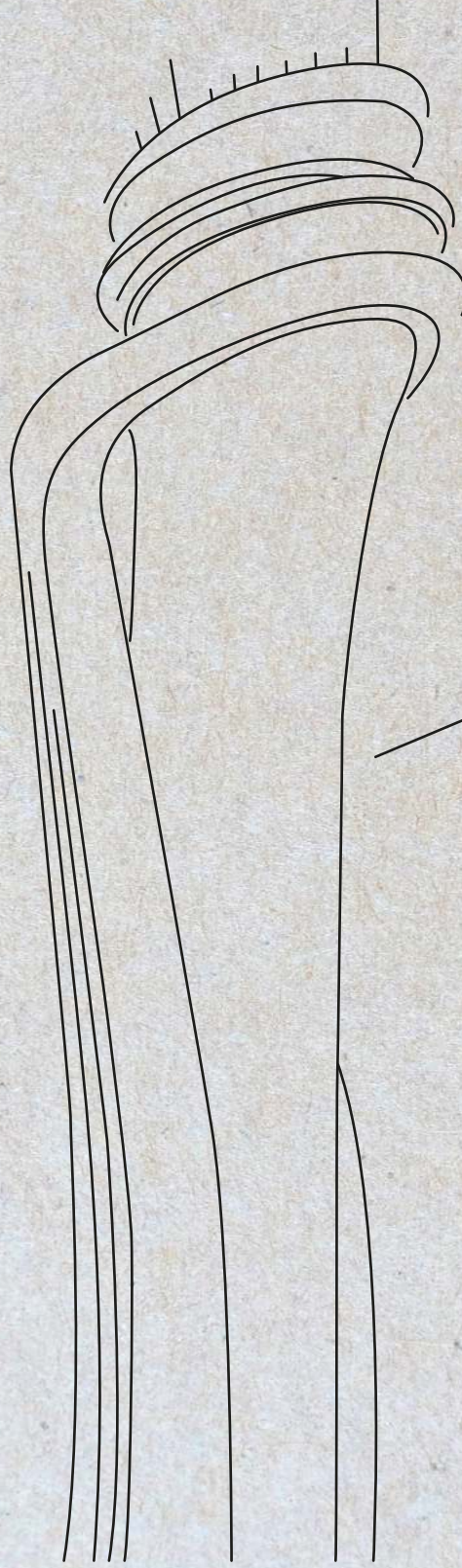


Istanbul Airport



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU 2024



RAPOR HAKKINDA

İGA İstanbul Havalimanı A.Ş. olarak, sürdürülebilirlik stratejimizi, bu doğrultudaki vizyon ve misyonumuzu, hedef ve projelerimizi Sürdürülebilirlik Raporumuz aracılığıyla sizlerle paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz. Raporumuzda yer alan bilgiler, İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.'nin 1 Ocak 2024 - 31 Aralık 2024 tarihleri arasındaki sürdürülebilirlik uygulamalarını içermektedir.

Raporumuzu 'GRI Standartları 2021: Temel Uyumluluk' seçeneğine göre hazırladık. Ayrıca, öncelikli konularımıza dair içerikler hazırlanırken Avrupa Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (European Sustainability Reporting Standards- ESRS) gereklilikleri de gözettik. Zorunlu raporlama kriterlerine tabi olmasak da, Türkiye Kamu Gözetimi Kurumunun 1 Ocak 2024 tarihinden yürürlüğe koyduğu Türkiye Kurumsal Sürdürülebilirlik Standartları - TSRS S1 ve S2 gerekliliklerini, uyum süreçlerimize hazırlık amacıyla dikkate alıyoruz

Yayınladığımız tüm sürdürülebilirlik raporlarımıza web sitemizin "Yeşil Kütüphane" bölümünden ulaşabilirsiniz. Önümüzdeki yıllarda, yıllık bazda sürdürülebilirlik raporu yayınlamaya devam edecek, sürdürülebilirlik performansımızdaki değişimleri yıllık olarak raporlayacağız.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımıza ait geri bildirimlerinizi önemsiyoruz. Bu kapsamda her türlü öneri, talep ve şikayetinizi sustainability@igairport.aero adresinden bizimle paylaşabilirsiniz.

Istanbul Airport 

Not: TSRS S1 ve S2, Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları kapsamında yayımlanan ve işletmelerin çevresel, sosyal ve yönetimsel (ÇSY) konulardaki açıklamalarını belirleyen temel standartlardır.

S1: Genel Sürdürülebilirlik İlgili Finansal Bilgiler Standardı'dır.

S2: İklimle İlgili Açıklamalar Standardı'dır.

RAPOR BÖLÜMLERİ

01	01 02 03 05 05 07 09 09 14 15	RAPOR HAKKINDA RAPOR BÖLÜMLERİ YÖNETİMDEN MESAJLAR İGA HAKKINDA ŞİRKET HİKAYESİ & PROFİLİ SERTİFİKALAR & BELGELER & ÖDÜLLER KURUMSAL YÖNETİŞİM KURUMSAL RISK YÖNETİMİ BİLGİ GÜVENLİĞİ VE UYUMLULUK İŞ ETİĞİ
02	16 16 17 19 23 25 27	İGA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ORGANİZASYONU ÖNCELİKLENDİRME ANALİZİ PAYDAŞ İLİŞKİLERİ İGA 2030 HEDEFLERİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU DEĞER YARATMA MODELİ
03	29 29 30 31 32 34 36	MOBİLİTENİN GELECEĞİ İÇİN ÇALIŞIYORUZ *KÜRESEL HAVACILIK HİZMETİ SUNMA *YASAL VE SEKTÖREL UYUM *MOBİLİTE HİZMETLERİNİN ENTEGRASYONU DİJİTALLEŞME *OPERASYONEL DİRENÇLİLİK *YATIRIM MALİYETLERİ
04	37 37 39 41 45 46	ÇEVRENİN BÜTÜNSELLİĞİNİ KORUMAYA ODAKLIYIZ KARBONSUZLAŞMA: HEDEF 2050 NET SIFIR *İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNE UYUM *SÜRDÜRÜLEBİLİR TÜKETİM (DÖNGÜSEL EKONOMİ) *SU GÜVENLİĞİ (SU VE ATIK YÖNETİMİ) *BİYOÇEŞİTLİLİK
05	48 48 51 51 55 61	İÇİNDE YAŞADIĞIMIZ TOPLUMA, MİSAFİRLERİMİZE VE ÇALIŞANLARIMIZA DEĞER KATIYORUZ *TOPLUMSAL YATIRIMLAR VE EKONOMİK KATKI İGA ART İLE KÜLTÜR VE SANAT ÇALIŞMALARI *MİSAFİR MEMNUNİYETİ VE KAPSAYICI HİZMETLER ÇALIŞANLAR İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG)
06	63 65 65 66 67 68 74 74 77 79 79 79	KAPANIŞ EKLER ŞİRKET ORTAKLIK YAPISI ORGANİZASYON ŞEMASI KURUMSAL ÜYELİKLER PAYDAŞ İLETİŞİMİ ISO BELGELERİ İŞARETLER VE KISALTMALAR GRI ENDEKSİ DENETİM İLETİŞİM YASAL UYARI

YÖNETİMDEN MESAJLAR

İGA İstanbul Havalimanı'nın Kıymetli Paydaşları,

İGA İstanbul Havalimanı olarak, ulusal ve uluslararası standartlar ışığında yürüttüğümüz tüm faaliyetlerde **“Odağımız Dünya, Hedefimiz Gelecek”** vizyonumuz doğrultusunda ilerliyoruz. Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını destekliyor, bu ilkeleri rehber edinip paydaşlarımızla birlikte var gücümüzle çalışıyor, tüm süreçleri gözden geçiriyor ve hedeflerimize sorumlu adımlarla ilerliyoruz.

“İGA İstanbul Havalimanı Ekonomik Etki Analizi”ne göre; 2023 yılında Türkiye ekonomisine doğrudan ve dolaylı katkımız **24,2 milyar dolar** ile millî gelirin **yüzde 2,2'sine** ulaştı. Bu katkıyı sadece hava yolu taşımacılığı ile sınırlamıyor; tedarik zinciri, personel, hava trafik kontrolü ve perakendecilik gibi alanlarla bu katkıyı genişletiyoruz.

Selahattin BİLGİN
CEO - İGA İstanbul Havalimanı

Küresel havacılık sektörü, 2024 yılında 30.000'den fazla uçakla, 5 milyar yolcu taşıyarak, dünya ticaretinin yüzde 30'una imza attı ve 1,5 trilyon dolarlık hacme ulaştı. 2025'te ise özellikle Asya-Pasifik ve Orta Doğu bölgelerinde güçlü bir artış ve küresel hava yolu taşımacılığında yüzde 10,7'lik büyüme öngörüyoruz.

Küresel havacılık ekosistemine yön veren etkisiyle İGA İstanbul Havalimanı olarak, 2024 yılında 517 bin 284 uçuşa ev sahipliği yaparak, 80 milyon 70 bin 710 yolcuya hizmet verdik. Bunun yanı sıra, kargo taşımacılığını 2023 yılına göre yüzde 39,6 oranında artırarak 1,97 milyon tona ulaştık.

Teknolojiyi insan ve çevre faydasına sunma ilkimizle yalnızca ulaşımı değil, ülke ekonomisini de destekliyoruz. Bağımsız bir kurum tarafından hazırlanan **“İGA İstanbul Havalimanı Ekonomik Etki Analizi”**ne göre; 2023 yılında Türkiye ekonomisine doğrudan ve dolaylı katkımız **24,2 milyar dolar** ile millî gelirin **yüzde 2,2'sine** ulaştı. Bu katkıyı sadece hava yolu taşımacılığı ile sınırlamıyor; tedarik zinciri, personel, hava trafik kontrolü ve perakendecilik gibi alanlarla bu katkıyı genişletiyoruz. Aynı araştırma kapsamında; havalimanımızın 2030'a kadar **472 bin kişiye istihdam** sağlaması ve millî gelire katkısının **44 milyar dolara** (millî gelirin yüzde 3,25'i) yükselmesi öngörüyoruz.

İGA İstanbul Havalimanı'nın gerek küresel havacılıktaki rolü gerekse de ülke ekonomisi ve ticareti içinde üstlendiği sorumluluğun büyüklüğü, bize hayati bir konuda daha görev yüklüyor; çevresel, sosyal ve ekonomik boyutları ile sürdürülebilir bir gelecek inşa etmeye katkıda bulunmak.

Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda, 2050 yılına kadar **‘Net Sıfır Emisyon’** hedefine ulaşmayı taahhüt ediyoruz. 2024 itibarıyla emisyon salımını, yıl sonu öngörümüzün **yüzde 10,5** ve önceki yıla kıyasla da yüzde 1,4 altında tamamladık.

Net Sıfır Emisyon hedefimize giden yolda, yenilenebilir enerji kullanımına yönelik 2030 hedefimizi, yüzde 50'den yüzde 90'a yükselttik. Bunu gerçekleştirmek için, 212 milyon avro yatırımla yaklaşık 3 milyon metrekare alanda yapımına başlanan 199,32 megavat gücündeki **Eskişehir Güneş Enerji Santrali** (GES) projemiz kapsamında yıllık 340 milyon kilovatsaat enerji üretmeyi hedefliyoruz. GES ile İGA İstanbul Havalimanı, tükettiği elektriğin tamamını güneş enerjisinden sağlayan dünyadaki ilk havalimanı ünvanına sahip olacak.

İklim değişikliğinin etkilerini bilimsel veriler doğrultusunda değerlendirerek, operasyonlarımızı gelecekteki iklim koşullarına karşı dirençli hâle getirmek için **TÜBİTAK MAM** iş birliğiyle başlattığımız **“İstanbul Havalimanı İklim Değişikliğine Uyum Eylem Planı”** sayesinde; bölgesel iklim simülasyonları kullanarak, İGA İstanbul Havalimanı'ndaki faaliyetlerin iklim değişikliğinden nasıl etkileneceğini analiz ediyor, riskleri değerlendiriyor ve uyum stratejilerini belirlemeyi amaçlıyoruz.

Döngüsel ekonomi prensiplerini operasyonlarımızın bir parçası hâline getirme sorumluluğuyla **‘İleri Seviye Atık Ayırıştırma Uygulamaları’**nı odağımıza aldık. Bu kapsamda, günlük bazda ortalama 164 ton atık ayırdırdık; bu atığın yüzde 34,07'sini geri dönüştürdük. Sahadaki 262 atık konteynerine doluluk sensörleri entegre ederek, atık toplama kaynaklı emisyonlarımızı optimize ettik.

Tedarik zincirini dönüştürme yolunda, havalimanımızda faaliyet gösteren ve en fazla atık üreten firmalarla süreç iyileştirme çalışmalarına başladık. Gurur duyduğumuz bir başka konu ise, 2024 yılında **yüzde 94,76 yerel satın alma oranımızla bölgesel kalkınmaya destek verdik**.

Su Güvenliği önceliğimiz doğrultusunda; drenaj ve arıtılmış suyu değerlendiren ters ozmoz tesislerimizi devreye alarak, soğutma suyu sistemlerinde kullanma suyunu **‘döngüsel’** hâle getirdik. 2024'de toplam su tüketimimizin yüzde 27'sini geri kazanılmış sudan karşıladık.

Havacılık sektörü becerilerini geliştirmeye **İGA Akademi** kapsamında devam ettik. Çalışanlarımıza sunduğumuz 20.494 farklı eğitimde; hem katılım hem de memnuniyet oranları yüzde 95'in üzerinde gerçekleşti. **İGA Akademi Uluslararası Eğitimleri**'nin sosyal etkisini, bağımsız bir etki ölçüm uzmanı aracılığıyla, SROI yöntemiyle analiz ettik ve İGA Akademi Uluslararası Eğitimleri'ne yapılan **her 1 TL'lik yatırımın, katılımcılara 2,51 TL sosyal fayda sağladığını gördük**.

Ayrıca, havacılık sektöründeki iş birliklerini güçlendirmek, bilgi ve deneyim paylaşımını artırmak ve sektör profesyonellerinin gelişimine katkı sağlamak amacıyla 2024 yılında 24 paydaşımızla birlikte **İGA Akademi Paydaş Danışma Kurulu**'nu hayata geçirdik.

Kapsayıcı ve refah odaklı bir havalimanı hizmeti sunabilmek amacıyla paydaşlarımızla iş birliği içinde **“Deneyim İlkeleri”**mizi ve **“Misafir Deneyimi Politikası”**mızı belirledik; ardından bu politikaya paydaşlarımızla birlikte imzamızı attık. Misafir odaklı strateji ve kurum kültürü çalışmalarımız ile 2022'de 3,73 olan müşteri deneyimi olgunluk seviyemizi 2024 yılında **4,04'e yükselttik**. Ayrıca, Çok Özel Misafir Odaları ve Özel Yolcu Hizmet Noktası'nın isimlerini **Sessiz Oda** olarak değiştirdik; görme engelli misafirlerimizin bağımsız seyahatlerini daha da kolaylaştırmak için İstanbul Airport mobil uygulamasında sunduğumuz iç mekan **Rota Yanımda** özelliğine **‘canlı bağlantı’** hizmeti ekledik.

Havacılık sektörünün dönüşümünde aktif bir rol üstlenme hedefiyle; **Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü** (ICAO)'nun ve **Chicago Uluslararası Sivil Havacılık Konvansiyonu**'nun imzalanmasının 80. yıl dönümü vesilesiyle 8 Aralık'ta Atina'da düzenlenen etkinlikte, 43 öncü kuruluştan biri olarak **“Aviation4All Bildirgesi”**ni imzaladık.

Operasyonel süreçlerimizi güvenlikten ödün vermeden sürdürüyor; yıl boyunca gerçekleştirdiğimiz uçuşlarla küresel havacılık sektörüne önemli katkılar sunuyoruz. Conde Nast Traveler dergisi, Travel and Leisure dergisi, Global Traveler dergisi, Skytrax ve ACI Europe gibi prestijli kurumlardan aldığımız ödüller, ekip olarak ortaya koyduğumuz özverinin birer sembolü. Ek olarak, Cirium'un 2024 yılı verilerine göre, destinasyon çeşitliliği açısından dünyanın en çok bağlantıya sahip havalimanı seçilmemiz, Türkiye'yi küresel bir havacılık merkezi hâline getirme vizyonumuzu destekliyor.

İGA İstanbul Havalimanı, üç kıtanın buluştuğu noktada sadece bir ulaşım altyapısı değil; sürdürülebilir kalkınmanın, bölgesel refahın ve küresel iş birliğinin güçlü bir aktörüdür.

“Odağımız Dünya, Hedefimiz Gelecek” vizyonumuz doğrultusunda 2024 yılında da somut ilerlemelere imza attığımız ve kendimize yeni ve daha yüksek hedefler belirleyebildiğimiz için gurur duyuyoruz.

