ετήσια βάση. Η Έκθεση Αναφοράς Προόδου αποτελεί ένα μέσο επικοινωνίας προς τους ιθύνοντες του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ και για όλες τις ομάδες συμμετόχων του ΔΑΑ.



ΕΝΟΤΗΤΑ	ΑΡΧΗ ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ	ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΠΑΡ.
Ανθρώπινα Δικαιώματα	1: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων 2: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων	2.1/ 2.2/ 2.3/ 4.4/ 4.6.3/ 4.6.4/ 4.6.5/ 4.6.6/ 4.7/ 4.8/ 6.1/ 7.2/ 7.3/ 7.4/ 7.6
Συνθήκες Εργασίας	3: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και να αναγνωρίζουν το δικαίωμα της συλλογικής διαπραγμάτευσης 4: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής και υποχρεωτικής εργασίας 5: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την αποτελεσματική εξάλειψη της παιδικής εργασίας 6: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων κατά την πρόσληψη και την απασχόληση	7.5 7.1/ 7.2/ 7.3/ 7.1 7.1/ 7.2/ 7.3
Περιβάλλον	7: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσεγγίζουν προληπτικά τις περιβαλλοντικές προκλήσεις 8: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας 9: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση νέων τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον	4.4/ εισαγ. κεφ.5/ 5.1/ 5.2/ 5.3/ 5.4/ 2.2/ 2.3/ 4.4/ 5.1/ 5.2/ 5.4/ 5.5/ 5.6/ 5.7/ 5.2/ 5.3/ 5.5/ 5.6
Κατά της Διαφθοράς	10: Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφή διαφθοράς, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας	2.2/ 4.4/ 7.3/ 7.6

08. Πλαίσιο Βιωσιμότητας και Εταιρική Δέσμευση



8.2 Πίνακας Κατευθυντηρίων Οδηγιών GRI - G3

Το επίπεδο εφαρμογής των κατευθυντηρίων οδηγιών GRI - G3 είναι B+ όπως ελέγχθηκε από την Ernst & Young.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΠΑΡ.
1	ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	
1.1	Δήλωση από τον Πρόεδρο Δ.Σ. και τον Γενικό Διευθυντή. Το όραμα της Εταιρείας Αεροδρομίου για βιώσιμη ανάπτυξη	κεφ.1
1.2	Περιγραφή κύριων επιδράσεων, ρίσκων και ευκαιριών	2.2
2	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ	
2.1	Επωνυμία του οργανισμού	εισαγ. κεφ.2
2.2	Φύση των υπηρεσιών που παρέχει ο οργανισμός	2.2
2.3	Λειτουργική δομή του οργανισμού	2.2
2.4	Τοποθεσία της έδρας του οργανισμού	Πρόλογος
2.5	Χώρες που δραστηριοποιείται ο οργανισμός	Πρόλογος
2.6	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή του οργανισμού	2.2
2.7	Αγορές που εξυπηρετούνται	Πρόλογος/ 4.2/ 4.3
2.8	Μεγέθη του οργανισμού: αριθμός εργαζόμενων / πωλήσεις / στοιχεία ενεργητικού / επιβατική κίνηση	3.1/3.3/4.1/4.2/7.1
2.9	Σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	Καμία
2.10	Βραβεύσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου του απολογισμού	2.3/4.5.1
3	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΟΥ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	
3.1	Περίοδος αναφοράς του απολογισμού	Πρόλογος
3.2	Χρονολογία έκδοσης του πιο πρόσφατου προγενέστερου απολογισμού	Πρόλογος
3.3	Κύκλος έκδοσης απολογισμού	Πρόλογος
3.4	Στοιχεία επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικών με τον απολογισμό και το περιεχόμενό του	8.5
3.5	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου του απολογισμού: Έμφαση στα ουσιώδη/ Ιεράρχηση των ζητημάτων/ Προσδιορισμός του συμμετόχων	2.3/Πρόλογος
3.6	Οριοθέτηση του περιεχομένου του απολογισμού	Πρόλογος
3.7	Περιορισμοί ως προς το πεδίο ή τα όρια του απολογισμού	Κανένας
3.8	Βάση για την κατάρτιση απολογισμών για κοινοπραξίες, εκμισθωμένες δραστηριότητες κλπ.	Πρόλογος
3.9	Τεχνικές μέτρησης και επεξεργασίας δεδομένων. Εφαρμογή του GRI πλαισίου	Πρόλογος/2.3/8.2
3.10	Επεξήγηση για τους λόγους αναθεώρησης πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερους απολογισμούς	Καμία
3.11	Σημαντικές αλλαγές από προγενέστερους απολογισμούς αναφορικά με το πεδίο, τα όρια και τις μεθόδους μέτρησης που έχουν εφαρμοστεί	Καμία
3.12	Πίνακας που προσδιορίζει τα σημεία που ορίζει το πρότυπο, στο περιεχόμενο του απολογισμού	8.2
3.13	Πολιτική που αφορά στην υποβολή του απολογισμού για εξωτερική διασφάλιση	2.3/8.3
4	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ	
4.1	Δομή συστήματος διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων και των επιτροπών	2.2/2.3
4.2	Διακριτός ρόλος διοίκησης και ελεγκτικών οργάνων	2.2



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΠΑΡ.
4.3	Ανεξάρτητα και/ή μη-εκτελεστικά μέλη των ελεγκτικών οργάνων	2.2
4.4	Μηχανισμοί παροχής συστάσεων ή υποδείξεων από/ προς το Δ.Σ.	2.2/7.6
4.5	Σύνδεση μεταξύ των αποδοχών των μελών της διοίκησης και της επίδοσης του οργανισμού	2.2
4.6	Διαδικασίες που εφαρμόζονται για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων	2.2/4.4/7.3
4.7	Διαδικασίες για το καθορισμό των προσόντων και της τεχνογνωσίας των ελεγκτικών οργάνων	2.2
4.8	Εταιρικές δηλώσεις που αφορούν στην στρατηγική του οργανισμού για την αειφόρο ανάπτυξη	2.1/2.3
4.9	Διαδικασίες που εφαρμόζει το Δ.Σ. για εποπτεία θεμάτων αειφόρου ανάπτυξης	2.1/2.2/2.3
4.10	Διαδικασίες αξιολόγησης της επίδοσης των ελεγκτικών οργάνων	2.2
4.11	Εξηγήσεις για την εφαρμογή της αρχής της πρόληψης . Διαχείριση πιθανών κινδύνων	2.2/εισαγ. κεφ.5/
5.1 /5.2	Καταστατικοί χάρτες, συμφωνίες ή άλλες πρωτοβουλίες τις οποίες υποστηρίζει ο οργανισμός	2.3/ 4.6.1/ 5.2
4.12	Καταστατικοί χάρτες, συμφωνίες, πρωτοβουλίες που υποστηρίζει ο οργανισμός	2.3/4.6.1/5.2
4.13	Ιδιότητα μέλους σε σωματεία ή/και εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς	2.3/5.2
4.14	Αναφορά στην ομάδα συμμετόχων συνεργάζονται/ επηρεάζονται από τον οργανισμό	Πρόλογος/4.5/4.5.1/ 4.5.2/4.5.3/4.5.4/ 4.5.5/4.6.1/4.6.2/ 4.6.3/4.6.4/ 6.1/ 6.4/7.1
4.15	Διαδικασία προσδιορισμού και επιλογής των ομάδων συμμετόχων	2.3
4.16	Συμμετοχή των συμμετόχων: Συχνότητα ανά τύπο και ομάδα συμμετόχων	2.3/4.5/4.5.1/ 4.5.2/4.5.3/4.5.4/ 4.5.5/4.6.1/4.6.2/ 4.6.3/6.1/6.2/6.4/ 7.3/7.5/7.6
4.17	Πως ο οργανισμός ανταποκρίνεται σε βασικά θέματα και προβληματισμούς που εκφράστηκαν από τους συμμετόχους, όπως: το σύστημα διαχείρισης αεροπορικής ασφάλειας, τη διαχείριση σχολίων επιβατών, την τηλ. γραμμή για περιβαλλοντικά ζητήματα, την επικοινωνία για θέματα που αφορούν στις τοπικές κοινότητες, τη λειτουργία διευθύνσεων για τις εργασιακές σχέσεις	4.5/4.6.3/4.6.5/ 4.6.6/4.7/5.4/6.1/ 6.3/7.2/7.6

08. Πλαίσιο Βιωσιμότητας και Εταιρική Δέσμευση

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΕ ΠΑΡ.
Οικονομία	Οικονομική απόδοση - Παρουσία στην αγορά – Ανάπτυξη της επιβατικής κίνησης και παρουσία του οργανισμού στη διεθνή αγορά Έμμεση οικονομική επίδραση – Επενδύοντας στην κοινωνία γύρω μας	πίνακας 3.1/ παρ.4.1/4.2/6.1/6.2 γραφήματα 3.5.3/ 3.5.4
Περιβάλλον	Περιβαλλοντική πολιτική ως δομημένη προσέγγιση από τον οργανισμό και εταιρικά προγράμματα περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης Περιβαλλοντική συμμόρφωση: Νομικό πλαίσιο Υλικά – Ανακύκλωση/ ενέργεια/ Νερό – Μέτρα εξοικονόμησης Πρωτοβουλίες για την Κλιματική Αλλαγή Βιοποικιλότητα Μεταφορά των εργαζόμενων	5.1 κεφ. 5 5.5/5.6 5.2 5.7 7.5
Εργασιακός Χώρος	Απασχόληση Εργασιακές Σχέσεις Εργασιακή Ασφάλεια & Υγιεινή – Διοικητικές Πρακτικές Εκπαίδευση Πολιτική ίσων ευκαιριών	7.1 7.2/7.3 7.4 7.3/7.4 7.3
Ανθρώπινα Δικαιώματα	Συνεργασίες και Προμήθειες Πρακτικές μη-διάκρισης – Διαχείριση σχολίων επιβατών Ασφάλεια – Εκπαίδευση προσωπικού εταιρειών ασφάλειας για τις διαδικασίες ελέγχου των επιβατών	4.4 4.7 4.64/7.4
Κοινωνία	Τοπικές Κοινότητες – Πρακτικές διαχείρισης της επίδρασης της λειτουργίας του οργανισμού στις τοπικές κοινότητες / Έργα υποδομής Κοινωνία – Επενδύοντας στην τέχνη και τον πολιτισμό / Υποστηρίζοντας κοινωνικές ομάδες Διαφθορά – Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας / Πολιτική κατά της Διαφθοράς	6.1 6.2/6.4
Υπεύθυνη Παροχή Υπηρεσιών	Επιχειρησιακή ετοιμότητα – Διασφαλίζοντας την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών Υπεύθυνη παροχή υπηρεσιών – Παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας Υγιεινή & Ασφάλεια Πελατών – Αεροπορική ασφάλεια/ πυρασφάλεια/ ασφάλεια, υγεία και υγιεινή στον Αεροσταθμό Μάρκετινγκ – Κίνητρα προς τους πελάτες Ιδιωτικότητα των πελατών – Διασφαλίζοντας τα δεδομένα των επιβατών	4.5/4.6.1 4.6.3/4.7 4.6.3/4.6.5/4.6.6 4.5.4 4.8

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

EC1	Άμεση οικονομική αξία που δημιουργήθηκε και διανεμήθηκε: Έσοδα, λειτουργικά έξοδα, μισθοδοσία, κέρδη εις νέον, δωρεές και έργα υποδομής στις τοπικές κοινότητες, απόδοση φόρων, προστιθέμενη αξία παγίων	πίνακας 3.1/ γράφημα 3.5.3
EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις, ρίσκα και ευκαιρίες από τις δραστηριότητες του οργανισμού σχετικά με την κλιματική αλλαγή	5.2

ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

EC7	Διαδικασίες για τις προσλήψεις εργαζόμενων-κατοίκων της περιοχής	7.1
-----	--	-----



ΕΜΜΕΣΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ		
EC8	Ανάπτυξη και επίδραση επενδύσεων σε υποδομές και υπηρεσιών για το κοινό όφελος	3.5/6.1/6.2/6.3
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
ΥΛΙΚΑ		
EN2	Υλικά που χρησιμοποιήθηκαν και προέρχονται από ανακυκλωμένα υλικά	5.5
ΕΝΕΡΓΕΙΑ		
EN4	Έμμεση κατανάλωση ενέργειας	πίνακας 3.2
EN5	Ενέργεια που εξοικονομήθηκε λόγω μέτρων εξοικονόμησης και πρακτικών βελτίωσης	πίνακας 3.2/ παρ. 5.2
EN6	Πρωτοβουλίες για την παροχή ενεργητικά αποδοτικότερων υπηρεσιών και μείωση των απαιτήσεων για κατανάλωση ενέργειας	5.2
EN7	Πρωτοβουλίες μείωσης έμμεσης κατανάλωσης ενέργειας και μειώσεις που επιτεύχθηκαν	5.2
ΝΕΡΟ		
EN8	Συνολική χρήση νερού	πίνακας 3.2
ΒΙΟΠΟΙΚΙΛΟΤΗΤΑ		
EN11	Τοποθεσία προστατευμένης περιοχής υψηλής βιοποικιλότητας	5.7
EN13	Είδη που προστατεύονται ή αποκαθίστανται	5.7
EN14	Στρατηγική, δράσεις και προγράμματα επιδράσεων στη βιοποικιλότητα	5.7
ΕΚΠΟΜΠΕΣ, ΕΚΡΟΕΣ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΑ		
EN18	Πρωτοβουλίες για τη μείωση εκπομπών αερίων θερμοκηπίου και μειώσεις που επιτεύχθηκαν	5.2/5.3
EN20	NOx, SOx και άλλες σημαντικές κατηγορίες εκπομπών, ανά τύπο	πίνακας 3.2
EN22	Συνολικός όγκος απορριμμάτων, ανά τύπο και μέθοδο διάθεσης. Πρόγραμμα ανακύκλωσης	5.5
ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ		
EN28	Πρόστιμα για μη-συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία και κανονισμούς	εισαγ. κεφ.5
ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ		
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ		
LA1	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά είδος απασχόλησης και σύμβαση εργασίας	7.1
LA2	Δείκτης κύκλου απασχόλησης / Αποχωρήσεις	7.1
LA3	Προνόμια στους εργαζόμενους αορίστου χρόνου (π.χ πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης εργαζόμενων)	7.5
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ		
LA6	Επιτροπή Υγιεινής & Ασφάλειας με εκπρόσωπους από τη Διοίκηση και τους εργαζόμενους	7.2
LA7	Ποσοστά απουσίας και συχνότητας εργατικών ατυχημάτων	γράφημα 3.4.2
LA8	Εκπαίδευση εργαζόμενων σε θέματα υγιεινής & ασφάλειας	4.6.2/7.2/7.5
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ		
LA10	Μέσος όρος εκπαιδευτικών ωρών ανά έτος/ ανά εργαζόμενο	7.4
LA11	Προγράμματα δια βίου μάθησης των εργαζομένων συμβάλλοντας στην ολοκλήρωση της σταδιοδρομίας τους	7.4
LA12	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτικές εκθέσεις σχετικά με την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	7.4