Gelişen sürdürülebilirlik raporlama standartlarıyla uyumlu olarak, bu raporumuzu da “çifte önemlilik” ilkesiyle; hem paydaş görüşlerini hem de finansal etkileri dikkate alarak hazırladık.

Tüm birimlerin katkısıyla oluşan bu çabanın değerli çıktıları arasında kültürel ve sistemsel kazanımlar yer alıyor. Siz kıymetli paydaşlarımızın değerlendirmeleri, bizim için her zaman yol gösterici olacaktır.

İGA HAKKINDA ŞİRKET HİKAYESİ & PROFİLİ¹

2013 yılında kurulan İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. olarak yap-işlet-devret modeliyle Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nden 25 yıllık işletme hakkıyla aldığımız İstanbul Havalimanı'nda operasyonlarımızı başarıyla sürdürüyoruz.

29 Ekim 2018'de açılışını gerçekleştirdiğimiz ve 6 Nisan 2019'da 90 milyon yolcu kapasitesi ile operasyonlarına devam eden İGA İstanbul Havalimanı'nda; ana terminal binası, üç bağımsız ve iki yedek pist, hava kontrol kulesi ve destek tesisleriyle hizmet veriyoruz.

Vizyon

Geleceğin havalimanı deneyimini bugünden sunmak.

Misyon

Dünyadaki tüm paydaşlarına en konforlu ve kusursuz yolculuk deneyimini sunan küresel aktarma merkezi olmak.

Marka Felsefesi

Eşsiz karşılaşmalar ve sonsuz olasılıklar burada başlar.

Marka Stratejisi

İGA İstanbul Havalimanı, erişilebilir, sürdürülebilir ve akıllı teknolojiler ile insanı odağına alırken, tüm iş süreçlerinde operasyonel dayanıklılığı, çevresel sorumluluğu ve toplumsal faydayı esas alarak küresel aktarma merkezi olma yolunda ilerliyor ve yolcularına mükemmel bir seyahat deneyimi sunmayı hedefliyor.

Stratejik Şirket Hedefleri

Marka stratejimiz doğrultusunda, şirketimizin stratejik hedeflerini şu başlıklar altında tanımlıyoruz:

- Kurumsal sürdürülebilirliği sağlamak,
- Küresel ölçekte oyun kurucu bir marka olmak,
- Paydaş memnuniyetini en üst seviyeye taşımak,
- Dijitalleşmeyi yaygınlaştırarak sürdürülebilir kılmak,
- Çalışan gelişimini desteklemek ve teşvik etmek,
- Kaynakları etkin ve verimli kullanmak,
- Farklılaşan ihtiyaçlara uygun, erişilebilir ve kapsayıcı hizmetler sunarak misafir memnuniyetini artırmak,
- Operasyonel mükemmelliğe ulaşmak,
- Temel ilke ve değerlerimizi kurumsal kültürün ayrılmaz bir parçası haline getirmek.

¹Şirket ortaklık yapısı hakkındaki içeriğimize Ekler / Şirket Ortaklık Yapısı bölümünden ulaşabilirsiniz.





SERTİFİKALAR & BELGELER & ÖDÜLLER

Uluslararası Finans Ödülleri (International Finance Awards)

- Türkiye'nin En İyi Havalimanı 2024 Türkiye'nin En İyi Müşteri Hizmeti Sunan Havalimanı 2024

Hava Taşımacılığı Ödülleri (Air Transport Awards)

- Yılın Havalimanı (Üst üste 4. kez)

Skytrax Ödülleri (Skytrax Awards)

- Dünyanın En İyi Havalimanı Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Güney Avrupa'nın En İyi Havalimanı

Türkiye Müşteri Deneyimi Ödülleri

- Müşteri Geri Bildirimi ve İlgörülerinin En İyi Kullanımı - Altın Madalya
- Müşteriyi Her Şeyin Merkezine Koyma - Altın Madalya
- Müşteri Odaklı Kültür - Gümüş Madalya
- Teknolojinin En İyi Kullanımı - Gümüş Madalya

Çin Sivil Havacılık Yönetimi (CAAC) Dergisi

- Yılın Uluslararası Havalimanı

Travel and Leisure Dergisi - Dünyanın En İyileri Ödülleri 2024 (Travel and Leisure - World's Best Awards 2024)

- Dünyanın En İyi Havalimanı

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) - İhracatın Şampiyonları

- Hizmet ihracatında ödül alan ilk 10 firma arasında 4.lük

Brandverse Ödülleri (Brandverse Awards)

- Altın Ödül

Uluslararası İş Mükemmelliği Ödülleri 2024 (International Business Excellence Awards 2024 - IBXA 2024)

- En İyi Web Sitesi/Mobil Uygulama - Altın Madalya
- En Müşteri Odaklı Kültür - Altın Madalya
- Müşteri İlgörüsü ve Geri Bildiriminin En İyi Kullanımı - Gümüş Madalya
- En İyi Müşteri Hizmeti - Bronz Madalya

Global Traveler Dergisi Eğlence ve Yaşam Tarzı Ödülleri (Global Traveler Magazine Leisure Lifestyle Awards)

- En İyi Aktarma Havalimanı (Üst üste 3. kez)

ICAO

- Training Excellence Centre - Platinum Ödülü

Altın Pusula

- Jüri Özel Ödülü - Terapi Köpek Pilot Projesi
- Gündem Yönetimi - Terapi Köpek Pilot Projesi
- Sponsorluk İletişimi (Turizm) - Routes World 2023 Kategori Dışı Projeler - Terapi Köpek Pilot Projesi

The One Ödülleri (The One Awards)

- Bütünleşik Pazarlama Ödülleri'nde Havalimanı Kategorisinde Birincilik

Global Traveler / 21. GT Okuyucu Anketi Ödülleri (Global Traveler / The 21st Annual GT Tested Awards)

- Avrupa'nın En İyi Havalimanı
- En İyi Havalimanı Alışveriş Deneyimi
- Avrupa'nın En İyi Duty-Free Alışveriş Deneyimi

Condé Nast Traveler Okuyucu Seçimi Ödülleri

- Dünyanın En İyi Havalimanı

Trazee Seyahat Ödülleri - 10. Yıllık The Trazees (Trazee Travel - 10th Annual The Trazees)

- Dünyanın En Sevilen Havalimanı
- Avrupa'nın En İyi Duty-Free Alışveriş Deneyimi
- Avrupa'nın En Sevilen Havalimanı

ACI Havalimanı Hizmet Kalitesi Ödülleri (ACI ASQ Awards)

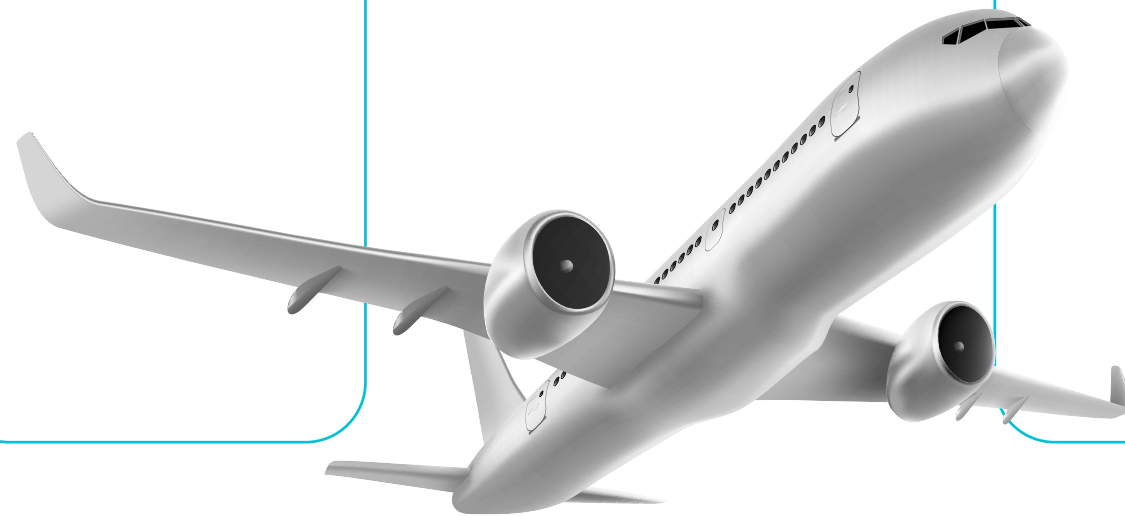
- Erişilebilirlik Geliştirme Akreditsyonu Seviye 3 (En yüksek seviye ve ilk akredite havalimanı)
- ACI Müşteri Deneyimi Akreditasyonu Seviye 4 (Avrupa'da Seviye 4 akredite olan ilk, dünyada bu seviyeye ulaşan ilk 5 havalimanından biri)

Wherever Ödülleri (Wherever Awards)

- En Aile Dostu Uluslararası Havalimanı (Üst üste 3. kez)
- En İyi Aile Dostu Havalimanı Yiyecek ve İçecek Hizmetleri

Gigi Ödülleri (Gigi Awards)

- Fiziksel Marka Deneyimi - Terapi Köpek
- Düşük Bütçeyle Büyük Etki - Terapi Köpek



KURUMSAL YÖNETİŞİM

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.'de şirketin işleri ve idaresi, hissedarların eşit temsil edildiği bir Yönetim Kurulu tarafından yönetiliyor. Yönetim Kurulumuz, ayda en az bir kez toplanarak stratejik kararlar alıyor ve şirketin yönünü belirliyor.

Yönetim Kurulumuzun altında görev yapan İcra Kurulu Başkanı ve üyeleri ile Denetim Kurulu Başkanı ve üyeleri, Yönetim Kurulu tarafından belirleniyor. Denetim Kurulu Başkanlığı, yılda en az bir kez iç denetim faaliyetlerini gerçekleştiriyor ve bu faaliyetlerin sonuçlarını Yönetim Kurulu'na raporluyor.

İGA CEO'muz, Genel Müdür ünvanıyla ve İcra Kurulu Başkanı olarak görev yapıyor. CEO başkanlığındaki İcra Kurulu, şirketimizin tüm icraatlarından sorumludur. İGA'da iş birimleri; kendi sorumlulukları altındaki süreçleri periyodik olarak CEO ve İcra Kurulu'na raporluyor; bu sayede etki, risk ve fırsatların yönetimi konusunda CEO ve İcra Kurulumuz yönlendirme ve görüş bildiriminde bulunuyor.

Sayın Selahattin Bilgen, Eylül 2023'ten bu yana vekaleten yürüttüğü CEO'luk görevine, Nisan 2024 itibarıyla asaleten atanmıştır.

Şirketimizde yönetime bağlı çeşitli komite ve kurullar görev alıyor. Bu komite ve kurullardan:

- **Yönetimin Gözden Geçirmesi Kurulu** ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi başta olmak üzere sahip olunan bütün yönetim sistemleri için yılda bir;
- **SMS Emniyeti Gözden Geçirme Kurulu** Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün yayınladığı SHT-SMS/HAD nolu talimat kapsamında en az altı ayda bir;
- **İSG İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu** İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik kapsamında üç ayda bir;
- **Müşteri Deneyimi Komitesi** ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında üç ayda bir toplanıyor.

Şirketimizin risk süreçleri, **Kurumsal Risk Yönetimi** kapsamında ele alınıyor ve Yönetim Kurulu tarafından etkin bir şekilde takip ediliyor. Yılda en az bir kez risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin etkinliği değerlendiriliyor; iç kontroller ve iç denetim süreçleri faaliyet raporlarına işlenerek yakından takip ediliyor.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımız, farklı disiplinlerden uzmanların yer aldığı **Sürdürülebilirlik Yönetim Ekibimiz** tarafından yürütülüyor. 2023 yılı sonunda Sürdürülebilirlik Yönetim Prosedürümüzü oluşturarak sürdürülebilirlik organizasyon yapımızı tanımladık; hedef ve metriklerimizi belirledik ve sürdürülebilirlik süreçlerimizin yöntem ve esaslarını netleştirdik. Çalışmalarımız, sürecin en başından bu yana, üst yönetim tarafından yakından takip ediliyor.

KURUMSAL RİSK YÖNETİMİ

Kurumsal Risk Yönetimi faaliyetlerimiz, şirketimizin strateji ve politikaları doğrultusunda iş hedeflerine ulaşmak, operasyonel dayanıklılığı sağlamak, paydaş beklentilerini karşılamak amacıyla tüm süreçlere ve iş birimlerine entegre COSO Kurumsal Risk Yönetimi ve COSO WBCSD ESGERM çerçeveleri ve TSE ISO 31000 standardına uyumlu bir şekilde yürütülmektedir. Kurumun tüm faaliyetlerinde karşılaşılabileceği önemli risklerin tespiti, değerlendirilmesi ve yönetilmesi geliştirdiğimiz risk yönetim prosedürümüze uygun olarak gerçekleştirilmektedir.

Kurumsal risk envanterimiz, tüm iş birimlerimizde risk temsilcilerimizle yılda iki defa gözden geçirme toplantıları yapılarak güncel tutulmaktadır. Risklerin daha iyi yönetilmesi ve kaynakların daha iyi kullanılması için riskler konularına göre ve yarattığı potansiyel etkilerine göre sınıflandırılmaktadır. Temelde operasyonel, finansal, uyum ve strateji kategorilerinde tanımladığımız riskler, aynı zamanda çevre, sosyal, yönetim, iş sürekliliği, iş sağlığı ve güvenliği, bilgi güvenliği, havacılık emniyet yönetimi gibi özel yönetim sistemleri ile de ilişkilendirilmekte ve konuya özel risk yönetimi yaklaşımları da geliştirilmektedir.

Risk yönetim faaliyetlerimiz bir yazılım aracılığı ile yürütülmekte, üst yönetime ve ilgili iş birimleri ve risk sahiplerine üç aylık dönemlerde otomatik risk ve fırsat yönetimi statü raporu göndermektedir. Bu raporda risklerin gözden geçirme durumu, risk yönetimi performansı, fırsat yönetimi performansı gibi bilgiler yer almaktadır.

Şirket üst yönetimimiz için kurumsal risk yönetimi rapor paneli oluşturulmuş olup tüm risk yönetimi verilerine anlık olarak erişilebilmektedir.

Ayrıca Kurumsal Risk Müdürlüğü tarafından yılda iki defa üst yönetimimize Kurumsal Risk Yönetimi raporu sunularak şirket risk yönetimi faaliyetleri, konsolide kurumsal riskler ve gelişen dış risklerle ilgili bilgi verilmektedir.

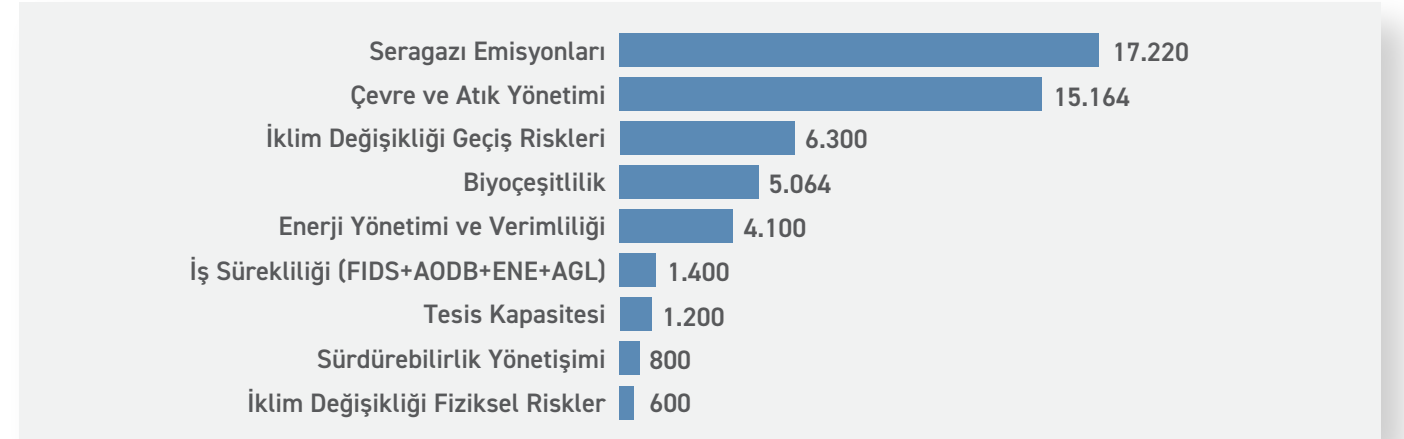
KURUMSAL RİSK ENVANTERİMİZ

Kurumsal risk envanterimizde şirketin faaliyetlerini etkileyebileceği ve kurumsal seviyede ele alınması gerektiği düşünülen 472 adet risk bulunmaktadır. Bu riskler, 54 adet temel risk başlığı altında konsolide edilmiştir. Her bir riskin kök sebepleri, finansal, operasyoneli stratejik ve uyum kategorilerinde şirkete olan etkileri, şirketin risk tolerans seviyelerine göre analiz edilmektedir. Kritik ve yüksek seviyedeki risklerin seviyelerini düşürmek için yanıt planları öncelikli olarak oluşturulmakta ve takip edilmektedir. Riskleri yönetmek için 1000'nin üzerinde kontrol ve faaliyet planı oluşturulmuştur. Risk yanıt planlarının performansı da otomatik olarak takip edilmektedir.