08. Πλαίσιο Βιωσιμότητας και Εταιρική Δέσμευση

ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ		
ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ		
HR1	Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών που αφορούν τα ανθρώπινα δικαιώματα, κατά τη λειτουργία του αεροδρομίου, συμπεριλαμβανομένων μηχανισμών ελέγχου των διαδικασιών αυτών	2.2/4/4.8/7.3
HR2	Ενέργειες που αποδεικνύουν ότι ο σεβασμός των ανθρώπινων δικαιωμάτων αποτελεί παράγοντα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν σε επενδύσεις και προμήθειες, συμπεριλαμβανόμενης της επιλογής προμηθευτών / αναδόχων	2.2/4.4
HR3	Σύνοδο ωρών εκπαίδευσης των εργαζόμενων σχετικά με πολιτικές και διαδικασίες του οργανισμού που αφορούν σε θέματα ανθρώπινων δικαιωμάτων	πίνακας 3.4
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΗ-ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ		
HR4	Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών που προλαμβάνουν ενδεχόμενο διακρίσεων, σχετικά περιστατικά και ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί	2.2/7.3
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ		
HR8	Ποσοστό του προσωπικού ασφάλειας που εκπαιδεύεται σε ζητήματα που αφορούν στα ανθρώπινα δικαιώματα	4.6.4/7.4
ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ		
ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ		
SO1	Φύση, πεδίο εφαρμογής των προγραμμάτων και πρακτικών αξιολόγησης των επιδράσεων της λειτουργίας του οργανισμού στις τοπικές κοινότητες	κεφ. 5/6.1/6.2/6.4
ΔΙΑΦΘΟΡΑ		
SO3	Εκπαίδευση των εργαζόμενων σχετικά με την καταπολέμηση της διαφθοράς	7.3/7.6
ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ		
PR1	Μετρήσεις, επιθεωρήσεις και έλεγχοι για την υγιεινή και ασφάλεια	4.6.6
ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
PR5	Πρακτικές σχετικά με την ικανοποίηση πελατών (έρευνες ικανοποίησης επιβατών)	4.5.1/4.5.2/4.5.3/ 4.5.4/4.7/5.4
ΑΠΟΡΡΗΤΟ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ		
PR8	Πρακτικές για την προστασία του απορρήτου των πελατών αποκλείοντας απώλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών	4.8



8.3 Δήλωση Διασφάλισης

ΔΗΛΩΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΘΗΝΩΝ¹

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 («Ο Απολογισμός») του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών («Δ.Α.Α.») έχει συνταχθεί από τη Διοίκηση του Δ.Α.Α., η οποία είναι υπεύθυνη για τη συγκέντρωση και παρουσίαση των πληροφοριών που περιλαμβάνει. Η δική μας ευθύνη, σύμφωνα με τις οδηγίες της Διοίκησης του Δ.Α.Α., είναι η απόδοση διασφάλισης περιορισμένου επιπέδου για την αγγλική μόνο έκδοση του Απολογισμού και η προσθήκη συγκεκριμένων επισημάνσεων, όπως προκύπτουν από την εργασία μας, σε σχετικές ενότητες του Απολογισμού.

Η ευθύνη μας για τη διεκπεραίωση των εργασιών διασφάλισης αφορά αποκλειστικά στη Διοίκηση του Δ.Α.Α., βάσει των όρων αναφοράς που συμφωνήθηκαν με αυτήν. Επομένως, δεν αποδεχόμαστε ή αναλαμβάνουμε οποιαδήποτε ευθύνη για οποιοδήποτε άλλο σκοπό ή προς οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο ή οργανισμό. Οποιοδήποτε τρίτο μέρος βασίσει οποιαδήποτε απόφαση του στον Απολογισμό πράττει εξολοκλήρου με δική του ευθύνη.

ΕΥΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Το έργο διασφάλισης έχει σχεδιαστεί και εκπονηθεί σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 («ISAE 3000») και σύμφωνα με τις απαιτήσεις των έργων διασφάλισης Τύπου 2, όπως αυτές ορίζονται από το πρότυπο διασφάλισης AA1000 (2008), προκειμένου να παρέχει περιορισμένου επιπέδου συμπεράσματα σχετικά με:

- A. Την τήρηση των Αρχών της «Συμμετοχικότητας», «Ουσιαστικότητας» και «Ανταπόκρισης» του Προτύπου Αρχών Υπευθυνότητας AA1000.
- B. Την πληρότητα και ακρίβεια των προσδιορισμένων στοιχείων βιωσιμότητας που βρίσκονται στο Κεφάλαιο 3 «Βασικοί Δείκτες Απόδοσης».
- Γ. Την αληθοφάνεια δηλώσεων και ισχυρισμών που περιλαμβάνει ο Απολογισμός.
- Δ. Την αυτόβουλη δήλωση του Δ.Α.Α. σχετικά με το επίπεδο εφαρμογής B+ των Κατευθυντήριων Οδηγιών Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας G3 του Global Reporting Initiative («GRI») ως προς τα κριτήρια των επιπέδων εφαρμογής του GRI.

E. Την αναφορά προόδου (Communication on Progress) του Δ.Α.Α. για το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (United Nations Global Compact) ως προς τις κατευθυντήριες οδηγίες που βρίσκονται στον Πρακτικό Οδηγό Αναφοράς Προόδου του Οικουμενικού Συμφώνου.

ΠΩΣ ΚΑΤΑΛΗΞΑΜΕ ΣΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΜΑΣ

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματα μας, σε σχέση με το εύρος και τα κριτήρια που αναφέρονται παραπάνω, αναλάβαμε (χωρίς να περιοριστούμε μόνο σε αυτές) τις παρακάτω εργασίες:

1. Διενεργήσαμε συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της Διοίκησης και ανώτερους Διευθυντές, ώστε να κατανοήσουμε την υφιστάμενη κατάσταση των δραστηριοτήτων εταιρικής υπευθυνότητας και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.
2. Επισκοπήσαμε επιλεγμένα έγγραφα σχετικά με την επίδοση βιωσιμότητας του Δ.Α.Α. για να καταλάβουμε την πρόοδο του οργανισμού και να εκτιμήσουμε την κάλυψη θεμάτων μέσα στον Απολογισμό.
3. Επισκοπήσαμε την προσέγγιση σύνδεσης του Δ.Α.Α. με τα ενδιαφερόμενα μέρη του μέσω συνεντεύξεων και επιλεγμένων εγγράφων.
4. Επισκοπήσαμε τις διαδικασίες του Δ.Α.Α. για τον καθορισμό ουσιαστικών θεμάτων προς αναφορά στον Απολογισμό.
5. Πραγματοποιήσαμε μια υψηλού επιπέδου συγκριτική αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων που περιλαμβάνονται σε Απολογισμούς βιωσιμότητας ομοειδών του Δ.Α.Α. εταιριών και επισκοπήσαμε επιλεγμένα δημοσιεύματα του Τύπου και εταιρικά έγγραφα ώστε να αξιολογήσουμε την κάλυψη ουσιαστικών θεμάτων στον Απολογισμό.
6. Επισκοπήσαμε πληροφορίες ή εξηγήσεις για την τεκμηρίωση βασικών δεδομένων, δηλώσεων και ισχυρισμών που συμπεριλαμβάνονται στον Απολογισμό, σχετικά με την επίδοση βιωσιμότητας του Δ.Α.Α. το 2010.
7. Επισκοπήσαμε δείγματα δεδομένων και διαδικασίες που αντιστοιχούν στους επιχειρησιακούς, περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και δείκτες ανθρώπινου δυναμικού (Κεφάλαιο 3 «Βασικοί

¹Η επισκόπηση μας δεν συμπεριέλαβε την ελληνική έκδοση του Απολογισμού. Η δήλωση αυτή αποτελεί μετάφραση της γνήσιας δήλωσης διασφάλισης, όπως αυτή βρίσκεται στην αγγλική έκδοση του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας του Δ.Α.Α. για το 2010. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της αγγλικής και ελληνικής δήλωσης, υπερισχύει η αγγλική.

08. Πλαίσιο Βιωσιμότητας και Εταιρική Δέσμευση

Δείκτες Απόδοσης») ώστε να εκτιμήσουμε εάν έχουν συγκεντρωθεί και αναφερθεί καταλλήλως σε επίπεδο Εταιρίας.

8. Επισκοπήσαμε τον Απολογισμό ως προς την κατάλληλη μεταφορά των προσδιορισμένων στοιχείων βιωσιμότητας που βρίσκονται στο Κεφάλαιο 3 «Βασικοί Δείκτες Απόδοσης». Στο βήμα αυτό διεξήχθησαν επίσης συζητήσεις για τους περιορισμούς και τις υποθέσεις που σχετίζονται με τον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Οι διαδικασίες μας για τη συγκέντρωση στοιχείων έχουν σχεδιαστεί ώστε να αποδώσουν διασφάλιση περιορισμένου επιπέδου (όπως αυτή ορίζεται από το πρότυπο ISAE 3000) στην οποία να βασίσουμε τα συμπεράσματά μας. Οι διαδικασίες συγκέντρωσης στοιχείων περιορισμένου επιπέδου διασφάλισης είναι λιγότερο εκτενείς από αυτές που αφορούν στην απόδοση διασφάλισης εύλογου επιπέδου (όπως σε έναν οικονομικό έλεγχο) και επομένως αποδίδεται χαμηλότερο επίπεδο διασφάλισης.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗΣ

- Η επισκόπησή μας δεν συμπεριέλαβε την ελληνική έκδοση του Απολογισμού. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της αγγλικής και ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση του Απολογισμού.
- Η επισκόπηση μας δεν συμπεριέλαβε χρηματοοικονομικά στοιχεία και τα αντίστοιχα κείμενα του Απολογισμού, ούτε δηλώσεις της Διοίκησης που αναφέρονται σε μελλοντική επίδοση και στόχους.
- Το εύρος της εργασίας μας δεν συμπεριέλαβε δραστηριότητες ή επιδόσεις οποιονδήποτε τρίτων μερών, ούτε την παρουσία μας σε δραστηριότητες διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Η επισκόπησή μας δεν συμπεριέλαβε ελέγχους συστημάτων πληροφορικής που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή και συγκέντρωση στοιχείων.

ΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΜΑΣ

Βάσει της επισκόπησής μας και σύμφωνα με τους όρους αναφοράς της εργασίας μας, παρέχουμε τα παρακάτω συμπεράσματα για τον Απολογισμό ως προς την ανωτέρω ενότητα «Εύρος Εργασίας και Κριτήρια». Τα συμπεράσματά μας βασίζονται στην κατάλληλη εφαρμογή των επιλεγμένων κριτηρίων και θα πρέπει να μελετηθούν σε συνδυασμό με την ανωτέρω ενότητα «Πώς καταλήξαμε στα συμπεράσματά μας».

A. Τήρηση των Αρχών του Προτύπου Υπευθυνότητας AA1000:

Συμμετοχικότητα: Βασίζεται η προσέγγιση του Δ.Α.Α. για τη βιωσιμότητα στο διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη του;

- Δεν έχουμε αντιληφθεί κάποιες κύριες ομάδες ενδιαφερομένων μερών οι οποίες εξαιρέθηκαν από διαδικασίες διαλόγου.
- Δεν έχουμε αντιληφθεί ζητήματα που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι ο Δ.Α.Α. δεν έχει εφαρμόσει την αρχή της Συμμετοχικότητας κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής του για την βιωσιμότητα.

Ουσιαστικότητα: Παρέχει ο Δ.Α.Α. μια ισορροπημένη παρουσίαση των ουσιαστικών θεμάτων που αφορούν στην επίδοση της βιωσιμότητάς του;

- Με την εξαίρεση των θεμάτων που καταγράφονται παρακάτω, δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων του Δ.Α.Α. δεν παρέχει μια ισορροπημένη παρουσίαση των ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας. Θεωρούμε ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων του Δ.Α.Α.:

- Θα μπορούσε να είχε βασιστεί σε σαφή κριτήρια και όρια αξιολόγησης της σχετικότητας και σημαντικότητας των αναγνωρισμένων ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας.
- Θα μπορούσε να είχε περαιτέρω βελτιωθεί με την εφαρμογή μιας διαδικασίας κατά την οποία τα ουσιαστικά θέματα θα αναγνωρίζονταν μέσω διαλόγου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ανταπόκριση: Ανταποκρίθηκε ο Δ.Α.Α. στις ανησυχίες των ενδιαφερομένων μερών;

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Δ.Α.Α. δεν έχει εφαρμόσει την αρχή της Ανταπόκρισης σε ουσιαστικά θέματα που αφορούν στα ενδιαφερόμενα μέρη ή ότι οποιοδήποτε τέτοιο θέμα έχει εξαιρεθεί από τον Απολογισμό.

B. Πόσο πλήρη και ακριβή είναι τα επιχειρησιακά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά και στοιχεία ανθρώπινου δυναμικού που βρίσκονται στο Κεφάλαιο 3 «Βασικοί Δείκτες Απόδοσης»;

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιαδήποτε σημαντική μονάδα αναφοράς (reporting unit) η οποία συμπεριλαμβάνεται στα όρια και τη χρονική περίοδο που ορίζονται στον Απολογισμό και η οποία έχει



εξαιρεθεί από το εύρος των στοιχείων που αναφέρονται στο Κεφάλαιο 3 «Βασικοί Δείκτες Απόδοσης».

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιαδήποτε ανακρίβεια στη συγκέντρωση των στοιχείων σε επίπεδο εταιρίας ή στη μεταφορά των δεδομένων αυτών στον Απολογισμό, η οποία θα επηρέαζε ουσιαστικά το πώς αυτά αναφέρονται στο Κεφάλαιο 3 «Βασικοί Δείκτες Απόδοσης».

Γ. Πόσο αληθοφανείς είναι ισχυρισμοί και δηλώσεις που εμπεριέχονται στον Απολογισμό;

- Έχουμε επισκοπήσει πληροφορίες ή επεξηγήσεις που αφορούν σε επιλεγμένες δηλώσεις σχετικά με δραστηριότητες βιωσιμότητας του Δ.Α.Α. που παρουσιάζονται μέσα στον Απολογισμό και δεν έχουμε αντιληφθεί σχετικές ανακρίβειες.

Δ. Πληροί ο Απολογισμός τις προϋποθέσεις του Επιπέδου Εφαρμογής B+ των Κατευθυντήριων Οδηγιών GRI G3;

- Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η δήλωση της Διοίκησης του Δ.Α.Α., ότι ο Απολογισμός πληροί τις προϋποθέσεις του Επιπέδου εφαρμογής B+ των κατευθυντήριων οδηγιών GRI G3 δεν καταγράφεται καταλλήλως.