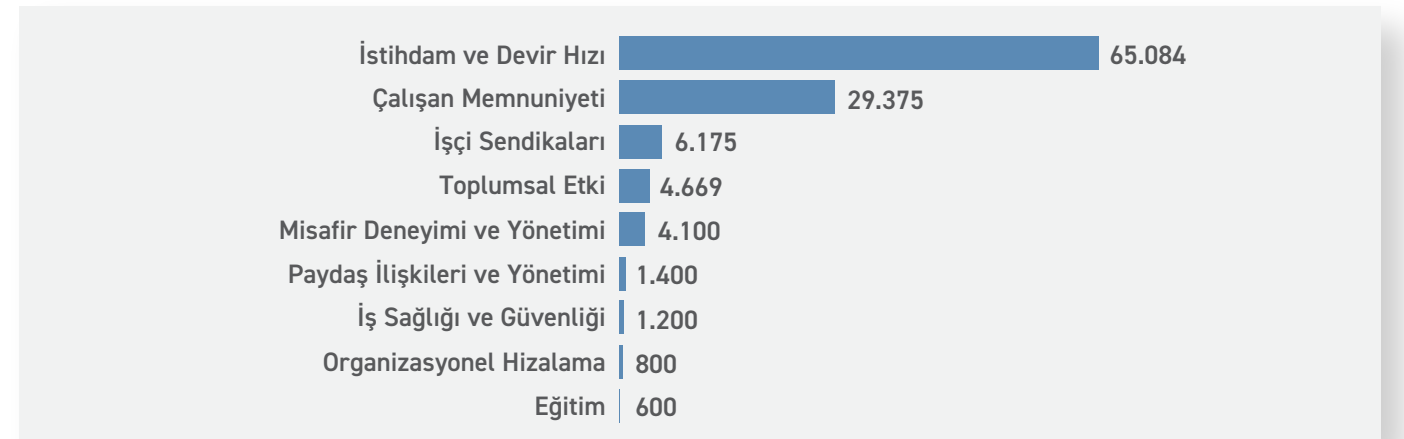
ÇEVRE, SOSYAL VE YÖNETİŞİM KAPSAMINDA İGA KURUMSAL RİSKLERİ

Çevre, sosyal ve yönetim kategorilerinde yüksek ve çok yüksek düzeydeki riskler genel olarak karbon emisyonları ve kalifiye personel eksikliği ile ilgili olup oluşturulan risk azaltıcı yanıt planları takip edilmektedir.

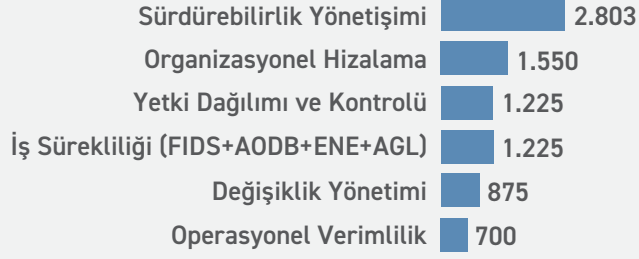
Organizasyonun maruz kalabileceği çevre kategorisindeki risklerin toplam skor dağılımları



Organizasyonun maruz kalabileceği sosyal kategorisindeki risklerin toplan skor dağılımları



Organizasyonun maruz kalabileceği yönetim kategorisindeki risklerle ilgili çalışmalarımız devam etmekte olup bu kategoride tanımlı risklerin toplam skor dağılımları şöyledir:



Tüm iş birimleri ve paydaşlarımızla yürüttüğümüz çalışmalarla oluşturduğumuz İGA Kurumsal Risk envanterinde çevre, sosyal ve yönetim konularıyla ilişkili en önemli konsolide kurumsal risklerimiz ve kısa vadedeki değerlendirmeleri şöyledir:

İklim Değişikliği Fiziksel Riskler:

Etki: Orta / Olasılık: Çok Düşük

İklim değişikliğini kaynaklı özellikle fırtına, aşırı yağış gibi aşırı hava olayları, aşırı ve yüksek ortalama hava sıcaklığı gibi risklerin kısa, orta ve uzun vadede havalimanı süreçlerine etkileri beklenmektedir. Bu etkiler arasında, yangın risklerinin artması, altyapı sistemlerine zarar vermesi veya ömürlerinin kısılması gibi, enerji maliyetlerinin artması, genel altyapı maliyetlerinde artış, HVAC sistemleri üzerinde stres yaratması gibi başlıklar bulunmaktadır.

İklim değişikliğinin İGA faaliyetleri üzerinde yaratacağı kısa-orta-uzun vade etkilerini ortaya çıkarmak için Tübitak ile İklim Değişikliği Uyum Eylem Planının² Hazırlanması projesi başlatılmıştır. Bu kapsamda, orta ve uzun vadede iklim tehlikelerinin belirlenmesi ve gerçekleşme olasılıklarının değerlendirilmesi, kritik altyapı ve operasyonlarının belirlenmesi ve her bir altyapı için iklim tehlikesinin oluşturacağı etkinin değerlendirilmesi gibi risk analizleri ele alınmaktadır.

İklim Değişikliği Geçiş Riskleri:

Etki: Çok Şiddetli / Olasılık: Yüksek

Bu kapsamda, iklim değişikliği ile devreye alınan veya alınması planlanan yasal ve sektörel mevzuata hazırlıksız olma, yine iklim değişikliğine uyum kapsamında gelişen teknolojilere ayak uyduramama, bu kapsamda rekabetin devreye aldığı uygulamaların gerisinde kalmak ve bunun sonucunda rekabet yeteneğinin azalması, paydaş beklentilerine uyum sağlayamama gibi riskler tanımlanmıştır. örnekler arasında karbon düzenlemeleri, emisyon azaltım zorlukları, sürdürülebilir havacılık yakıtlarına geçiş maliyetleri ve sağlanabilirlikleri, emisyonlu uçuş sistemlerine olan pazar talepleri sayılabilir. Geçiş risklerinde havalimanı olarak taraf veya ilgili olduğumuz Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 çerçevesinde oluşan gerekliliklerin, yeni yatırımlar için değerlendirilmesi, paydaş beklentilerinin gözden geçirilmesi, yeni uygulama ve teknolojilerin takip edilmesi, ilgili paydaş platformlarında işbirlikleri oluşturulması gibi faaliyetler yürütülmektedir.

Su Güvenliği:

Etki: Şiddetli / Olasılık: Yüksek

İGA faaliyetleri kapsamında ele alınan su güvenliği riski, su tedariğinde kısıt nedeniyle İGA faaliyetleri kapsamında suyun arzının talebi karşılayamaması, su temininde maliyet artışı ve kullanma suyu kalitesinde düşüş gibi başlıkları içermektedir.

Su güvenliği riskini yönetimi için yağmur suyu kullanımı, ters ozmoz yatırımlarının yapılması, su şartlandırma prosedürlerine ilişkin faaliyetlerin yürütülmesi, su arzına yönelik ileri arıtma teknolojilerine yatırım yapılması gibi başlıkları içermektedir.

Sera Gazı Emisyonları Hedeflerine Ulaşamaması:

Etki: Çok Şiddetli / Olasılık: Çok Yüksek

Büyüme hedefleri doğrultusunda daha fazla havayolu şirketi ile anlaşma yapmak aynı zamanda karbon emisyonlarını arttırma potansiyelini arttırmaktadır. Havayollarının da Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı (SAF) konusunda duyarlı olmamaları olasılığı riski arttırmaktadır. Bu durum, hem çevre kirliliği yaratması hem de sürdürülebilirlik hedefleri ile uyumsuzluğa yol açması söz konusu olabilecektir. Sera gazı emisyonları riski kapsamında bulunan diğer alt başlıklar, emisyon hesaplamaları ile ilgili hatalar, ölçü ekipmanları bakım ve kalibrasyonları, güncel emisyon faktörü hatası, gaz kromatograf veri hatası, emisyon hesap verilerin kaybı gibi teknik risklerdir.

Biyoçeşitlilik Riski:

Etki: Orta / Olasılık: Orta

Biyoçeşitlilik riski iki yönlü bir risktir. Hem İstanbul Havalimanı ekosistemi içerisinde biyoçeşitliliğin azalması, biyoçeşitlilik dengesinin bozulması riskini, hem de bu bozulmanın uçuş faaliyetlerini ve uçuş güvenliğini olumsuz etkilemesini kapsamaktadır. İstanbul Havalimanı'nın yapım ve operasyonel faaliyetleri sebebiyle bitkisel dokunun zarar görmesi, yakın bölgedeki karasal ve sucul ekosistemde bozulmalar ya da habitat parçalanmaları yaşanması; buna bağlı olarak da biyoçeşitlilik kaybı olması ya da istilacı türlerin artması gibi etkiler söz konusu olabilmektedir.

Bu risk kapsamında ele alınan faaliyetler arasında endemik soğanlı bitkilerin korunması, deicing atık sızıntılarının engellenmesi, sera faaliyetleri, endemik tohum ve çiçek soğanlarının peyzaj çalışmalarında kullanılması, uçuş güvenliğini sağlamak ve ekosistemin dengesini korumak için yaban hayatı yönetimi gibi faaliyetler yürütülmektedir.

Çevre ve Atık Yönetimi Riski:

Etki: Orta / Olasılık: Orta

Çevre mevzuatına uyumsuzluk, atık yönetiminde hatalı uygulamalar, atık kaynaklı yangın, hatalı uygulamalar nedeniyle çevre riskleri, otoparkta aşırı su tüketimi, ambalajlı ürün tüketimi, kaza kaynaklı çevresel riskler atık yağlar gibi alt risk başlıklarını içermektedir.

Risk yönetimi kapsamında atık ve arıtma tesislerinin işletimi, paydaşlara çevre mevzuatı ile ilgili eğitimler verilmesi, saha denetimlerinin gerçekleştirilmesi, atık yağların anlaşmalı geri dönüşüm firmalarına gönderilmesi, ilgili mevzuata uyumsuzluk halinde ceza uygulamalarının gerçekleştirilmesi gibi faaliyetler yürütülmektedir.

Siber Güvenlik Riski:

Etki: Şiddetli / Olasılık: Orta

Dijital iletişim kanallarında siber saldırıları önleyecek yeterli güvenlik tedbirleri bulunmaması rehin yazılımlara maruz kalınmasına, dijital varlıkların ifşasına, değiştirilmesine ve bozulmasına yol açabilir.

Siber Güvenlik riskine yönelik olarak İGA Güvenlik Operasyon Merkezi (SOC) ekibi ve Siber Güvenlik birimi oluşturulmuştur. Bu birimlerimiz yürütücülüğünde siber güvenlik riskleri anlık olarak takip edilmekte, plan ve prosedürlerimiz ilgili siber olay senaryoları bazında devreye alınmaktadır. Bu riskler kapsamında dış ortamda ve havacılık sektöründe gerçekleşen siber olaylar da takip edilmektedir.

Misafir Deneyimi ve Yönetimi Riski:

Etki: Şiddetli / Olasılık: Orta

Yolcu ve diğer misafirlerimizle doğrudan iletişim sağlayan birimlerin süreçlerini kapsamaktadır. Bu kapsamda, karşılanamayan yolcu talepleri, misafir memnuniyetsizliği, yeme içme alanları ile ilgili riskleri, trolley hizmetleri, şikayet yönetimi, personel iletişim becerileri, sistemlerin tasarımı, hizmet farkındalıkları ile ilgili riskleri, paydaşların faaliyetleri ile ilgili riskler gibi başlıklar bulunmaktadır.

Bu riskin yönetilmesi kapsamında, misafirlerimizin taleplerine yönelik anket ve analiz çalışmaları yürütülmekte, kapasite ihtiyaçları gözden geçirilmekte ve gerekli iyileştirmeler sağlanmaktadır.

²Proje ile ilgili detaylara "İklim Değişikliğine Uyum" bölümümüzden ulaşabilirsiniz.

Enerji Yönetimi ve Verimliliği Riski:

Etki: Çok Şiddetli / Olasılık: Çok Düşük

Yolcu sayısındaki artış nedeniyle doğal kaynakların tüketimlerinin artması, enerjiye erişememe, elektrikli araçlar kaynaklı aşırı elektrik tüketimi, çatı ve cephe sistemlerinde ısı kaybı gibi riskler bu kapsamda ele alınmaktadır.

Enerji verimliliğine ilişkin detaylı veri analizleri ve raporlamaların yapılması, GES kurulumunun gerçekleştirilmesi, kurum içi denetimlerin gerçekleştirilmesi gibi faaliyetler yürütülmektedir.

Toplumsal Etki:

Etki: Az / Olasılık: Orta

İGA'nın kamu faaliyeti yürütmesi itibariyle topluma doğrudan ve dolaylı olarak etki etmesi, sosyal sorumluluk projelerini doğru konumlandırmaması nedeniyle itibar kaybı yaşanması, sürdürülebilirlik stratejisine uyumsuzluklar bu başlık altında ele alınmaktadır.

2015 yılından itibaren yürütülmekte olan Sosyal Yatırım Programı kapsamında 'Hızlı Etki Projeleri', 'Kırsal Kalkınma Projeleri' gibi faaliyetler yürütülmektedir. Hızlı etki projelerine örnek olarak komşu mahallelere yönelik fiziki çevre düzenlemeleri, İstanbul Maratonu ile hassas grupların desteklenmesi, sağlık ocağı kurulumu, anaokulu ve kütüphane kurulumları gibi projeler listelenebilir.

Paydaş İlişkileri ve Yönetimi Riski:

Etki: Şiddetli / Olasılık: Orta

İstanbul Havalimanı içerisinde bir çok paydaşın faaliyet göstermesi nedeniyle tüm paydaşların birbirlerinin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz etkilenmeleri söz konusudur. Aynı zamanda ilgili tüm paydaşların sektörel ve yasal uyma zorunlulukları bulunmaktadır. Paydaş kaynaklı müşteri memnuniyetsizliği, paydaş taleplerinin karşılanamaması, anlaşmazlıklar, paydaşların hava tarafı emniyet uyumlulukları, yeme içme alanları riskleri, paydaşların sözleşmelere uyumu gibi birçok risk başlığını içermektedir.

Bu risklerin yönetimi, ilgili birimler ve Paydaş Denetimi ve Koordinasyonu birimimiz tarafından sağlanmaktadır. Düzenli olarak yapılan paydaş denetimleri, ilgili birimlerin paydaşlarla ilgili tespitlerine yönelik düzeltici faaliyetlerin paydaşlardan talep edilmesi, mevzuat yükümlülüklerine uyumlarının kontrol altında tutulması gibi faaliyetler yürütülmektedir.

Suistimal ve Etik Riski:

Etki: Şiddetli / Olasılık: Orta

İGA faaliyetleri, bir çok paydaşın dahil olduğu İstanbul Havalimanında faaliyetlerini yürütmektedir. Suistimal ve etik riski kapsamında tüm paydaşların olası olumsuz davranış ve tutumları bu risk kapsamında ele alınmaktadır. Paydaşların kusurlu faaliyetleri, kayıp eşya kaynaklı olumsuz itibar, atıklara yönelik kaçakçılık faaliyetleri, personel zafiyetleri gibi riskler bu başlık altında değerlendirilmektedir.

Risk yönetiminde gümrük kontrolleri destekleri, devreye alınan etik uyum politikası, paydaş denetimleri, ceza uygulamaları, saha kontrolleri, işe alımlarda güvenlik sorgulamaları gibi faaliyetler yürütülmektedir.

İGA FIRSAT YÖNETİMİ

Fırsat yönetimi kapsamında, risk yönetiminde olduğu gibi iş birimleri ile değerlendirmeler yapılmakta, fırsatları gerçekleştirmek ve geliştirmek için faaliyetler tanımlanmaktadır.