Ε. Είναι η Αναφορά Προόδου του Δ.Α.Α. σχετικά με το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών σύμφωνη με τις κατευθυντήριες οδηγίες που βρίσκονται στον πρακτικό οδηγό αναφοράς προόδου του Οικουμενικού Συμφώνου;

- Δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η αναφορά προόδου του Δ.Α.Α. σχετικά με το Οικουμενικό Σύμφωνο δεν καταγράφεται καταλλήλως, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες που βρίσκονται στον πρακτικό οδηγό αναφοράς προόδου του Οικουμενικού Συμφώνου

ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΑΣ

Οι παρατηρήσεις μας και περιοχές προς βελτίωση θα διατυπωθούν σε έκθεσή μας προς τη Διοίκηση του Δ.Α.Α. Συγκεκριμένες επισημάνσεις της εργασίας μας μπορούν να εντοπιστούν σε αντίστοιχες ενότητες του Απολογισμού. Οι επισημάνσεις αυτές δεν επηρεάζουν τα ανωτέρω συμπεράσματα μας.

Η ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ Η ΟΜΑΔΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Αυτή είναι η δεύτερη χρονιά που η Ernst and Young Εταιρία Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών παρέχει ανεξάρτητες υπηρεσίες διασφάλισης σχετικά

με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας του Δ.Α.Α. Διεξαγάγαμε τις εργασίες μας σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του Κώδικα Ηθικής της Διεθνούς Ομοσπονδίας Λογιστών (IFAC), που απαιτεί, μεταξύ άλλων, τα μέλη της ομάδας διασφάλισης καθώς και η εταιρία διασφάλισης να είναι ανεξάρτητοι του πελάτη και να μην έχουν εμπλακεί στη συγγραφή του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η Ernst and Young έχει εφαρμόσει μέτρα για να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή της με τους ισχύοντες κανόνες ανεξαρτησίας, όπως αυτοί ορίζονται από τον Κώδικα. Η Εταιρία και όλο το επαγγελματικό προσωπικό που συμμετείχε στις εργασίες διασφάλισης ανταποκρίθηκαν σε αυτούς τους κανόνες ανεξαρτησίας. Η ομάδα που διενήργησε τη διασφάλιση, προέρχεται και υποστηρίζεται από το διεθνές δίκτυο Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιωσιμότητας (Climate Change & Sustainability Services) της Ernst and Young το οποίο αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αντίστοιχων έργων τόσο στην Ελλάδα όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Η ομάδα μας έχει την απαραίτητη εμπειρία και τα κατάλληλα προσόντα για αυτό το έργο και συμπεριλαμβάνει Πιστοποιημένους Επαγγελματίες Παροχής Διασφάλισης σε θέματα βιωσιμότητας.

Αθήνα,
13 Μαΐου 2011

Για την Ernst & Young Ανώνυμη Εταιρία Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

Γεώργιος Παπαδημητρίου
Εταίρος

 **ERNST & YOUNG**
Quality In Everything We Do

 **AA1000**
Licensed Assurance Provider
000-18

08. Πλαίσιο Βιωσιμότητας και Εταιρική Δέσμευση

Μαθαίνοντας από τη διαδικασία διασφάλισης

Η απάντηση του ΔΑΑ στη Δήλωση Διασφάλισης της Ernst & Young

Αναγνωρίζουμε την αξία της διαφάνειας κατά τη διαδικασία αναφοράς των στοιχείων καθώς ο ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι προσαρμοσμένος στα διεθνή πρότυπα και τις πρακτικές διασφάλισης του περιεχόμενου από ανεξάρτητο φορέα. Επιπλέον, επιδιώκουμε τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας από το έργο της εξωτερικής διασφάλισης ώστε να αναγνωρίσουμε περιοχές προς βελτίωση και να επιδιώξουμε τις σχετικές ενέργειες.

Η φετινή διαδικασία διασφάλισης εξυπηρετεί το σκοπό αυτό καθώς επιβεβαιώνει την προσήλωσή μας στα σύγχρονα πρότυπα αειφορίας, γεγονός που παρέχει ένα σημαντικό επίπεδο εμπιστοσύνης των συμμετόχων ως προς την ακρίβεια και καταλληλότητα του Απολογισμού.

Η ανεξάρτητη εξειδικευμένη άποψη της Ernst & Young παρουσιάζεται στη Δήλωση Διασφάλισης καθώς και μέσα από τις «ειδικές επισημάνσεις» σε όλο το περιεχόμενο του Απολογισμού. Η αναλυτική Έκθεση προς τη Διοίκηση του ΔΑΑ επισημαίνει περιοχές όπου θα πρέπει να εστιάσουμε την προσοχή μας με στόχο τη βελτίωση της διαδικασίας σύνταξης του Απολογισμού.

Η Διοίκηση του Διεθνώς Αερολιμένα Αθηνών εκτιμά τη συμβολή της Ernst & Young μέσα από την προοπτική της προστιθέμενης αξίας καθώς αυτή συνεισφέρει ενεργά στις συνεχόμενες προσπάθειες να βελτιώσουμε τις πρακτικές εκθέσεων αειφορίας. Έχοντας αναγνωρίσει την αξία βελτίωσης της προσέγγισής μας στην αρχή της ουσιαστικότητας, έχουμε καταγράψει τα ουσιαστικά ζητήματα και τα κατατάξαμε με βάση την επίδρασή τους στην Εταιρεία Αεροδρομίου. Αναγνωρίζουμε, ωστόσο, ότι πάντα υπάρχει περιθώριο βελτίωσης στην εν λόγω διαδικασία και στόχος μας είναι να συνεχίσουμε αυτή την πορεία.

Η 8η έκδοση του ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας σημειώνει ουσιαστικά βήματα προόδου παρέχοντας πληροφόρηση με αποτελεσματικότητα και διαφάνεια σχετικά με την αειφόρο ανάπτυξη της εταιρείας, εξυπηρετώντας το αυξανόμενο ενδιαφέρον των συμμετόχων της.

Θα συνεχίσουμε να βελτιώνουμε την απόδοσή μας καθώς κάτι τέτοιο προσθέτει αξία στις προσπάθειες μας.



Βασίλειος Φοντριέ
Γενικός Οικονομικός Διευθυντής



8.4 Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας συντάσσεται σε ετήσια βάση από τη Διατμηματική Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας που αποτελείται από τους:

Π. Παπαδημητρίου,
Διευθυντή Εταιρικής Ποιότητας (Επικεφαλής)

Χ. Μητσotάκη,
Τομέαρχη Δημοσίων Σχέσεων

Μ. Ο' Connor,
Προϊστάμενο Ποιότητας Αέρα & Μετεωρολογίας

Γ. Δημητρίου,
Προϊστάμενο Συστημάτων Ποιότητας & ΕΚΕ

Κ. Στεφανή,
Ειδικό Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού

Ει. Καπετάνιου,
Αρμόδια Συστημάτων Ποιότητας & ΕΚΕ

Το υλικό και οι πληροφορίες που εμπεριέχονται στον Απολογισμό έχουν συλλεχθεί με τη συνεισφορά πολλών συναδέλφων, που εκπροσωπούν όλα τα τμήματα του ΔΑΑ.

Η ευθύνη για την προετοιμασία, υποβολή και διανομή του Απολογισμού υπόκειται στο τμ. Εταιρικής Ποιότητας.

8.5 Στοιχεία Επικοινωνίας

Τα σχόλια των αναγνωστών για την επίδοσή μας σχετικά με την εταιρική υπευθυνότητα αποτελούν ένα σημαντικό παράγοντα για συνεχή βελτίωση, καθώς μας επιτρέπουν να αναπτύξουμε περαιτέρω τη δομή και ποιότητα των πληροφοριών που δημοσιοποιούμε.

Για σχόλια και πληροφορίες σχετικές με τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας καθώς την πολιτική εταιρικής υπευθυνότητας του ΔΑΑ, απευθυνθείτε προς:

κα Ειρήνη Καπετάνιου
Συστήματα Ποιότητας & ΕΚΕ
ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑΣ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.
190 19 Σπάτα
ΕΛΛΑΔΑ
τηλ: 210.3537 240
e-mail: Kapetanioul@aia.gr ή/και csr@aia.gr

Για θέματα των Τοπικών Κοινοτήτων, παρακαλούμε έρθετε σε επαφή με:

κο Γιώργο Ζαχαριάδη
Τομέαρχη Σχέσεων Τοπικής Αυτοδιοίκησης
τηλ: 210.3536 437
e-mail: zachariades@aia.gr

Για θέματα θορύβου, επικοινωνήστε με την τηλεφωνική «Σας Ακούμε»:

τηλ.: 210-3530003

Τηλεφωνικό Κέντρο ΔΑΑ (Κτίριο Διοίκησης)

τηλ.: +(30) 210-3531000

10 χρόνια υπεύθυνης λειτουργίας ... και συνεχίζουμε

2001

Φεβρουάριος

Πιστοποίηση σύμφωνα το πρότυπο EN ISO 14001 για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης των Υπηρεσιών Περιβάλλοντος του ΔΑΑ

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών λειτουργεί τη δική του Εγκατάσταση Λυμάτων (ΕΕΛ)

Μάρτιος

28/03/2001: Η πρώτη άφιξη (πτήση ΟΑ424 από Μόντρεαλ) σηματοδοτεί την έναρξη λειτουργίας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος»

Μάιος

Ο ΔΑΑ έχει συστήσει, πριν το άνοιγμα του αεροδρομίου, τράπεζα αίματος, σε συνεργασία με το Κέντρο Αιμοδοσίας του Νοσοκομείου Παίδων Αγλαΐα Κυριακού

Ιούνιος

Έκινά το εταιρικό πρόγραμμα ανακύκλωσης

Σεπτέμβριος

Παραδίδεται χώρος πρασίνου στην περιοχή Μαρκοπούλου

Οκτώβριος

Ο ΔΑΑ λειτουργεί την τηλεφωνική γραμμή «Σας Ακούμε» για ζητήματα θορύβου αεροσκαφών

2002

Φεβρουάριος

Εγκαινιάζεται ο Χώρος Δημιουργικής Απασχόλησης για Παιδιά ο οποίος βρίσκεται στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού και θα φιλοξενεί τους νεαρούς ταξιδιώτες

Μάρτιος

Βραβείο του Διεθνή Συνδέσμου Αερομεταφορών (IATA): Κατάταξη μεταξύ των καλύτερων αεροδρομίων του κόσμου από την πρώτη χρονιά λειτουργία τους

Μάρτιος

Παραδίδεται χώρος πρασίνου στην περιοχή της Παλλήνης

Ιούλιος

Εγκαινιάζεται η μόνιμη φωτογραφική έκθεση «Ο Ελευθέριος Βενιζέλος στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών» που βρίσκεται στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού και είναι αφιερωμένη στον επιφανή Έλληνα πολιτικό

2003

Φεβρουάριος

Εγκαινιάζεται το Κέντρο Περιβαλλοντικής Πληροφόρησης που βρίσκεται στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού

Μάρτιος

Παραδίδεται χώρος πρασίνου στην περιοχή των Γλυκών Νερών

Ιούνιος

Εγκαινιάζεται το «Μουσείο Αεροδρομίου» το οποίο παρουσιάζει τα αρχαιολογικά ευρήματα από τις ανασκαφές που έγιναν στη περιοχή του αεροδρομίου κατά τη διάρκεια κατασκευής του

Ιούνιος

Το Βραβείο Καλύτερου Αεροδρομίου για την κατηγορία κάτω των 15 εκατ. επιβατών

Σεπτέμβριος

Έναρξη του Τουρνουά Ποδοσφαίρου Εργαζομένων της αεροδρομιακής κοινότητας

2004

Μάρτιος

1ος Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας – ο ΔΑΑ εισάγει την Εταιρική Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας

Απρίλιος

Εμπορικό Πάρκο Αεροδρομίου: Έναρξη λειτουργίας του καταστήματος ΙΚΕΑ

Ιούλιος

Εμπορικό Πάρκο Αεροδρομίου: Έναρξη λειτουργίας του καταστήματος ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ

Αύγουστος

Ολυμπιακοί Αγώνες «Αθήνα 2004»: Διαχείριση περίπου 70.000 μελών της ολυμπιακής οικογένειας. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι-εθελοντές του ΔΑΑ προχώρησαν στη διαδικασία διαχείρισης επιβατών «εκτός αεροδρομίου», για τους αθλητές του Ολυμπιακού Χωριού

Σεπτέμβριος

Παραλυμπιακοί Αγώνες «Αθήνα 2004»: Φιλοξενία και εξαιρετικές υπηρεσίες προς την παραλυμπιακή οικογένεια. Έντυπο πληροφόρησης επιβατών για τους επιβάτες με μειωμένη όραση



Οκτώβριος

Βραβεία AETRA – ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών κατατάσσεται 2η θέση στην Ευρώπη και 2η θέση διεθνώς

Νοέμβριος

Παραλαμβάνει από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το βραβείο GreenLight για τις δράσεις προληπτικής συντήρησης και τα μέτρα αποτελεσματικής ενεργειακής διαχείρισης του φωτισμού του αεροδρομίου, εφαρμογές που μειώνουν τις εκπομπές που σχετίζονται με το φαινόμενο του θερμοκηπίου.

2005

Απρίλιος

Έκδοση εντύπου που προσφέρει πληροφορίες βοήθειας και αρωγής για επιβάτες με αναπηρίες

Μάιος

Εκπαιδευτικές ενότητες σχετικά με περιβαλλοντική αφύπνιση και διαχείριση απορριμμάτων για την αεροδρομιακή κοινότητα. Ενημερωτικά έντυπα για όλους τους χρήστες του αεροδρομίου σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος και τη διαχείριση επικίνδυνων απορριμμάτων στο αεροδρόμιο

Συνεργασία του ΔΑΑ με το Παν/μιο Πατρών για την καταγραφή της χλωρίδας και πανίδας, τους τύπους βλάστησης και των οικοσυστημάτων στην ευρύτερη περιοχή του αεροδρομίου

Ιούνιος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών βραβεύεται ως το 2ο καλύτερο αεροδρόμιο στην ενότητα «Ικανοποίηση Επιβατών» κατακτώντας για 4η συνεχή χρονιά την υψηλότερη αναγνώριση των επιβατών

Βραβείο της Αεροπορικής Βιομηχανίας ("Aerospace Industry Awards 2005") για την κατηγορία «Υποδομές και Περιβάλλον»

Βραβείο για την επιχειρησιακή αριστεία που επέδειξε ο ΔΑΑ κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων 2004

Σεπτέμβριος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών είναι ο κάτοχος του βραβείου για το 2005 των βραβείων μάρκετινγκ (OAG-Routes Airport Marketing Award)

Οκτώβριος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών βραβεύεται για το πρόγραμμα ανάπτυξης των αεροπορικών εταιρειών στο θεσμό OAG-Routes Airport Marketing Award

1η Έρευνα Γνώμης Εργαζομένων

Δεκέμβριος

Εκδίδεται για πρώτη φορά το εταιρικό φυλλάδιο «we@AIA», για όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας

2006

Μάρτιος

ΔΑΑ και Οργανισμός Λιμένος Πειραιώς υπογράφουν συμφωνία συνεργασίας «θάλασσα-αέρας» για ολοκληρωμένες υπηρεσίες των διαμετακομιζόμενων φορτίων

Απρίλιος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών βραβεύεται ως το καλύτερο αεροδρόμιο εμπορικών μεταφορών για το 2006.