Sürdürülebilirlik kapsamında belirlediğimiz ve projelendirdiğimiz bazı önemli başlıklar içerisinde kompost tesisinin hayata geçirilmesi, güneş enerji sistemi yatırımları, güneş enerji sistemlerinin mevcut otomasyona entegrasyonu, atık sahalarına barkod sisteminin entegrasyonu ile atık verisinin dijital ortamda takip edilmesi, sanat platformu İGA Art'ın hayata geçirilerek marka imajının desteklenmesi, paydaşlara İGA emniyet kurallarına yönelik farkındalık eğitimleri verilmesi, enerji verimliliğinin kablolu iletişim ile izlenmesi ile işletme maliyetlerinde düşüş ve operasyonel verimlilik sağlanması, atık su arıtma tesisinden elde edilen suyun havalimanı genelinde peyzaj alanlarında kullanılması, kontrollerde dijital uygulamaya geçiş ile kağıt tüketiminde azalma, elektrikli araç kullanımı gibi karbon emisyonunu azaltma projeleri yer almaktadır.

İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİM SÜRECİMİZ

Risk yönetimi ve iş sürekliliği sektörümüzde stratejik bir öneme sahiptir. Operasyonel dirençliliği sağlamak amacıyla ISO 22301 İGA İş Sürekliliği Politikasını ve İGA İş Sürekliliği Yönetim Planımızı devreye aldık. İş sürekliliği planı kapsamında iş sürekliliği yönetim yapısı oluşturulmuştur. Bu yapı içerisinde İGA Kriz Yönetim Merkezi, Acil Durum Müdahale Ekipleri, İş Sürekliliği Liderleri, İş Kurtarma Ekipleri, İş Sürekliliği Koordinatörü ve İş Sürekliliği Temsilcilerimiz yer almaktadır. İGA Kriz Yönetim Merkezi, potansiyel veya fiili bir kriz durumunda şirket için üst düzey gözetim ve karar alma organıdır.

İş Sürekliliği Yönetim Planımız, olay kategorisine ve olayın etki seviyesine bağlı olarak Acil Durum Planı, İHL Deprem Müdahale Planı, İHL Olağandışı Meteorolojik Şartlar Yönetim Planı, Kar ve Buzlanma ile Mücadele Planı, Meteorolojik Acil Durum Uygulama Talimatı, Siber Olay Müdahale Planı gibi acil durum planlarını, iş kesintileri için ise tüm kritik süreçlerde oluşturulan İş Kurtarma Planlarını adreslemektedir.

İGA iş sürekliliği yönetim sistemimiz kesinti riskleri ve kesinti senaryolarını baz almaktadır. Belirlediğimiz kesinti riskleri için risk azaltma planlarını, kesinti senaryoları için ise kesinti sırasında ve kesinti sonrası normal işleyişe en kısa sürede dönebilmek için gerekli kurtarma strateji ve çözümlerini içeren iş kurtarma planları oluşturulmuştur.

Oluşturduğumuz kesinti senaryolarının etkileri, ilgili tüm kritik süreçlerde operasyonel, finansal uyum ve itibar kategorilerinde analiz edilmektedir. Analiz sonuçlarına göre hedef kurtarma sürelerimiz ve kapasitelerimiz ve kritik süreç bağımlılıklarımız ortaya çıkmaktadır. Hedef kurtarma süre ve kapasitelere uyumu gerçekleştirebilmek için iş kurtarma stratejileri geliştirilmektedir. Kurtarma stratejilerinin gerçekleştirilebilmesi için iş kurtarma ekipleri oluşturulmuş ve gerekli olan kaynaklar belirlenmiştir.

İş kurtarma planlarımız ve iş sürekliliği yönetim sistemimiz ISO 22301 iş sürekliliği yönetim standardına uygun olarak test edilerek sürekli gözden geçirilmektedir.

BİLGİ GÜVENLİĞİ VE UYUMLULUK

Dünya Ekonomik Forumu tarafından yayınlanan 2025 Küresel Riskler Raporu'na göre 2 yıl içinde beklenen ilk 10 risk arasında siber casusluk ve savaş riski yer alıyor. Bu durumun farkında olarak veri güvenliğini sağlamak için hassas verilerin yetkisiz kişilerin eline geçmesini önlemeye odaklanıyoruz. Sınıflandırma ve veri sızıntısı engelleyici ürünler kullanıyor, çalışan bilgisayarlarında veri hareketlerini izliyor ve harici bellek kullanımını kısıtlıyoruz. Tüm bu önlemleri, departmanların çalışma koşullarını gözeterek ve iş akışını bozmadan uyguluyoruz.

Kişisel verilerin korunması önceliğimiz kapsamında, Hukuk ve İnsan Kaynakları departmanlarımızla ortak çalışmalar yürütüyoruz. Kişisel Verileri Koruma Kanunu'na uyum için projelere uygun kontroller sağlıyoruz. İdari ve teknik tedbirler listesinin gereklerini yerine getiriyoruz. Sızma testi ve kırmızı takım çalışmaları yapıyoruz; gelen sonuçları inceleyerek önlem alınması için ilgili birimlere bilgilendirmeler yapıyoruz. Sunucularımızda hassas veri taraması yaparak sonuçları hukuk birimimizle paylaşıyoruz.

Sosyal mühendislik çalışmaları kapsamında farklı senaryolar eşliğinde çalışanların bilgi güvenliği farkındalığını yükseltmek için çalışıyoruz. 2024 yılı içinde 4 adet sosyal mühendislik çalışması yürüttük. Senaryo özelinde gönderilen ortalama mailleri sonuçlarına göre eğitim atamaları gerçekleştirdik. Çalışanlar arasında farkındalığı artırmak için birimlere özel çalışmalar, yıllık bilgilendirme eğitimleri ve yarışmalar düzenledik.

Bilgi güvenliğinin sürdürülebilir olması için olgunluk seviyemizi artırmaya odaklanıyoruz. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında iç ve dış denetimlere tabi tutuluyor, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi denetimlerinden geçiyoruz. Sistemimizi, Sivil Havacılık İşletmelerine Yönelik Siber Güvenlik Talimatı, Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi ve KVKK çerçevesinde yönetiyoruz. İç kaynaklarımız ve bilgi güvenliği temsilcilerimizle her departmanda veri güvenliğini sağlamaya öncelik veriyoruz.

Şirket içinde bilgi güvenliğimizi artırmak için üçüncü tarafların veri güvenliğini de gözetiyoruz. Tedarikçi sayımızın fazla olması sebebi ile öncelikli olarak kritik tedarikçilerimizi bilgi güvenliği denetimlerine başladık. Bu çalışmaya her yıl devam edeceğiz. Bu denetimlerle olası riskleri gerçekleşmeden önce azaltmayı hedefledik. Yapılan denetim sonuçlarını kendileri ile paylaşıyor ve tespitler için düzeltici faaliyetler başlatıyoruz.

İŞ ETİĞİ

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. ve iştirak şirketlerimiz olarak tüm faaliyetlerimizi insan haklarına saygılı bir yaklaşımla yürütüyoruz. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda tanımlanan insan hakları düzenlemelerine, Birleşmiş Milletler İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehberi'ne ve İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nde yer alan ilkelere bağlı kalarak hareket ediyoruz. Ayrıca, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin gerekliliklerine ve yürürlükteki yasal düzenlemelere uyum sağlıyoruz. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Temel İş İlkeleri ve Hakları Bildirgesi ile Türkiye'nin taraf olduğu ILO sözleşmelerine uygun şekilde faaliyetlerimizi sürdürüyor, çalışanlarımızın tüm haklarını gözetmeye önem veriyoruz.

Etik değerlere saygılı bir iş ve çalışma ortamı oluşturulmasını, öncelikli yönetim alanlarımızdan biri olarak değerlendiriyoruz. Bu doğrultuda oluşturulmuş İGA İş Etiği Kuralları'mız bulunuyor. Bu kurallar; şirketimizin yasal yükümlülüklerini, doğruluk, dürüstlük, insani davranış ve çalışma ilkelerini açıklamak ve çalışanlara rehberlik etmek amacı taşıyor.

İş etiği anlayışımız kapsamında, sorumlu, etik ve adil muameleyi sağlamaya vurgu yapıyoruz. Yönetici ve çalışanlarımızın İGA İş Etiği Kuralları'na uygun hareket ederek şirketimizin saygınlık ve güvenilirliğini koruma ve geliştirmelerini bekliyoruz.

Bu kurallar, tüm karar ve eylemlerimizin geçerli yasa, yönetmelik ve İGA prosedürlerine uygun olmasını, dürüstlük, güvenilirlik ve insan onuruna saygıyı temel almasını sağlıyor.

İGA bünyesindeki temel değerlerin ve ilkelerin benimsenmesini sağlayarak kurum kültürünü oluşturmak, kapsamlı ve etkin bir uyum/etik çerçevesi tesis etmek, yürütmek ve geliştirmekle sorumlu olan Uyum/Etik Komitemiz bulunuyor.

Komiteye, İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı başkanlık eder. İç Kontrol Direktörü, Hukuk Direktörü, Denetim Kurulu Başkanı ve CEO Yardımcısı olmak üzere toplam dört üyeden oluşur. Gerektiğinde, Uyum/Etik Komitesi Başkanı veya Genel Müdür, komite yapısı ve üyeleriyle ilgili değişiklikler için Yönetim Kurulu'na öneride bulunabilir.

Komite toplantılarına, oy hakkı olmaksızın, İnsan Kaynakları Endüstriyel İlişkiler Ekibi yöneticisi ve Endüstriyel İlişkiler uzmanı katılır. Ayrıca, ihtiyaç halinde davet edilebilen Danışma Kurulu; Operasyon, Mali İşler, Teknik Hizmetler, Havalimanı Planlama, Ticaret ve Kurumsal İlişkiler Genel Müdür Yardımcıları ile iştiraklerin ilgili üst yönetimleri ve Genel Müdüre doğrudan bağlı üst düzey yöneticilerden oluşur. Uyum/Etik Komitesi Başkanı, komite ve Danışma Kurulu kapsamında tanımlanmayan gözlemcileri davet etme yetkisine sahiptir.

2023 yılının son çeyreğinde İGA Etik Uyum Hattı'nı, çalışanlarımızın etik ihlallerini şeffaf bir şekilde bildirebileceği bir platform olarak uygulamaya aldık. İhbar bildirimleri; 0 (212) 891 50 50 numaralı telefon hattına, iga.uyumetik@igairport.aero e-posta adresine veya ortak kullanım alanlarında bulunabilen QR kod ile hızlı erişilebilen online platforma iletilebilir.



İGA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ORGANİZASYONU

2022 yılında oluşturduğumuz Sürdürülebilirlik Planımız çerçevesinde ilerliyor, kritik etki alanlarımızı belirleyerek 2030 hedeflerimize yönelik ölçümleme ve gözden geçirme süreçlerini sürdürüyoruz.

Sürdürülebilirlik yönetim anlayışımızın temelinde, marka stratejimizle ve stratejik şirket hedeflerimizle uyumlu olarak çevresel, sosyal ve finansal alanlarda uzun vadeli değer yaratmak yatıyor.

Sürdürülebilirlik Planlamamızın liderliğini üstlenen CEO'muz sektörel deneyimi ve iş bilgisiyle sürecin sürekliliğini sağlarken, Genel Müdür Yardımcıları ve Direktörler ile ilerleme alanlarını düzenli olarak takip ediyoruz.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi Sürdürülebilirlik Yönetim Ekibimiz ile yürütüyor, bu yapı altında sürdürülebilirlik ekibimiz, danışmanlarımız ve kritik iş birimlerimizi temsil eden ekip üyeleriyle iş birliği içinde çalışıyoruz. Değişen ve gelişen standartlara uyum sağlamak için farklı bakış açılarını sürece dahil ediyor, sürdürülebilirliği iş yapış şeklimizin ayrılmaz bir parçası haline getiriyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ

CEO

Sürdürülebilirlik Planlamamızın liderliğini üstlenen CEO'muz; kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi değerlendirerek, onaylamaktadır. Ayrıca, sürdürülebilirlik stratejimizi şirket stratejimizle bütünleştirerek, şirket içi ve paydaşlarımıza yönelik yönetim desteği sağlarken, değer yaratma yolunda da bize rehberlik ediyor.

GENEL MÜDÜR
YARDIMCILARI

DİREKTÖRLER

Genel Müdür Yardımcılarımız ve Direktörlerimiz; sürdürülebilirlik hedeflerimiz ve planımıza hizmet edecek kararlar alınmasında; ilişkili proje ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde onay mekanizması olarak görev alıyorlar. Ayrıca sürdürülebilirlik süreçlerimizle ilgili etki, risk ve fırsatlarımızın değerlendirilmesi konusunda da yönlendirici rol üstleniyorlar. Operasyon Genel Müdür Yardımcısı koordinasyon ve süreç takibi konularında aktif rol oynamaktadır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
YÖNETİM EKİBİ

Ekibimiz, aşağıda yer alan birimlerimizin temsilcilerinden oluşuyor. Her temsilcimiz, kendi biriminin bakış açısını yansıtarak sürdürülebilirlik yolculuğumuza katkı sağlıyor ve birimlerinde yürüttükleri operasyonları sürdürülebilirlik vizyonumuz ve hedeflerimizle uyumlu şekilde yürütmek için çalışıyor.

Sürdürülebilirlik
Enerji Yönetimi
İnsan Kaynakları
Havalimanı Planlama
Risk Yönetimi
Finansal Planlama
İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)

Çevre ve Su Yönetimi
Atık Yönetimi
Paydaş Denetim ve Koordinasyon
Satın Alma
Müşteri Deneyimi
Bilgi Teknolojileri (IT)
Emniyet Uyumluluk

ÖNCELİKLENDİRME ANALİZİ

Çifte önceliklendirme, şirketlerin en önemli sürdürülebilirlik konularını belirlemesine yardımcı olmaktadır. Bunu yaparken, şirketin çevresel ve sosyal faktörler üzerindeki etkisi (içten dışa bakış açısı) ve bu faktörlerin şirket üzerindeki etkisi (dıştan içe bakış açısı) değerlendirilir.

2023 Sürdürülebilirlik Raporumuz için çifte önceliklendirme çalışması yürüttük. 2024 yılında gerçekleştirdiğimiz Paydaş Zirvesi'nde önceliklendirme analizimizin güncellenme gerekliliğine dair görüş topladık, paydaşlarımızdan aldığımız yanıtlar önceki raporlama döneminde yürüttüğümüz analizimizden çıkan öncelikli konularla farklılaşmıyordu³. Her raporlama dönemi için önceliklendirme çalışmamızın yenilenme ihtiyacını gözden geçirecek ve 2 yıllık periyotlarda güncellemeye devam edeceğiz.

Önceliklendirme çalışmasını iki etki boyutunda ele aldık:

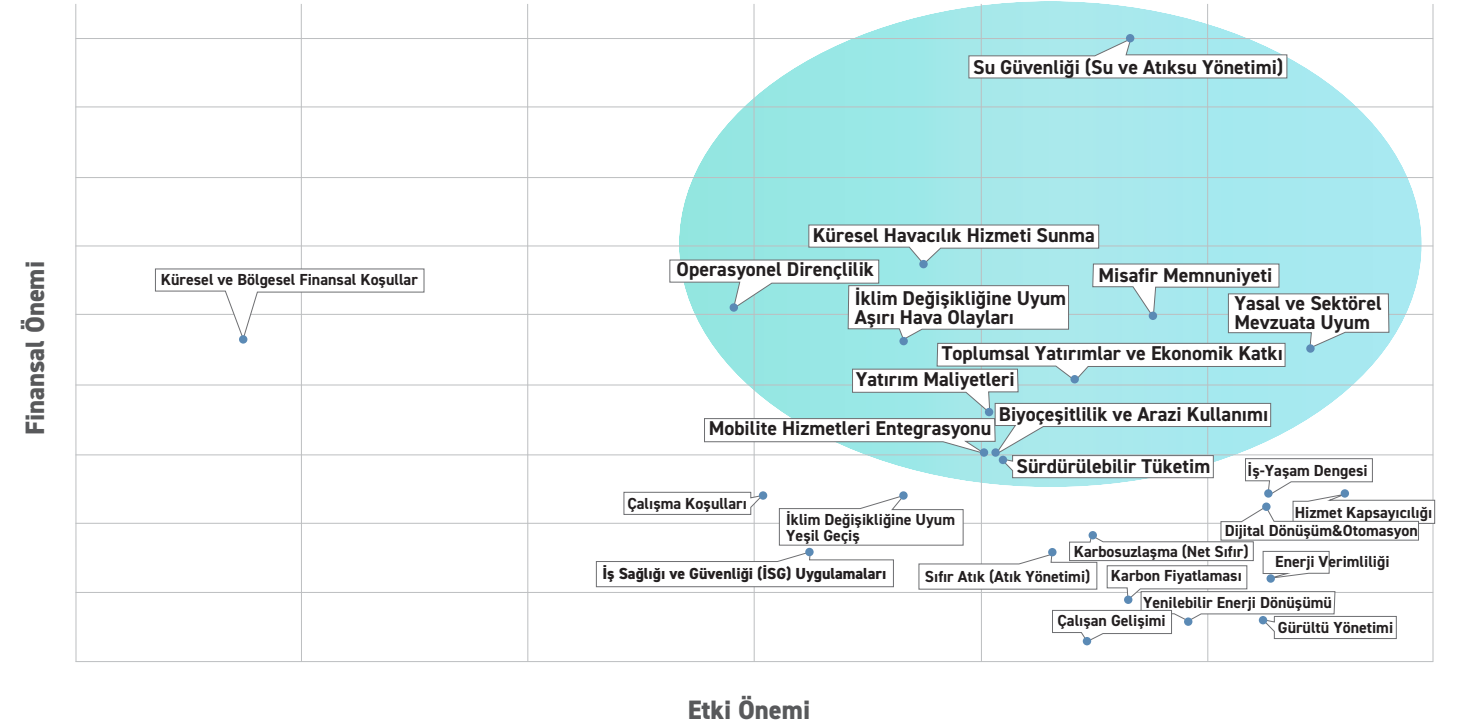
- **Etki önceliklendirmesi:** İGA'nın çevre ve toplum üzerindeki etkisi
- **Finansal önceliklendirme:** Çevresel, sosyal ve yönetişimsel konuların İGA'nın finansal performansı üzerindeki etkisi

ODAK NOKTASI	ADIMLAR	NASIL ÇALIŞTIK
ACI, Diğer havalimanı şirketleri CSRD, GRI beklentileri	1. Adım: Konu listesinin oluşturulması	Analizin ilk adımı olarak konu listemizi oluşturduk. Konu listesini oluştururken önceki raporlama döneminde paydaşlarımızdan aldığımız geri bildirimleri, yerel ve uluslararası sektörel gündemi, raporlama standartlarının konularını göz önünde bulundurduk.
Etki önceliklendirmesi	2. Adım: Konuların İGA stratejik hedefleri açısından değerlendirilmesi	Oluşturduğumuz konu listesi Sürdürülebilirlik Yönetim Ekibimiz tarafından 4 başlık altında önem ve etki açısından değerlendirildi: Çevresel / Sosyal / Refah / Ekonomik Bu değerlendirme sırasında, İGA'nın stratejik hedeflerini de göz önünde bulundurduk.
	3. Adım: Konuların paydaşlar açısından değerlendirilmesi	Konuların paydaşlar gözündeki önemini ve etki değerlendirmesini anlamak için raporumuzun yazıldığı dönemde paydaşlarımızla iletişime geçtik. Geri bildirim toplama yöntemimiz; anket ve danışmanlarımızca yapılan birebir görüşmeler oldu. Bu birebir görüşmeler yoluyla öncelikli paydaşlarımızı birinci ağızdan dinleme ve bağımsız üçüncü taraf aracılığıyla görüşlerini toplama fırsatı bulduk. Anketimiz paydaşların mevcut sürdürülebilirlik bilincini ölçmeye ve konular hakkındaki yorumlarını alarak gelişim alanlarımızı öğrenmeye yönelik sorular içeriyordu. Etki önceliklendirmesi için; 270 yolcu, 132 çalışan ve 16 uluslararası olmak üzere toplam 418 paydaşımızdan 495 yanıt aldık.
Finansal önceliklendirme	4. Adım: ESG risklerimizin listelenmesi, öncelikli konularla ilişkisi açısından değerlendirilmesi	Risk Yönetimi ekibimiz, Sürdürülebilirlik ekibimiz ve sürdürülebilirlik danışmanlarımız ile birlikte çalışarak mevcut risk listemizde ESG risklerini belirleyerek öncelikli konularımızla eşleştirdik.

³Paydaş Zirvesi hakkında detaylı bilgiye "Paydaş İlişkileri" bölümünden ulaşabilirsiniz.

ODAK NOKTASI	ADIMLAR	NASIL ÇALIŞTIK
Finansal önceliklendirme	5. Adım: Öncelikli konularla ilişkilendirilen risklerin "gerçekleşme olasılığı" boyutunda değerlendirilmesi	Tespit edilen riskleri, gerçekleşme olasılıkları açısından analiz ederek, hangi faktörlerin daha kritik olduğunu belirledik.
	6. Adım: Öncelikli konularla ilişkilendirilen risklerin "gerçekleşirse yaratacağı finansal etki" boyutunda değerlendirilmesi	Risklerin finansal etkilerini değerlendirdik ve önceliklendirme sürecimizi bu analizler doğrultusunda şekillendirdik.

Tabloda adımlarını paylaştığımız sürecimiz sonrası etki önceliklendirmesi ve finansal önceliklendirme çalışmalarımızı bir araya getirerek analiz ettik ve Çifte Önemlilik - Double Materiality matrisimize ulaştık:



Öncelikli konu analizimizin öne çıkanları arasında yer almasa da, sürdürülebilirlik yolculuğumuzda önemli gördüğümüz **Çalışanlar, Dijitalleşme ve Karbonsuzlaşma** konularını raporda detaylı olarak paylaşıyoruz.

Üst yönetimimiz konuların oluşturulması, stratejik hedefler açısından değerlendirilmesi ve ortaya çıkan önceliklendirme matrisimizin onaylanması adımlarına dahil oldu.

PAYDAŞ İLİŞKİLERİ

İGA İstanbul Havalimanı olarak, faaliyetlerimizi sürdürülebilir bir şekilde yürütmek için çeşitli paydaşlarımızla güçlü ve karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kurmaya özen gösteriyoruz. Paydaşlarımız ile etkin iletişim kurarak, karşılıklı ihtiyaç ve beklentileri anlamayı ve birlikte çözümler geliştirmeyi hedefliyoruz.

Paydaşlarımızla ilişkilerimizi web sitemiz, sürdürülebilirlik raporlarımız, basın bültenlerimiz, farklı kurul çatıları altında gerçekleştirdiğimiz dönemsel toplantılarımız, paydaş denetimlerimiz ve etkinlikler aracılığıyla düzenli olarak yürütmeye devam ediyoruz.

Havalimanındaki hizmetlerimiz ile ilgili başta misafirlerimiz olmak üzere, paydaşlarımızın birçok konuya ilişkin talep, öneri ve şikayetlerini ist@igairport.aero e-posta kanalı olmak üzere, 19'u aşkın kanaldan bizlere iletebilmeleri için aktif olarak çalışıyoruz. Bu doğrultuda gelişim sağlayabilmek için takip ettiğimiz diğer süreçler arasında dijital anketler, yüz yüze anketler, nöropazarlama, çalışan gözünden yolcu memnuniyeti anketi, ACI ASQ Havalimanı Hizmet Kalitesi Anketi, derinlemesine paydaş memnuniyeti anketi, erişilebilir havalimanı gizli müşteri ziyaretleri gibi uygulamalarla geri bildirim topluyoruz. Aldığımız geri bildirimlere 10 gün içinde dönüş yapma yaklaşımıyla çalışıyoruz. Gelen bildirimlerin araştırması bu süreyi aşıyor ise bildirim sahibine gelinen aşama ile ilgili her 10 günde bir bilgi veriyoruz.

Ayrıca, ekosistem paydaşlarımızla sektörel otoriler (SHGM ve DHMİ) arasındaki iletişim ve koordinasyonda aktif rol alıyoruz. Ekosistem paydaşlarımızın gerekli bilgilere hızlı ve tek elden ulaşmasını sağlıyor; operasyonel ve uyumluluk konularında denetimler yoluyla yönlendirici oluyoruz.

2024 yılı içerisinde ekosistem paydaşlarımıza yönelik Paydaş İlişkileri Yönetimi'ni içeren bir prosedür hazırladık, İGA içerisindeki paydaş katılımı ile gerçekleştirilecek projelerde koordinasyonun sağlanmasını hedefledik.

2024 yılında kurduğumuz İGA Akademi Paydaş Platformu ile ekosistem ve sektör paydaşları ile eğitim alanında birbirimizi desteklemeyi hedefledik.

Havalimanı ekosistemi paydaşlarımızdan gelen talep üzerine 2025 yılı planlarımız arasında havalimanı ekosistem paydaşlarına yönelik bir iletişim platformu oluşturmak yer alıyor.

İç iletişim kanallarımızla, çalışanlarımızın ihtiyaçlarına ve geri bildirimlerine anında cevap verebilmek için sürekli bir etkileşim içindeyiz. Çeşitli sosyal etkinlikler, departmanlar arası iş birliği fırsatları ve mentörlük programlarıyla çalışanlarımızla bağımızı güçlendirmeyi amaçlıyoruz.

Ayrıca, sektörel gündemi ve inovatif gelişmeleri takip etme ve işbirliği fırsatları yaratma amacıyla çeşitli platform ve kuruluşlarda yer alıyoruz. Detaylı listeye Ekler - Üyeliklerimiz tablosundan ulaşabilirsiniz.

2024 yılında ilkinin gerçekleştirdiğimiz **İstanbul Havalimanı Sürdürülebilirlik Zirvesi**, havalimanı ekosistemindeki paydaşlarımızı İGA Sürdürülebilirlik Planımız ve Hedeflerimiz hakkında bilgilendirmeyi amaçladığımız bir etkinlikti. **Bu etkinlik kapsamında ;**

- Sürdürülebilirlik danışmanımız genel sürdürülebilirlik kavramları ve sektörel sürdürülebilirlik gündemi konusunda paydaşlarımızı bilgilendirdi.
- Sürdürülebilirlik Müdürümüz İGA İstanbul Havalimanı Sürdürülebilirlik Stratejisi ve 2030 Hedeflerimize dair paylaşımlarda bulundu.
- Sürdürülebilirlik Yönetim Takımımızın üyeleri sorumlu oldukları alanlara dair plan, hedef ve hayata geçirdiğimiz projeleri paydaşlarımızla paylaştılar.
- Üyesi olduğumuz Greenstars Sürdürülebilirlik Programı'nı da zirvemizde konuk ettik. İGA'nın değerlendirme sürecine dair bilgilendirme ve paydaşlara örnek bir standart oluşturmasını hedefledik.
- Ayrıca, paydaşlarımızdan örnek uygulamalara da yer verdik. DHL ve THY'nin sürdürülebilirlik çalışmalarını özetledikleri videoları yayınladık. Bu paylaşım, havalimanı ekosistemi sürdürülebilirliğini bir bütün olarak gördüğümüze, beraber çalışabileceğimiz alanlar olduğuna ve iş birliğinin önemine vurgu yaptık.

Zirve sonrası paydaşlarımızın görüşlerini değerlendirdik. Düzenlediğimiz ankete katılan paydaşlarımızın %95,24'ü bu zirve sayesinde İGA Sürdürülebilirlik Planı ve Hedefleri hakkında bilgi sahibi olduğunu; ayrıca yine aynı kitle iş birliği gerektiren alanlar hakkında fikir sahibi olduğunu bildirdi.

İş birliği beklentilerine dair bazı paydaş yorumları şu şekildeydi;

“İGA'dan, paydaşlarla ortak çalışmasını ve paydaşları desteklemesini bekliyoruz.”

“Belirli periyotlarda paydaşların sürdürülebilirlik çalışmalarının görüşüleceği, bilgi ve deneyim alışverişinin yapılacağı toplantıların tarafınızca organize edilmesi faydalı olacaktır.”

“Tüm paydaşların İGA ile kalibre olabilmesi için planlanmış olduğunuz çalışma grupları oluşturulmalı ve paydaşların bir araya getirilmesinin öncelikli konu olduğunu düşünüyorum.”

Bu beklentileri karşılamanın ilk adımı olarak katılımcılara ankette "İGA hangi alanlarda sizin paydaş grubunuzla beraber çalışmalı" sorusunu yönelttik. Ekosistem paydaşlarımız İGA ile birlikte çalışmak istedikleri alanları aşağıdaki gibi yanıtladılar;



Paydaşlarımızdan aldığımız yanıtlardan yola çıkarak konu bazlı çalışma grupları oluşturmayı hedefliyoruz. Bu çalışma grupları sayesinde ekosistem paydaşlarımızın sürdürülebilirlik yolculuğumuzda daha aktif rol oynamasını sağlamayı ve fikir alışverişini yoluyla iyi uygulamalar geliştirmeyi öngörüyoruz.

Sürdürülebilirlik Paydaş Zirvesi'ni bir gelenek haline getirmeyi amaçlıyoruz. Başlangıç etkinliğimizi İGA çalışmaları hakkında paydaşları bilgilendirme üzerine kurgulasak da gelecek Zirve'lerde paydaşlarımızın da paylaşımlarda bulunacağı, ortak çalışma ortamını destekleyecek adımlar üzerinde çalışıyoruz.



2024 yılında gerçekleştirdiğimiz İstanbul Havalimanı Sürdürülebilirlik Zirvesi

Sürdürülebilirlik Raporumuz için yürüttüğümüz önceliklendirme çalışmasının etki önceliklendirmesi boyutunda paydaşlarımızın görüş ve beklentilerine başvurduk. Aldığımız olumlu ve gelişim alanını vurgulayan yorumlara aşağıdaki tablodan ulaşabilir, detaylı çalışmalarımıza raporun ilgili bölümünden erişebilirsiniz.

YORUM	PAYDAŞ GRUBU	NASIL YÖNETİYORUZ?	İLGİLİ RAPOR BÖLÜMÜ
Çevreci yatırımlar mutlaka geliştirilmeli ve İGA, terminalde ihtiyaç duyulan enerjiyi yenilenebilir kaynaklardan elde etmeli.	Medya/Basın	Terminalimizin enerji ihtiyacını sürdürülebilir kaynaklardan karşılamak için yatırımlarımıza devam ediyoruz. Eskişehir'de kurduğumuz güneş enerjisi santrali (GES) ile şebekeye temiz enerji sağlarken, havalimanımızın otopark alanında yer alan GES ile kendi tüketimimiz için yenilenebilir enerji üretiyoruz.	Karbonsuzlaşma: Hedef 2050 Net Sıfır
Net sıfır emisyon yolculuğunda İGA'nın stratejileri ve hedefleri çok kritik. Zira etki alanı çok geniş. Bu konu başlığı altında belirtilen konulara ilaveten İGA'nın yolcularına yönelik farkındalık çalışmaları yapması önemli etki yaratacaktır. Örneğin ben hibrit bir araç kullanıyorum, otoparkta emisyonu düşük araçlar için ayrı bir alan olması ve bu alanın terminale yakın olması beni çok memnun etti.	Sivil Toplum Kuruluşu (STK) Yolcular	Net sıfır emisyon hedefimize ulaşmak için operasyonlarımızda enerji verimliliği ve düşük karbonlu çözümler üzerine çalışıyoruz. Yolcularımıza yönelik farkındalık yaratmak adına sürdürülebilir ulaşım seçeneklerini teşvik ediyor, düşük emisyonlu araçları teşvik etmek için otoparkta elektrikli şarj istasyonu bulunuyor.	Karbonsuzlaşma: Hedef 2050 Net Sıfır
Özellikle personel eğitimi İSG konuları ve sıfır atık konularında yaptığınız çalışmalar benim için önem arz etmektedir.	Tedarikçi/Alt Yüklenici (Hizmet dahil)	2024 yılında kurduğumuz İGA Akademi Paydaş Platformu ile ekosistem ve sektör paydaşları ile eğitim alanında birbirimizi desteklemeyi hedefledik. İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile paydaş ve İGA bünyesindeki çalışanlarımızın bilinç düzeyini yükseltiyor, sıfır atık yaklaşımını tüm süreçlerimize entegre ediyoruz. Atık yönetim sistemimiz ve eğitim programlarımız ile sürdürülebilir operasyon modelimizi güçlendiriyoruz.	Paydaş İlişkileri İş Sağlığı ve Güvenliği Sıfır Atık
İGA çalışanları dışında havalimanında görev yapan personel ve paydaşların eğitimlerinde yardım ve paylaşımların olması gerektiğini düşünüyorum.	Medya/Basın		
Yeniden dönüşüm ve geri dönüşüm konusunda terminallere yönelik daha görülebilir projeler yapılabilir.	Medya/Basın	Eğitimler ve denetimler yoluyla ekosistem paydaşlarımızda atık bilinci oluşturmaya yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Ekosistem paydaşlarımızı ve misafirlerimizi kapsayan projeler geliştirmeye devam edeceğiz.	Sıfır Atık
İGA'nın yapmış olduğu denetimler neticesinde bizde geliyoruz.	Tedarikçi/Alt Yüklenici (Hizmet dahil)	Çevre ve sektörel uyumluluk denetimleri kapsamında ekosistem paydaşlarımızı denetliyor, yasal uyumlulukların sağlanmasını ve misafirlerimize sunduğumuz hizmet kalitesini artıracak çalışmaları teşvik ediyoruz.	Yasal ve Sektörel Uyum
İGA'nın yaptığı tüm çalışmaları mail ortamında şirketlerle paylaşması, bilginin çoğalmasında konusunda önderlik sağlayacaktır.	Hizmet sağlayıcı (Hava yolu Hizmetleri, Yer Hizmetleri, Ulaşım Hizmeti Sağlayıcıları, Kargo Hizmetleri, Konaklama Hizmetleri, vb.)	Güncellemelerimizi Ticari Bülten ve toplantılar yoluyla paydaşlarımıza iletiyoruz. Sürdürülebilirlik Raporlarımız ve websitemiz faaliyetlerimizi paylaşmamızda etkin araçlar olarak görev alıyor.	Paydaş İlişkileri / Paydaş İletişim Tablosu