Ο ΔΑΑ συνεχίζει τις πρωτοβουλίες εξοικονόμησης ενέργειας στο πλαίσιο της συμμετοχής του στο ευρωπαϊκό πρόγραμμα «GreenLight» από το 2003

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών αποτελεί το 3ο σημείο παγκοσμίως όπου εγκαινιάζεται η ετήσια διεθνής έκθεση φωτογραφίας «World Press Photo»

Ιούνιος

Παραδίδεται χώρος πρασίνου στην περιοχή του Κορωπίου

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών συμμετέχει στην ανοιχτή έκθεση με τίτλο «Η παρέλαση των Αγελάδων» (Cow Parade) που τελεί υπό την αιγίδα του Δήμου Αθηναίων

Νοέμβριος

Νέα μέτρα ασφαλείας από την Ευρωπαϊκή Ένωση σχετικά με τη μεταφορά υγρών στις χειραποσκευές των επιβατών

Δεκέμβριος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών συμμετέχει στην εκστρατεία του τηλεοπτικού σταθμού ANT-1 για την υποστήριξη συλλόγων για τα παιδιά

Εμπορικό Πάρκο Αεροδρομίου: Έναρξη λειτουργίας του εκπαιδευτικού καταστήματος Factory Outlet

2007

Μάρτιος

Εμπορικό Πάρκο Αεροδρομίου: Έναρξη λειτουργίας του καταστήματος Leroy Merlin

Πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001 για την Επιχειρηματική Μονάδα Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών του ΔΑΑ

10 χρόνια υπεύθυνης λειτουργίας ... και συνεχίζουμε

Μάϊος

Η Αθήνα φιλοξενεί τον τελικό αγώνα του Πανευρωπαϊκού Πρωταθλήματος Ποδοσφαίρου «Champions League» και ο ΔΑΑ διαχειρίζεται επιτυχώς την άφιξη και αναχώρηση χιλιάδων θερμών οπαδών των ομάδων

Ο ΔΑΑ προσαρτίζεται στο πρόγραμμα «Amber Alert»

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΔΑΑ για το 2006 είναι ο πρώτος στην Ελλάδα που συντάσσεται σύμφωνα με τις οδηγίες GRI-G3 (έκδ. Οκτ. 2006)

Σεπτέμβριος

Ο ΔΑΑ εισάγει, μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας, ένα σύνδεσμο που υποστηρίζει τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην αεροδρομιακή κοινότητα, κατά τις διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού

Οκτώβριος

Ο ΔΑΑ συνισφάει στο Ελληνικό Ταμείο Αρωγής πυροπλήκτων από τις πυρκαγιές της Πελοποννήσου

Ο ΔΑΑ δημιουργεί επαφές με τις τοπικές κοινότητες και παρέχει υποστήριξη

Ο ΔΑΑ τιμάται με το 1ο βραβείο μάρκετινγκ αεροδρομίων «OAG-Routes» για το πρόγραμμα ανάπτυξης των αεροπορικών εταιρειών

Νοέμβριος

Ο ΔΑΑ κατατάσσεται 4ος ανάμεσα στις 100 μεγαλύτερες ελληνικές εταιρείες στην αξιολόγηση σύμφωνα με τη μεθοδολογία Accountablity Rating Greece

2008

Ιανουάριος

Ο ΔΑΑ δεσμεύεται να μειώνει κάθε λειτουργικό αντίκτυπο που συμβάλλει στην κλιματική αλλαγή και συστήνει το Εταιρικό Σχέδιο Δράσης για την Κλιματική Αλλαγή

Μάρτιος

Ο ΔΑΑ εγκαινιάζει την έκδοση του τριμηνιαίου δίγλωσσου περιοδικού του αεροδρομίου, «2board» το οποίο διατίθεται δωρεάν

Μάϊος

Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών ολοκληρώνει μελέτη που εκτιμά τον αντίκτυπο της λειτουργίας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών ως προς τις νέες θέσεις εργασίας που δημιουργούνται και την προστιθέμενη

αξία στη οικονομία της τοπικής κοινωνίας, της περιφέρειας καθώς και σε εθνικό επίπεδο

Ο ΔΑΑ λαμβάνει το βραβείο GreenBuilding της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ως αναγνώριση της ενεργειακής λειτουργίας των υποδομών του αεροδρομίου και της εντυπωσιακής του επίδοσης στην εξοικονόμηση ενέργειας

Ο ΔΑΑ παρουσιάζει το Νέο Μουσείο της Ακρόπολης στην αντίστοιχη θεματική Έκθεση, με τίτλο «Το Μουσείο της Ακρόπολης-Ένας Νέος Προορισμός» που βρίσκεται στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2007 υποβάλλεται για πρώτη φορά σε διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης και βρίσκεται στο επίπεδο B+, σύμφωνα με την κατάταξη των επιπέδων εφαρμογής από το GRI

Ο ΔΑΑ συμμετέχει στο διετές ευρωπαϊκό πρόγραμμα εκπαίδευσης «Leonardo da Vinci (LdV)» για τη «διά βίου μάθηση» των εργαζομένων

Ιούνιος

Ο ΔΑΑ υποβάλλει επισήμως τη δέσμευση να υποστηρίξει και να προάγει τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου (Global Compact) του ΟΗΕ

Ιούλιος

Σύμφωνα με την κοινοτική νομοθεσία, η ευθύνη επίγειας παροχής συνδρομής σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ανατίθεται στις φορείς λειτουργίας των αεροδρομίων

Σεπτέμβριος

Ο ΔΑΑ πραγματοποιεί ένα νέο πρόγραμμα εκπαίδευσης μίνι Διοίκησης Επιχειρήσεων, σε συνεργασία με το εκπαιδευτικό ίδρυμα ALBA Graduate Business School. Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε με 32 εργαζόμενους-συμμετέχοντες

Οκτώβριος

Ο ΔΑΑ μαζί με το αεροδρόμιο των Βρυξελλών μοιράζονται την πρώτη θέση στα βραβεία μάρκετινγκ αεροδρομίων OAG-Routes

Ο ΔΑΑ ολοκληρώνει την εγκατάσταση του συστήματος CUTE (Εξοπλισμός Αεροσταθμού Κοινής Χρήσης) σε πέντε περιφερειακά αεροδρόμια της χώρας

Νοέμβριος

Ο ΔΑΑ κατατάσσεται για δεύτερη χρονιά 4ος ανάμεσα στις 100 μεγαλύτερες ελληνικές εταιρείες



στην αξιολόγηση σύμφωνα με τη μεθοδολογία
Accountability Rating Greece

Ο ΔΑΑ εγκαινιάζει ένα πρόγραμμα
βιοπαρακολούθησης, σε συνεργασία με την Ελληνική
Ορνιθολογική Εταιρεία, μη-κυβερνητική οργάνωση,
για τη διατήρηση του υγροτόπου της Βραυρώνας

Διενεργείται η 2η Έρευνα Άποψης Εργαζομένων

Δεκέμβριος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών βραβεύεται για την
ιστοσελίδα του.