YORUM	PAYDAŞ GRUBU	NASIL YÖNETİYORUZ?	İLGİLİ RAPOR BÖLÜMÜ
Değişen mevzuata uyum açısından terminal işletmecisi ve diğer paydaşlar ile ortak çalışma yürüterek yeniliklere uyum sağlamak, sürdürülebilirlik anlayışının ortak bir hedef haline getirilmesi gerekir.	Hizmet sağlayıcı (Hava yolu Hizmetleri, Yer Hizmetleri, Ulaşım Hizmeti Sağlayıcıları, Kargo Hizmetleri, Konaklama Hizmetleri, vb.)	İlk kez düzenlemiş olduğumuz Sürdürülebilirlik Zirvesi'nin amaçlarından biri olan ve oluşturmayı planladığımız çalışma grupları ile sürdürülebilirlik faaliyetlerinde birbirimizi desteklemeyi amaçlıyoruz. Ayrıca, 2024'te oluşturduğumuz İGA Akademi Paydaş Platformu bu alandaki çalışmalarımıza örnek teşkil ediyor.	Paydaş İlişkileri
Yapılan çalışmalar konusunda olumlu bir değerlendirmem söz konusu ama paydaşlarla iletişim konusunda aynı düşüncelere sahip değilim.	Tedarikçi/Alt Yüklenici (Hizmet dahil)	Raporlarımız ve websitemiz faaliyetlerimizi paylaşmamızda etkin araçlar olarak görev alıyor. Birincisini düzenlediğimiz Sürdürülebilirlik Zirvesi'sini düzenli hale getirerek ve dahil olan paydaşlarını genişleterek paydaşlarımızı sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz hakkında daha etkin olarak bilgilendirmeyi hedefliyoruz.	Paydaş İlişkileri
Kapsayıcılık alanında İGA oldukça önemli adımlar atmış durumda. Ayrıca misafir memnuniyeti ve erişilebilirlik alanındaki çalışmaların artarak devam etmesi çok önemli. Aynı biçimde mobilite hizmetleri dijitalleşme ve iç navigasyon alanında yapılacak çalışmalar kapsayıcılığı artıracaktır.	Üniversite	İstanbul Havalimanı'nda herkes için erişilebilir bir deneyim sunmak amacıyla erişilebilirlik standartlarını sürekli geliştiriyoruz. Misafir geri bildirimlerini önceliklendirerek hizmetlerimizi, bilimsel araştırmalar doğrultusunda iyileştirmeye, teknoloji temelli projeler ile iç navigasyon çözümleri üretmeye ve mobilite hizmetlerini geliştirmeye odaklanıyoruz. Tüm bu uygulamalarla yolcu deneyimini iyileştiriyor, erişilebilir ve kapsayıcı hizmetlerle müşteri memnuniyetini güçlendiriyoruz.	Misafir Memnuniyeti ve Kapsayıcı Hizmetler
Sosyal sorumluluk proje kapsamında fayda dağıttınız sadece benim bildiğim 40 ev kadını var. Onlara en başta özgüvenlerini kazandırmak büyük önem taşıyor.	Sosyal girişimci	Sosyal Yatırım Programımız kapsamında kurguladığımız Örgü Bebek Projesi ile kırsal kesimde yaşayan kadınların üretime katılımını teşvik ediyor, el emeği ile ürettikleri bebeklerin satışından ekonomik kazanç elde etmelerini sağlıyoruz. Ecording İş Birliği kapsamında ise çevresel sürdürülebilirliği destekleyen projelerde tohum topu üretiminde görev almaları sebebiyle dolaylı olarak kadın emeğini de teşvik ediyoruz.	Toplumsal Yatırımlar ve Ekonomik Katkı
Havalimanı çevresindeki yerleşim yerleri açısından gürültü yönetimi benim için çok önemli insanların istirahat ettiği saatlerde çevredeki yerleşim yerlerini iniş ve kalkış yapan uçakların gürültüsü rahatsız etmemeli. Arazi kullanımı optimum düzeyde tutulmalı bunu optimum düzeyde tutarken biyoçeşitliliğe zarar verilmemelidir.	Yerel Topluluk	Havalimanı operasyonlarımızın çevre üzerindeki etkisini en aza indirmek için ulusal ve uluslararası standartlara uygun gürültü yönetim politikaları uyguluyoruz. Yaban Hayatı Koruma Müdürlüğümüzce havalimanı sahasında biyoçeşitliliği korumak için çalışmalar yürütülüyor, peyzaj çalışmalarımızı ekosistem dengesi gözeterek sürdürüyoruz.	Biyoçeşitlilik

YORUM	PAYDAŞ GRUBU	NASIL YÖNETİYORUZ?	İLGİLİ RAPOR BÖLÜMÜ
Sürdürülebilirlik kavramı ve çevresel yatırımlar birçok üst düzey hava yolu ve havalimanı operatörlerinin orta ve uzun vadede gerçekleştirmek istediği taahhütler arasında yer alıyor. Bu kapsamda Kıta Avrupa'sında ve Amerika'da birçok havalimanı bu taahhütleri uygulamaya koymuş durumda. İGA'nın da hem kendi yatırımlarını hem de İstanbul Havalimanı'ndaki güçlü paydaşlarını inovatif, teknolojik ve modern perspektifle yenilenebilir enerji tedarigi/üretimi, sürdürülebilir havacılık yakıtları kullanımının teşviği gibi konularda daha efektif yatırımlar yapmaya/öncü olmaya ihtiyacı vardır. Çizmiş olduğu vizyon çerçevesinde bu durum zaruridir.	Hizmet sağlayıcı (Hava yolu Hizmetleri, Yer Hizmetleri, Ulaşım Hizmeti Sağlayıcıları, Kargo Hizmetleri, Konaklama Hizmetleri, vb.)	Türkiye Sürdürülebilir Havacılık Platformu üyeliğimiz ile sürdürülebilir havacılık yakıtlarının kullanımı ve gelişimi alanındaki yayın ve çalışmaları yakından takip ediyoruz. Elektrik ihtiyacımızı yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılamak amacıyla güneş enerjisi santrali projemizi başlattık. Yılda 340 milyon kWh elektrik enerjisi üreteceğini öngördüğümüz bu santral ile kendi tükettiğimiz elektriğinin tamamını yenilenebilir enerjiden karşılayacağız. İstanbul Havalimanı otopark kuleleri üzerine güneş panelleri ile 2024 yılında 10051,6 kWh enerji ürettik.	Karbonsuzlaşma: 2050 Net Sıfır

Raporumuzun “Ekler - Paydaş İletişimi Tablosu” bölümünden paydaşlarımızla iletişim kanal ve şekillerimize; iletişim kanalları yoluyla topladığımız görüşlerin değerlendirmesine; bu görüşlere yönelik yaptığımız çalışmaları detaylandırdığımız rapor bölümü listesine ulaşabilirsiniz.

İGA 2030 HEDEFLERİ

2021-22 Sürdürülebilirlik Raporumuz, 2030 Sürdürülebilirlik Hedeflerimizi açıkladığımız ilk raporumuz oldu. 2023 Sürdürülebilirlik Raporumuzda hedeflere yönelik ilerlemeyi gözlemlemeye devam ettik, ölçebildiğimiz ilerleme durumlarını raporladık.

Sürdürülebilirlik alanındaki standartlarca ortaya konan beklentilerin hızla gelişmesi, havacılık ekosistemindeki iyi uygulamaları yakından takip etmemiz ve İGA olarak sürdürülebilirlik bilincimizin ilerlemesi nedeniyle güncellemek istediğimiz hedeflerimiz oldu. 2024 Sürdürülebilirlik Raporumuzu hazırladığımız dönemde hedeflerimizi gözden geçirdik. **Bu çalışma ile hedeflerimizi kısa, orta ve uzun vade açısından gözden geçirdik.**

2024 raporumuzu hazırlarken, gelişen ihtiyaçları göz önünde bulundurarak sürdürülebilirlik hedeflerimizi yeniden değerlendirdik ve bu hedefleri, operasyonel büyümeyi temel alan **şirket stratejimizle uyumlu hale getirmeyi** amaçladık.

Beklediğimiz dönemde yürürlüğe girmesi öngörülen mevzuat ve düzenlemelerde yaşanan gecikmeler, bazı hedeflerimizin hayata geçirilmesini belirsizliğe sürükledi. (Örneğin, yenilenebilir enerji ve enerji verimliliği teşvikleri gibi destek mekanizmalarının devreye alınmasındaki gecikmeler.)

Başlangıçta belirlenen hedefler doğrultusunda yapılan yatırım planlamalarında öngörülen maliyetlerin uzun vadeye yayılması nedeniyle, bazı hedeflerimizi kısa vadeden orta ve uzun vadeye ertelemek durumunda kaldık. Hedeflerimizi güncelleyerek **sürdürülebilir bir ilerleme sağlarken, finansal istikrarı da korumayı** önceliklendirdik⁴.

Bununla birlikte, sürdürülebilirlik yolculuğumuzda sürekli bir öğrenme süreci içinde olmaya devam ediyoruz ve hedeflerimizi geliştirmeye yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Sürdürülebilirlik planlamamızın önemli bir parçası olarak belirlediğimiz hedeflerimiz; mobilite sektörü için attığımız adımlara ek olarak, çevresel ve sosyal etkilerimizi azaltmaya ve yönetmeye yöneliktir.

⁴ Hedef listemizin önceki versiyonuna 2021-22 Sürdürülebilirlik Raporumuzun ilgili bölümlerinden ulaşabilirsiniz.

Hedeflerimize yönelik ilerleme durumu, ana bileşen ve etki alanı özelinde irdelenmiş olup aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

ANA BİLEŞEN	ETKİ ALANI	İLERLEME DURUMU ⁵
MOBİLİTENİN GELECEĞİ	HAVACILIK / MOBİLİTE HİZMETLERİ	
	MOBİLİTE HİZMETLERİNİN ENTEGRASYONU	●
	OPERASYONEL VERİMLİLİĞİN ARTIRILMASI	●
	SÜREÇLER	
	DİJİTAL, ROBOTİK VE OTOMATİZE SÜREÇLERİN OPTİMİZASYONU	●
ÇEVRENİN BÜTÜNSELLİĞİ	EMİSYON YÖNETİMİ	
	EMİSYON AZALTIMI	●
	YENİLENEBİLİR ENERJİ KULLANIMI	●
	DÜŞÜK EMİSYONLU / ELEKTRİKLİ ARAÇ DÖNÜŞÜMÜ	●
	SU VE ATIKSU	
	ŞEBEKEDEN ÇEKİLEN SUYUN AZALTILMASI	●
	SUYUN VERİMLİ KULLANIMI	●
	SUYUN YENİDEN KULLANIMINA YÖNELİK UYGULAMALARIN GELİŞTİRİLMESİ	●
	MALZEME VE ATIK	
	SÜRDÜRÜLEBİLİR MALZEMELERİN KULLANIMI	●
	TOPLAM ATIĞIN AZALTILMASI	●
	ATIK GERİ DÖNÜŞÜM ORANININ ARTIRILMASI	●
	BİYOÇEŞİTLİLİĞİN KORUNMASI	
	EKOSİSTEM HİZMETLERİNİN KORUNMASI VE GELİŞTİRİLMESİ	●
İNSANA DEĞER KATMA	TOPLULUK	
	SOSYAL YATIRIM PROGRAMI İLE DEZAVANTAJLI GRUPLARIN, BÖLGESEL KALKINMANIN, KADINLARIN, GENÇLERİN, GİRİŞİMCİLİĞİN DESTEKLENMESİ	●
	KÜLTÜR VE SANAT FAALİYETLERİNİN DÜZENLENMESİ	●
	MİSAFİRLER	
	MİSAFİR MEMNUNİYETİNİN SAĞLANMASI	●
	KAPSAYICI HİZMETLERİN SÜREKLİLİĞİ	●
	ÇALIŞANLAR	
	ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK İLKELERİNE UYUMLU İŞ GÜCÜNÜN DESTEKLENMESİ	●
	ÇALIŞAN REFAHINI VE GELİŞİMİNİ DESTEKLEYİCİ UYGULAMALARIN ARTIRILMASI	●
	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KÜLTÜRÜNÜN OLUŞTURULMASI	●
	HAVACILIK BECERİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ	●
	İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	
	İŞ KAZALARININ ÖNLENMESİ	●
	RAMAK KALA BİLDİRİMLERİNİN ARTMASI	●

⁵ Önceki raporlama dönemine kıyasla değerlendirilmiştir.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONU

Ulusal ve uluslararası standartlar doğrultusunda yürüttüğümüz faaliyetlerimizde paydaş etkileşiminin gücüne inanıyor ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için kararlılıkla çalışıyoruz. Bu çerçevede, ekosistemin bütüncül gelişimini desteklemeyi, toplumsal kalkınmayı teşvik etmeyi ve çevresel etkileri yönetmeyi işimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Bugün benimsediğimiz bu felsefenin, hedeflerimiz doğrultusunda bizden sonraki nesillere de aktarılacağına inanıyoruz.

Mevcut çalışmalarımızı sürekli olarak değerlendiriyor, sektörel ve küresel trendleri yakından takip ediyoruz. Aynı zamanda, yürüttüğümüz etki (paydaş) önemliliği ve finansal önemlilik analizleri doğrultusunda sürdürülebilirlik yol haritamızı aşağıdaki şekilde tanımlıyoruz:



'Odağımız Dünya, Hedefimiz Gelecek' söylemimizle özetlediğimiz, 'farklı kültürlerin buluşma noktasında, tüm misafirlerimizin yolculuklarını rahat ve güvenli kılmak için teknolojiyi insan ve çevre faydasına kullanarak, geleceğin mobilite yöntemlerini bugüne taşıma' vizyonumuzu hayata geçirmek için kurumsal stratejimizi de kapsayan yol haritamızı üç temel ilke etrafında oluşturduk:

Mobilitenin Geleceği için Çalışıyoruz:

Çeşitli coğrafyalardan ve kültürlerden gelen, farklı ihtiyaçları olan milyonlarca misafirimize güvenli, konforlu ve kapsayıcı bir yolculuk deneyimi sunmak için çalışıyoruz. Bu doğrultuda;

- Yenilikçi ve dijital mobilite çözümleri geliştiriyor,
- Havacılık ve mobilite hizmetlerinde öncü ve yönlendirici bir rol üstleniyoruz.

Çevrenin Bütünselliğini Korumaya Odaklıyız:

Mobilitenin, havacılık sektörünün çevresel ayak izinin farkındayız ve bunu en aza indirmek için kararlılıkla çalışıyoruz. Bu çerçevede;

- Operasyonel süreçlerimizi, enerji ve su gibi kaynakların etkin kullanımı ile birlikte temiz ve yenilenebilir kaynaklara geçişi destekleyecek şekilde yürütüyoruz,
- Atıkları döngüsel ekonomiye kazandırarak bertaraf süreçlerini iyileştiriyoruz,
- Biyoçeşitliliğin korunmasına yönelik projeler geliştiriyoruz.

İçinde Yaşadığımız Topluma, Misafirlerimize ve Çalışanlarımıza Pozitif Değer Katıyoruz:

Bölgesel kalkınmaya katkı sağlarken, geniş ve çeşitli yetkinliklere sahip bireyler için istihdam olanakları sunuyor, iyi bir 'kurumsal vatandaş' sorumluluğumuzla çalışıyoruz. Aynı zamanda;

- Toplum ve topluluklar üzerinde olumlu sosyal etki yaratacak projeler geliştiriyor,
- Kültür ve sanata katkı sağlayan yatırımlara öncelik veriyor,
- Kurumsal yönetimde şeffaflık ve adil uygulamalar ilkesine bağlı kalarak sorumluluk bilinciyle hareket ediyoruz.

Sürdürülebilirlik vizyonumuz doğrultusunda, havacılık sektörünün dönüşümünde aktif bir rol üstlenmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO)'nun 80. yıl dönümü ve Chicago Uluslararası Sivil Havacılık Konvansiyonu'nun imzalanmasının anısına 8 Aralık'ta Atina'da düzenlenen etkinlikte, 43 öncü kuruluşla birlikte **Aviation4All Bildirgesi**'ni imzaladık.