2009

Ιανουάριος

Αεροδρομιακή Πόλη: Το Εκθεσιακό & Συνεδριακό
Κέντρο εγκαινιάζει τη λειτουργία του

Ο ΔΑΑ συμμετέχει στη διεθνή ομάδα εργασίας που
συστήθηκε με σκοπό την ανάπτυξη και έκδοση του
Εγχειριδίου Αεροδρομιακού Τομέα του GRI

Απρίλιος

Ο ΔΑΑ, σε συνεργασία με το Αεροϋγειονομείο
και τις Αρχές Δημόσιας Υγείας, εκπονεί το Σχέδιο
Αντιμετώπισης Πανδημίας ώστε να αντιμετωπιστεί η
κρίση πανδημίας κρίσης

Ο ΔΑΑ συμμετέχει στη διαδικασία δημόσιας
διαβούλευσης για το Στρατηγικό Χάρτη Θορύβου
και την αναθεώρηση του Σχεδίου Δράσης για τη
Διαχείριση του Θορύβου

Μάιος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών βραβεύεται για το
ευρύ, καινοτόμο πρόγραμμα μάρκετινγκ στο πλαίσιο
του πανευρωπαϊκού συνεδρίου «Routes Europe»

Σύμφωνα με κοινοτικό κανονισμό, νέα μέτρα ασφαλείας
εφαρμόζονται, με 100% έλεγχο σε εργαζόμενους και
οχήματα του αεροδρομίου που πρόκειται να εισέλθουν
σε κρίσιμα σημεία σε περιοχές περιορισμένης
πρόσβασης του αεροδρομίου

Ιούνιος

Στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, αναπτύσσεται το
Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας και Επαναφοράς
Συστημάτων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22399

Ο ΔΑΑ, γιορτάζοντας την παγκόσμια ημέρα
περιβάλλοντος, διοργανώνει εθελοντικό καθαρισμό
του υγροτόπου της Βραυρώνας, με τη συμμετοχή
εργαζομένων του αεροδρομίου

Ο ΔΑΑ ανακοινώνει τη δέσμευσή του για συμμετοχή
στο εθελοντικό πρόγραμμα για τη Διαχείριση και
Μείωση των εκπομπών CO₂, του οποίου ηγείται το
Διεθνές Συμβούλιο Αεροδρομίων Ευρώπης

Ο ΔΑΑ φιλοξενεί μέρος της μεγαλύτερης
φωτογραφικής έκθεσης για το διάσημο Καταλανό
καλλιτέχνη Joan Miro, στο Κτίριο Κεντρικού
Αεροσταθμού

Ιούλιος

Ο ΔΑΑ συνθέτει Εταιρική Πολιτική κατά της
Διαφθοράς και αναθεωρεί την εταιρική πολιτική που
αφορά στη Δεοντολογία Προμηθειών

Νοέμβριος

Ολοκληρώνεται η αναθεώρηση του εταιρικού
Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας σύμφωνα
με τις τελευταίες βελτιώσεις στο σύστημα εταιρικής
διακυβέρνησης

Δεκέμβριος

Ο ΔΑΑ κατατάσσεται μεταξύ των 5 κορυφαίων 100
μεγαλύτερων ελληνικών εταιρειών σύμφωνα με τη
μεθοδολογία Accountability Rating Greece

2010

Μάρτιος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών ψηφίζεται από τις
αεροπορικές εταιρίες ως το καλύτερο αεροδρόμιο
στην κατηγορία του (100.000-499.000 τόνων) στην
Ευρώπη

Μάιος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών λαμβάνει το 6ο
βραβείο προγράμματος μάρκετινγκ αεροπορικών
εταιρειών «Routes Europe»

Ιούνιος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών διακρίνεται στα
βραβεία εταιρικής υπευθυνότητας «Bravo»

Παρουσιάζεται μια μοναδική έκθεση φωτογραφίας
με τίτλο «Μύρτις: Πρόσωπο με Πρόσωπο με το
Παρελθόν» στο Κτίριο Κεντρικού Αεροσταθμού

Ο ΔΑΑ ξεκινά πρόγραμμα εκπαίδευσης με τίτλο
«Κάνοντας τη διαφορά» με σκοπό τη βελτίωση της
εξυπηρέτησης επιβατών από το προσωπικό πρώτης
γραμμής

10 χρόνια υπεύθυνης λειτουργίας ... και συνεχίζουμε

Σεπτέμβριος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών ψηφίζεται ως το καλύτερο ευρωπαϊκό αεροδρόμιο, στην κατηγορία του, για το πρόγραμμα μάρκετινγκ αεροπορικών εταιρειών

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας του ΔΑΑ υποβάλλεται σε διαδικασία αξιολόγησης στη βάση της μεθοδολογίας του Accountability Rating και λαμβάνει εντυπωσιακή βαθμολογία για 4η συνεχόμενη χρονιά

Ο ΔΑΑ συμμετέχει πρόγραμμα «Learning for Security», ένα έργο με θέμα τη διαχείριση κρίσεων αποσκοπώντας στην ενδυνάμωση των ικανοτήτων των οργανισμών που διαχειρίζονται καταστάσεις κρίσεων

Στο πλαίσιο του προγράμματος για τη Διαχείριση και Μείωση Εκπομπών CO₂ του ACI, ο ΔΑΑ προχώρησε στο 2ο επίπεδο δεσμεύοντας να πετύχουν έως το 2020 μείωση εκπομπών CO₂ κατά 25% (χρησιμοποιώντας το 2005 ως έτος αναφοράς)

Νοέμβριος

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών βραβεύεται ως «Αεροδρόμιο της χρονιάς 2010» για τις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας προς τους ταξιδιώτες και επισκέπτες, σε συνδυασμό με ένα δυνατό και ανταγωνιστικό επιχειρηματικό μοντέλο αεροδρομίου

Ο ΔΑΑ διοργανώνει θεματικά εργαστήρια «Ένα Αίχμη Ομάδα» προκειμένου να ενισχυθεί η δέσμευση των εργαζομένων στην εταιρική κουλτούρα. Στα εργαστήρια πραγματοποιήθηκαν διαδραστικές ενέργειες σχετικές με την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της εταιρείας

Ο ΔΑΑ εκπονεί έρευνα ικανοποίησης επιβατών ζητώντας από τις αεροπορικές εταιρείες την άποψή τους σχετικά με τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης, τη συνδρομή σε επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, τον κεντρικό και ηλεκτρονικό έλεγχο εισιτηρίων

Ο ΔΑΑ κατατάσσεται στην 3η θέση στην αξιολόγηση των ελληνικών απολογισμών εταιρικής υπευθυνότητας από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου και στη 2η θέση στην κατηγορία του σύμφωνα με μελέτη του οργανισμού WWF Ελλάς

Δεκέμβριος

ΔΑΑ και ΕΟΤ υπογράφουν Μνημόνιο Συνεργασίας με στόχο την υλοποίηση συντονισμένων κοινών δράσεων που θα αξιοποιούν τη δυναμική των αερομεταφορών ως βασικό άξονα για την ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Προέλευση δημοσιευμένων φωτογραφιών: Σελίδες 10, 40 Νικόλαος Φωκάς



Υψηλής ποιότητας μη-επικαλυμμένο ανακυκλωμένο με 60% δευτερογενή προ-καταναλωτή ίνα και 40% απομελιανισμένη FSC (Συμβούλιο Διαχείρισης Δασών) ίνα χωρίς ξύλο.



ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑΣ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.
ΤΗΛ.: 210 353 1000, FAX: 210 353 0001, www.aia.gr