İmzaladığımız Aviation4All Bildirgesi, havacılık sektörünün sürdürülebilir ve kapsayıcı bir geleceğe ilerlemesini sağlamak amacıyla aşağıdaki taahhütleri içermektedir:

- ✓ **Net sıfır emisyon hedefi:** Havacılık sektöründe karbon nötr bir geleceğe ulaşmak için çevresel taahhütlerin yerine getirilmesi.
- ✓ **Kapsayıcılık ve çeşitlilik:** Yaş, din, cinsiyet, akademik veya fiziksel yetkinlik ya da milliyet fark etmeksizin herkes için eşit ve kapsayıcı bir çalışma ortamının teşvik edilmesi.
- ✓ **Küresel bağlantıları güçlendirme:** Daha geniş erişilebilirlik sağlamak amacıyla ulaşım ağlarının geliştirilmesi.
- ✓ **Güvenlik ve emniyetin artırılması:** Yolcuları, kargo sahiplerini ve çalışanları korumak için hükümetlerle iş birliği içinde güvenlik standartlarının iyileştirilmesi.
- ✓ **Değer zinciri entegrasyonu:** Müşteri ve kargo sahipleri deneyimini iyileştirmek amacıyla kesintisiz, teknoloji tabanlı çözümler benimsenmesi.
- ✓ **Müşteri odaklı kültür:** Yolcu deneyimini önceliklendiren bir kurumsal kültür oluşturulması.
- ✓ **Operasyonel performansın iyileştirilmesi:** Hizmet kesintilerini en aza indirerek havacılık operasyonlarının verimliliğinin artırılması.
- ✓ **Finansal verimlilik ve erişim kolaylığı:** Daha fazla insanın yurt içi ve yurt dışı hava yolculuğundan faydalanmasını sağlamak için ekonomik sürdürülebilirliği destekleyen çözümler sunulması.
- ✓ **Küresel toplum üzerindeki olumlu etkinin artırılması:** Ticari havacılığın ekonomik kalkınmaya, refaha ve kültürel entegrasyona katkısını artırmaya yönelik adımların atılması.

Bu bildirgeyle, sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda sektörde kalıcı ve olumlu bir değişim yaratmayı amaçlıyoruz.

DEĞER YARATMA MODELİ

GİRDİLER	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇERÇEVESİ	ÇIKTILAR	YARATILAN DEĞER	İLGİLİ ÖNCELİKLİ KONU	İLGİLİ SKA
Finansal Sermaye Gelirler: - Hava yolu şirketlerinden elde edilen gelirler - Kargo taşımacılığı hizmetlerinden elde edilen gelirler - Terminal içi ticari alanlardan sağlanan kira gelirleri (duty-free, restoranlar, otopark vb.) - Havalimanı reklam alanlarının kiralanmasından elde edilen gelirler - VIP hizmetler ve özel yolcu salonları (lounge) gelirleri Yatırımlar: Yeni terminal ve pist yatırımları için ayrılan finansal kaynaklar Sürdürülebilirlik hedeflerine hizmet edecek yatırımlara ayrılan finansal kaynaklar	MOBİLİTENİN GELECEĞİ İÇİN ÇALIŞIYORUZ	275 dış hat, 46 iç hat olmak üzere 321 hatta sunduğumuz uçuş bağlantı imkanı ve 50'den fazla noktaya sunduğumuz kargo bağlantısı ile küresel havacılık hizmeti sunuyoruz. %79'u dış hat olmak üzere 80 milyon 70 bin 710 yolcu 517 bin 284 uçuş %39,6'lık artışla 1,97 milyon ton kargo transferi	Sektörümüz ve içinde yaşadığımız coğrafya için; Küresel ticarete ve hareketliliğe katkı sağlamak, Paydaşlarımız için; Güvenli ve mutlu bir havalimanı ekosistemi sunmak, Hissedarlarımız için; Prestijli bir marka değeri yaratmak ve itibarımızı geliştirmek, Yatırımın geri dönüşünü sağlamak, Yatırıma ve işbirliğine açık bir değer sunmak,	Küresel Havacılık Hizmeti Sunma Yasal ve Sektörel Uyum Mobilité Hizmetlerinin Entegrasyonu Operasyonel Dirençlilik Yatırım Maliyetleri	SKA 8.2 SKA 8.3 SKA 8.8 SKA9.1 SKA 9.5
Üretilmiş Sermaye 3 bağımsız 2 yedek pist, 167 adet taksi yolu ve 15 farklı apron alanları 1,4 milyon m² kargo tesisleri ve antrepolar 90 milyon yolcu kapasitesi 4 milyon ton kargo kapasitesi 240 ton/gün kapasiteli Atık Ayrıştırma Tesisi 15000 m³/gün kapasiteli Evsel İleri Biyolojik Atıksu Arıtma Tesisi		- Bahçe sulama suyunun %100 geri kazanılmış sudan sağlanması %34,07 atık geri dönüşüm oranı - T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı onaylı Sıfır Atık Belgesi %94,76 Yerel satın alma oranı 2050 Net Sıfır Yol Haritamızda Kapsam 1 ve 2 emisyonlarını 2024 yılı öngörümüzün %10,5 altında tamamladık	Çevre için; Döngüsel ekonomi ve kaynak verimliliği, Su kaynaklarının korunması, Atık yönetimini sağlamak, Ekosistem üzerindeki etkimizi takip etmek ve azaltmak,	İklim Değişikliğine Uyum Sürdürülebilir Tüketim (Döngüsel Ekonomi) Su Güvenliği (Su ve Atık Su Yönetimi) Biyoçeşitlilik	SKA 6.4 SKA 7.2 SKA 12.2
İnsan Sermayesi 8988 çalışan⁶ ile yetkin işgücü - İGA Akademi - Çalışanların mesleki gelişimi, liderlik ve motivasyon programları - Çalışan sağlığı, güvenliği ve refahı gözetilen iş yapış anlayışı - Secondment programı yoluyla uluslararası tecrübe aktarımı		%71 çalışan bağlılık oranı %16,88 kadın yönetici oranı %29,27 kadın çalışan oranı - Çalışan başına 33,17 eğitim saati - İGA Akademi SROI Oranı 1:2,52 - İGA İstanbul Havalimanı ile doğrudan bağlantılı 50 binden fazla istihdam *Ekonomik Etki Analizi - Misafir Memnuniyet Skoru %87 *Yüz Yüze Misafir Memnuniyeti Araştırması - Misafir Deneyimi Genel Performans Skoru: %90,93 *Gizli Müşteri Araştırması - Sosyal Yatırım Programı SROI Oranı 1:5,6 - Arıcılık SROI Oranı 1:9,25	Toplum için; İstihdam yaratmak, Bölgesel kalkınmayı desteklemek, Misafirlerimiz için; Erişilebilir hizmetler sunmak, Kapsayıcı hizmetler sunmak, Seyahat noktasında refaha odaklı bir tecrübe sunmak, Çalışanlarımız için; Çeşitlilik ve kapsayıcılık iş gücü gelişimi,	Toplumsal Yatırımlar ve Ekonomik Katkı Misafir Memnuniyeti	SKA 4.4 SKA 5.1 SKA 5.5 SKA 8.5 SKA 10.2 SKA 13
Fikri Sermaye - Operasyonları verimli hale getirecek dijital uygulamalar - İGA Yanımda: müşteri deneyimi artırmaya yönelik mobil uygulamalar - Start-uplarla operasyonel işbirlikleri yürütülmesi	İÇİNDE YAŞADIĞIMIZ TOPLUMA, MİSAFİRLERİMİZE VE ÇALIŞANLARIMIZA POZİTİF DEĞER KATIYORUZ				
Sosyal Sermaye - Sosyal Yatırım Programı - Toplumsal fayda projeleri için ayrılan bütçenin toplam harcama bütçesine oranı %19 - Paydaşlar ile sürekli ilişkileri destekleyen platform ve toplantılar - Misafirlerimize yönelik erişilebilirlik projeleri, kapsayıcı hizmet standartları - STK işbirlikleri - Uluslararası havacılık otoriteleri ile iş birliği (ICAO, IATA)					
Doğal Sermaye - Net sıfır hedefine ulaşmak üzere verimlilik ve yenilenebilir enerjiye geçiş yatırımları - Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı (BAP) - Atık azaltımı konusunda paydaşları da içine alan eğitim uygulamaları - İklim Değişikliğine Uyum Eylem Planı Projesi					

⁶Havalimanı terminali dahilinde çalışan kişi sayısı

MOBİLİTENİN GELECEĞİ İÇİN ÇALIŞIYORUZ

*KÜRESEL HAVACILIK HİZMETİ SUNMA

İstanbul Havalimanı'nın küresel bir bağlantı merkezi olarak konumunu güçlendirmek amacıyla, uçuş ağıımızı genişletmeye ve doğu ile batı arasındaki köprü rolümüzü pekiştirmeye odaklanıyoruz.

Küresel havacılık hizmeti sunma stratejimiz, yalnızca yeni pazarlara açılmaya değil, aynı zamanda mevcut pazarlarda derinleşerek güçlü ve sürdürülebilir bir büyüme sağlamayı da kapsıyor.

2024 itibarıyla:

- 275 dış hat, 46 iç hat olmak üzere 321 hatta sunduğumuz uçuş bağlantı imkânı ve
- 50'den fazla noktaya sunduğumuz kargo bağlantısı ile küresel havacılık hizmeti sunuyoruz.

- %79'u dış hat olmak üzere 80 milyon 70 bin 710 yolcu
- 517 bin 284 uçuş
- 2024'te teker koyan toplam 110 tarifeli hava yolu ve 34 charter hava yolu⁷
- 2024 başından bu yana aktif 15 tarifeli kargo hava yolu, sık uçan toplamda 20 charter hava yolu
- Geçen seneye göre %39,6 artışla 1,97 milyon ton kargo transferi

Stratejimize yönelik çalışmalarımız şu şekilde:

- İstanbul Havalimanı'na 2024 yıl içerisinde 11 yeni hava yolu ekledik, bu da bağlantı çeşitliliğimizi artırdı.
- 2024 yılında 13 hava yolu ile frekans artışları yaparak yolcu kapasitesini ve erişilebilirliği geliştirdik.
- Birden fazla merkezi olan hava yollarını diğer merkezlerinden de İstanbul'a uçuş başlatmaları için teşvik ediyoruz. THY dışı mevcut hava yollarından 2024 içinde 18 yeni hattı havalimanımıza kazandırdık.
- THY'nin uçuş gerçekleştirmediği 50'den fazla noktaya, diğer 109 hava yolu iş ortağımızla bağlantı sunuyoruz.
- Avrupa Açık Semalar (Open Skies) projesinin desteklenmesine büyük önem veriyoruz. Özellikle Avrupa ve Birleşik Arap Emirlikleri özelinde bu projenin hayata geçirilmesiyle, İstanbul Havalimanı'na yıllık yaklaşık 5 milyon ek yolcu katkısı sağlamasını öngörüyoruz. Bu hedef doğrultusunda, yerel otoritelerle iş birliği içinde, uluslararası havacılık düzenlemelerinin genişletilmesi için aktif çalışmalar yürütüyoruz.

Dijitalleşme ve optimizasyon süreçlerini; operasyonel verimliliği artırmak, stratejik kararları desteklemek ve hava yollarıyla güçlü iş birlikleri kurmak için önemli araçlar olarak görüyoruz.

Her hava yolu için özel iş planları hazırlıyor, detaylı analizler yaparak gelişimlerini değerlendiriyoruz. Her hava yolunun operasyonel özelliklerine göre farklı stratejiler belirliyor ve özelleştirilmiş çözümler sunuyoruz. Veri odaklı analizlerimizle hava yollarının performansını sürekli takip ederek geliştirmelerine yardımcı oluyoruz.

Yolcu talebi, sefer sıklıkları, rota yapılandırılmaları ve uçuş noktaları gibi faktörleri dikkate alarak, veri analitiği ve tahmin modelleriyle potansiyel pazarları belirliyoruz. Küresel veri sağlayıcılarından aldığımız raporlar ve iç raporlarımızla yolcu talebi, doluluk oranları ve pazar trendlerini analiz ediyoruz. Bu analizler, yeni rotaların açılması ve mevcut operasyonların genişletilmesi için stratejik bir temel oluşturuyor. Ayrıca, performans izleme ve raporlama süreçlerimizi de dijital araçlarla yürütüyoruz. Yeni rotaların ekonomik etkisi, yolcu memnuniyeti ve turizm hacmini analiz ederek raporluyoruz.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi ve slot koordinasyon sistemleriyle trafik akışını optimize eden algoritmalar kullanarak operasyonel kapasiteyi artırıyoruz.

İş birliği yaptığımız paydaşlarımız arasında öncelikle hava yollarımızın üst yönetimi, ağ planlama, satış ve pazarlama ekipleri yer alıyor. Bu ekiplerle sıkı bir iş birliği içinde çalışarak, rotaların geliştirilmesi ve frekans artırma stratejilerini birlikte belirliyoruz. Ayrıca, yer hizmetleri ve GSA (Genel Satış Acentesi/General Sales Agent) şirketleri, DHMİ, SHGM gibi düzenleyici otoriteler, bakanlıklar, konsolosluklar ve büyükelçiler ile uçuş anlaşmaları ve diğer operasyonel süreçleri koordineli bir şekilde yürütüyoruz.

⁷ Charter hava yolu, tarifeli uçuşlar yerine belirli bir grup, şirket veya tur operatörü için özel olarak düzenlenen uçuşları gerçekleştiren hava yolu şirkettir.

Yerel otoritelerle iş birliğimizde, havacılık sektöründe güçlü bir pozisyon elde etmek ve yeni iş birliği fırsatlarını değerlendirmek için çeşitli stratejik faaliyetler yürütüyoruz. Bu hedeflere ulaşmak için DHMİ, SHGM, TGA ve ilgili ülkelerdeki büyükelçilik/başkonsolosluklarla düzenli temaslarda bulunuyoruz. Özellikle nüfus yoğunluğu yüksek ve uçuş haklarının sınırlı olduğu Çin, Hindistan, Güney Kore, Japonya ve Endonezya gibi derin pazarlarda hava yolu sayımızı artırmak stratejik önceliğimizdir. Bu pazarlarda etkinliğimizi artırmak adına, yeni rota açılışları ve slot artırımları gibi konularda aktif iş birliği yapıyoruz.

Bakanlıklar ve Türkiye Turizm Geliştirme Ajansı (TGA) ile yakın iş birliği yaparak, hava yollarının tanıtım ve pazarlama faaliyetlerini destekliyoruz. Bu alanda sosyal medya ve etkinlik ekiplerimizle koordineli çalışarak, hava yollarıyla ortak tanıtım ve pazarlama faaliyetleri gerçekleştiriyoruz. Basın gezisi ve tanıtım gezisi gibi etkinliklerle hava yollarının Türkiye pazarındaki görünürlüğünü artırmaya yönelik çalışmalar yürütüyoruz.

İGA İstanbul Havalimanı olarak, havacılık sektöründe eğitimli ve nitelikli insan kaynağına olan ihtiyacı titizlikle ele alıyoruz ve bu alanda küresel bir merkez olma vizyonumuzu sürdürüyoruz. Bu hedef doğrultusunda, dünya havacılık sektörünün önde gelen temsilcilerini İstanbul'da bir araya getirdik. Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) ile iş birliği yaparak, 26-27 Şubat tarihlerinde **"Global Eğitim Sempozyumu"**nu gerçekleştirdik.



ICAO ve İGA işbirliğinde gerçekleştirdiğimiz Global Eğitim Sempozyumu

Bu sempozyum, havacılık sektörünün eğitimdeki dönüşümünü ve gelecekteki ihtiyaçlarını masaya yatırdığımız önemli bir etkinlik oldu. İGA olarak, havacılık eğitimi alanındaki liderlik rolümüzü pekiştirmeye devam ediyor ve sektöre katkı sağlamak adına adımlarımızı kararlılıkla atıyoruz. İGA İstanbul Havalimanı olarak sürdürülebilir eğitim ve gelişim vizyonu ile uluslararası eğitimden akreditasyonları kapsamında 26 çalışma arkadaşımızı ICAO'dan akredite ettirdik. Bu kapsamda İstanbul Havalimanı olarak hem kendi eğitimlerimizi verebilir hem de uluslararası havacılık eğitimlerini tasarlayarak havacılığa katkıda bulunabilir hale geldik.

*YASAL VE SEKTÖREL UYUM

Operasyonlarımızı yasal ve sektörel gerekliliklere tam uyum içinde yürütüyor, ulusal ve uluslararası standartlara eksiksiz şekilde bağlı kalıyoruz. ICAO, ACI, EUROCONTROL, ILO, SHGM, DHMİ, ÇŞİB ve İSKİ gibi sektörel ve yerel düzenleyici kuruluşların gerekliliklerine uygun hareket ediyor; **ISO 9001, ISO 10002, ISO 14001, ISO 14046, ISO 14064, ISO 27001, ISO 45001 ve ISO 50001** gibi uluslararası yönetim sistemleri sertifikasyonları ile süreçlerimizi sürekli geliştiriyoruz.

Uyum süreçlerini yalnızca bir zorunluluk olarak değil, operasyonel riskleri yönetmek ve sürekli iyileştirme sağlamak için stratejik bir fırsat olarak ele alıyoruz. Bu kapsamda, iç tetkik süreçleri ile birlikte SHGM mevzuatları ve sözleşmesel gereklilikler çerçevesinde paydaş denetimleri gerçekleştiriyoruz.

Gerçekleştirdiğimiz denetimlerle:

- Mevzuata uyumu güvence altına alıyor,
- Olası yasal riskleri ve cezai yaptırımları önlemeye yönelik önlemler alıyor,
- Operasyonel süreçlerin verimliliğini artırıyor,
- Güvenlik önlemlerimizi en yüksek standartlara taşıyoruz.



Bu süreçler sayesinde yasal gerekliliklerimizin ötesine geçip, yolcu deneyimini sürekli iyileştirme ve hizmet kalitemizi artırma olanağına sahip oluyoruz.

Uluslararası standartlara ve sektörel gerekliliklere uyumu güçlendirmek amacıyla eğitim ve farkındalık programları yürütüyor, çalışanlarımızın ve paydaşlarımızın bu konudaki bilinç seviyesini artırıyoruz. Güvenlik, çevresel sorumluluklar, acil durum yönetimi, yabancı dil yetkinlikleri ve hizmet kalitesi alanlarında düzenlediğimiz eğitimlerle sektörel gereklilikleri kurum kültürümüzün bir parçası haline getiriyoruz.

Dijital izleme ve analiz sistemleriyle operasyonlarımızda yasal ve sektörel gerekliliklere uyumu gerçek zamanlı olarak takip ediyor; denetim süreçlerimizi destekliyoruz. Bu veri odaklı yaklaşım sayesinde, süreçlerimizi optimize ederek operasyonel verimliliğimizi arttırmaya ve hizmet standartlarımızı geliştirmeye çalışıyoruz.

*MOBİLİTE HİZMETLERİNİN ENTEGRASYONU

Mobilite hizmetlerinin entegrasyonu, İstanbul Havalimanı'na erişimi kolaylaştırmanın ötesinde, küresel havacılık sektöründe sürdürülebilir ulaşım modellerinin geliştirilmesi açısından da kritik bir rol oynuyor. Yolcularımızın hızlı, konforlu ve düşük karbon ayak izine sahip ulaşım alternatiflerine erişimini geliştirirken, sektördeki dijitalleşme ve akıllı ulaşım akımlarını da yönlendiriyoruz. Raylı sistem, toplu taşıma, yenilikçi teknolojilerle entegre bir mobilite ekosistemine katkı sunuyoruz. Böylece hem operasyonel verimliliği artırıyor hem de havalimanlarının geleceğine yön veren sürdürülebilir ulaşım çözümlerine doğru çalışıyoruz.

Gayrettepe - İstanbul Havalimanı - Arnavutköy metrosunun hizmete girmesiyle birlikte, yolcularımız raylı sistemle konforlu ve hızlı bir ulaşım imkânına kavuştu. 2024 yılında hizmete açılan Gayrettepe, Arnavutköy Hastane ve Taşoluk istasyonları ile metro hattının kapsama alanı genişletilmiş, böylece daha fazla paydaşın havalimanına erişimi sağlanmıştır.

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nın verilerine⁸göre 22 Ocak 2023 tarihinde hizmete açılan hattı bu zamana kadar (22 Ocak 2023 - 31.12.2024) yaklaşık 15 milyon (14.867.174) kişi kullandı. 10 durak üzerinden hizmet veren metro hattında seyahat eden yolcuların yaklaşık **4'te 1 lik kısmı** (4.246.077 kişi ile %28,56) ise İstanbul Havalimanı istasyonlarını kullandı.

HAVAİST, 11 farklı hattı ile şehir içi ulaşım hizmeti sunuyor. Bu hizmet kapsamında belirlenen güzergâhlar, toplu taşımaya en yakın noktaları kapsayacak şekilde seçilmiş olup, yolcularımızın farklı ulaşım seçeneklerine erişebilmelerini kolaylaştırıyor.

İETT, 5 farklı hat ile havalimanımıza çift yönlü ulaşım imkânı sunuyor.

İstanbul Seyahat iş birliğiyle, havalimanımızdan çevre il ve ilçelerine (Bursa, Edirne, Kırklareli, Tekirdağ, Kocaeli, Sakarya ve ilçeleri) çift yönlü otobüs seferleri düzenleyerek, şehirlerarası ulaşımı destekliyoruz.

İstanbul Havalimanı Taksi Kooperatifi tarafından koordine edilen taksi hizmeti, üç farklı kategoride (turuncu, turkuaz ve siyah) sunuluyor, yolcularımız ihtiyaçlarına ve bütçelerine en uygun ulaşım seçeneğinden faydalanabiliyor.

Şehiriçi ve şehirlerarası ulaşım imkanlarına websitemiz üzerinden ulaşabilirsiniz.

Yolcularımızın havalimanı içindeki hareketliliğini kolaylaştırmak için terminal içindeki bilgi ekranlarımızla, websitesi ve mobil uygulamamızda anlık yoğunluk ve seyahat süreleri hakkında bilgilendirme yaparak, seyahat deneyimini sürekli iyileştiriyoruz. Yolcularımız, mobil uygulama üzerinde "Arabam Nerede?" özelliği ile arabalarının nerede olduğunu öğrenebiliyor. Ayrıca, otopark ödemesini mobil uygulama üzerinden gerçekleştirebilirken, valeyeye bırakılan araç da uygulama üzerinden çağrılabilir.

⁸ GAYRETTEPE-İSTANBUL HAVALİMANI-ARNAVUTKÖY METROSU 15,5 MİLYON YOLCU TAŞIDI - Haberler - T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ; erişim 30.01.2025

DİJİTALLEŞME⁹

"Akıllı Havalimanı" odağında en son teknoloji ürün ve hizmetleri kullanarak işletmeye açtığımız İstanbul Havalimanı'nda, dijitalleşme süreçlerimizi sürekli optimize ediyoruz. Otomasyon ve veri analitiği tabanlı sistemlerimizle operasyonlarımızı gerçek zamanlı izleyerek kaçak ve kayıplara hızlı müdahale ediyor, karar alma süreçlerimizi geliştiriyoruz.

İstanbul Havalimanı'nda dijitalleşme odağında yürüttüğümüz çalışmaların önemli bir parçası olan Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), kuralları net olarak tanımlanabilen süreçleri otomatikleştirerek çalışanlarımızın zamanlarını daha stratejik ve katma değerli işlere ayırmasını sağlıyor. 2022 yılında UiPath uygulamasını bünyemize katarak Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) çalışmalarına başladık. 2023 yılı itibarıyla RPA süreçlerini kendi içimizde geliştirebileceğimiz bir ekip oluşturduk. 2024 yılında Mali İşler, İnsan Kaynakları, İGA Güvenlik, Satınalma, Havalimanı Şehri, Kira Direktörlüğü ve İST Bilişim gibi birçok birimde toplam 44 farklı süreci otomasyona dahil ettik ve bu ağı çoğaltmaya devam ediyoruz. Bu sayede yaklaşık yıllık 14 kişilik iş gücü kazanır hale geldik. 2024 sonu itibarıyla toplam 64 süreci robotlar aracılığıyla yürütüyor, yıllık 19 kişilik iş gücü kazanımı elde ediyoruz.

Operasyonel verimliliği artırmak için IoT (Nesnelerin İnterneti) teknoloji altyapısını etkin şekilde kullanıyor, havalimanımızdaki sayaç, analizör ve kalorimetreleri uzaktan izleyerek anlık veri alıyoruz. Hava seyr-ü sefer sistemlerinde arızalara anında müdahale edebiliyor, drenaj pompaları ve atık su terfi istasyonlarını uzaktan takip ediyoruz. Teknik mahallerin ısı ve nem değerlerini, atıksu arıtma tesisi ve su depolarının durumunu, peyzaj sulama sisteminin kontrolünü IoT izleme ağıımız üzerinden yöneterek operasyonlarımızı daha verimli hale getiriyoruz.

İstanbul Airport mobil uygulamasıyla misafirlerimize 7 dilde hizmet sunuyoruz. Gerçek zamanlı uçuş bilgileri, kişiselleştirilmiş seyahat profili ve bildirimlerle deneyimlerini iyileştiriyoruz. Ayrıca, terminal içindeki yeme-içme alanları, mağazalar ve diğer hizmetlere kolay erişim sağlayarak, harita üzerinden yönlendirme ve interaktif iletişim imkanları sunuyoruz. Yapay zeka destekli chatbot ile kullanıcılarımızın sorularına hızlı ve etkili cevaplar veriyor, otopark ve vale hizmetlerini mobil ödeme ile kolayca sunuyoruz. Kurumsal WhatsApp hattımız üzerinden de misafirlerimize destek oluyor, dileyen misafirlerimize anlık uçuş bilgilerini iletiyoruz.



2024 yılında, Elektronik Sistemler Departmanımız, IoT ve otomasyonun operasyonel verimlilik, güvenlik ve yolcu deneyimi üzerindeki etkilerini ele alan bir makale yayınladı. **"İGA İstanbul Havalimanı, IoT ve otomasyonu kullanarak verimliliği, güvenliği ve yolcu deneyimini nasıl iyileştiriyor "** başlıklı bu makale,⁹ Journal of Airport Management dergisinde yayımlandı.

Bu makalede, teknolojinin bir ihtiyaç olarak nasıl ortaya çıktığı, İstanbul Havalimanı'nda uygulanan IoT altyapısı ve otomasyon sistemlerinin enerji ve operasyonel verimlilik üzerindeki etkileri detaylı bir şekilde ele alınıyor. Yaptığımız çalışmaları daha detaylı incelemek ve bu projelerin etkilerini görmek için makale içeriğini inceleyebilirsiniz.

Ayrıca, operasyonel süreçlerimize ek olarak havalimanı ekosistemi paydaşlarımızın süreçlerini kolaylaştırmak ve verimliliklerini artırmak için dijital sistemlerimizi sürekli geliştiriyoruz. Yapay zeka destekli CIGAWise platformumuz sayesinde paydaşlarımız, WhatsApp üzerinden İstanbul Havalimanı el kitaplarına ve operasyonel bilgilere hızlıca erişebiliyor. Bu sistem, zaman tasarrufu sağlarken erişilebilir ve sürdürülebilir bilgi paylaşımını destekliyor.

İstanbul Havalimanı yolcu terminalinde faaliyet gösteren tüm paydaşlar için, web sitemiz üzerinden online rezervasyon ile başlayan ve güvenlik süreçleri ile entegre şekilde ilerleyen mal kabul operasyonu, kapasitenin verimli kullanımını ve paydaşların sorunsuz şekilde sevkiyatlarını gerçekleştirmesini sağlamaktadır.

⁹ Başlıca dijitalleşme uygulamızı bu bölümde okumakla birlikte raporun ilgili başlıklarında da dijitalleşme örneklerimize ulaşabilirsiniz.

^{10a} "How İGA İstanbul Airport leverages IoT and automation for improved efficiency, safety, and passenger experience"

Plug & Play

İGA İstanbul Havalimanı olarak, dünyada inovasyonun merkezi kabul edilen Plug and Play ile gerçekleştirdiğimiz ortaklık, teknoloji ve inovasyonu havalimanı operasyonlarımıza entegre etme konusunda büyük bir önem taşıyor. Dünyada 60 binden fazla girişime erişimi olan Silikon Vadisi merkezli dünyanın en büyük inovasyon platformu ile olan ortaklığımız sayesinde, sektörümüzle ilgili en son yenilikleri takip ederek, operasyonel verimliliği artırma, sürdürülebilir çözümleri hayata geçirme ve yolcu deneyimini iyileştirme fırsatlarını değerlendiriyoruz. Plug and Play ile yaptığımız bu iş birliği, havalimanı yönetimi ve operasyonlarında global trendleri takip etmemize ve en ileri teknolojileri hızla uygulamaya alabilmemize olanak tanıyor.

Bu iş birliğinin bir parçası olarak, 5 Kasım'da İstanbul Havalimanı'nda Plug and Play İstanbul ve Viyana ortaklığında düzenlediğimiz "Teknoloji ve İnovasyon" etkinliğinde, sürdürülebilir hava seyahati üzerine yenilikçi çözümler ve teknolojik gelişmeleri masaya yatırdık. Uluslararası havalimanları, hava yolları ve start-up yetkililerinin katıldığı etkinlikte; ortak zorluklar, havalimanı operasyonlarını optimize eden akıllı çözümler ve veri odaklı yolcu deneyimi konularında paydaşlarımız ile fikir alışverişi yapıldı. Ayrıca, enerji verimliliğini artıran sürdürülebilir teknolojilerin değerlendirildiği etkinlikte, akıllı çözümlerle operasyonel verimlilik artırılmasının yolları da ele alındı. Bu etkinlik, Plug and Play ile olan ortaklığımız sayesinde İGA İstanbul Havalimanı'nda inovasyon kültürünü daha da pekiştirerek, geleceğin teknolojilerini hızla havalimanı operasyonlarına entegre etmemizi sağlayacak.



*OPERASYONEL DİRENÇLİLİK

Havalimanı operasyonlarımızda yaşanabilecek herhangi bir aksaklık veya olağanüstü duruma karşı hazırlıklı olmayı, kesintisiz bir hizmet sunmayı ve yolcu deneyimini en üst seviyede tutmayı önceliklendiriyoruz.

Emniyet Yönetim Sistemi (SMS) kapsamında hava sahası ve terminal operasyonlarında emniyeti sağlamak için kapsamlı bir süreç uyguluyoruz. Bu sistemle, operasyonların emniyetini sürekli izliyor ve geliştiriyoruz.

SMS çerçevesinde, her üç ayda bir Pist Emniyet Grubu ve Apron Emniyet Grubu toplantıları düzenliyor ve ilgili paydaşlarla bir araya gelerek emniyet süreçlerini değerlendiriyoruz. Ayrıca, üst yönetime, Emniyeti Gözden Geçirme Kurul Toplantısı (EGGK) aracılığıyla düzenli raporlama yapıyoruz.

Emniyet Performans Göstergeleri (SPI) ile operasyonların emniyet performansını ölçüyor ve her üç ayda bir Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne (SHGM) ve her ay ilgili yönetim kademelerine raporlama gerçekleştiriyoruz. Bu göstergeler sayesinde iyileştirme alanlarını belirliyoruz.

Gönüllü Bildirim Kültürü ile sahada tespit edilen tehlike, risk ve emniyetsiz durumları belirliyor ve iyileştirici faaliyetler yürütüyoruz. Gerçekleşen kazalar ve olaylar sonrası SMS olarak risk değerlendirmesi yapıyor ve kök neden analizleri gerçekleştiriyoruz. Kazaya karışan firmalara üst yazılar gönderiyor ve çözüm sağlıyoruz. Ayrıca, kaza/olay ya da kural ihlali yapan tüm kurum/kuruluş personeline ayda en az iki defa SMS Farkındalık Eğitimi veriyoruz.

Eğitimi, operasyonel süreçlerde güvenliğin sağlanması adına kritik bir konu olarak görüyoruz. Yeni iş başı yapan ve kaza-ihlal gerçekleştiren tüm iç ve dış paydaş personeline "Hava Tarafı Kuralları Farkındalık Eğitimi" veriyoruz. Eğitimlerin ardından, personellere sınav uygulaması yaparak, geçerli not alanlara PAT sahalarında" araç kullanma belgeleri veriyoruz. 2024 yılı boyunca, toplam 2390 iç ve dış paydaş personeline yüz yüze eğitim verirken, 884 kişiye de İGA Akademi üzerinden online eğitim ataması yaptık.

Denetimlerimiz, operasyonel süreçlerdeki emniyetin artırılmasını sağlayan ve aynı zamanda kaza ile olay risklerinin önceden tespit edilerek azaltılmasına olanak tanır. 2024 yılı boyunca ekosistem paydaşlarımıza yönelik 1899 adet turnaround,¹² 566 adet yakıt ikmal, 1402 adet araç denetleme ve 110 adet inşaat çalışmaları kontrolü gerçekleştirdik.

Ayrıca, PAT sahası genelinde pist, apron, taksi yolu, yol-tünel gibi alanlarda düzenli denetimler yaparak, operasyonel güvenliğini artırıyoruz. 2024 yılı içinde toplam 850 pist kontrolü, 159 apron kontrolü, 231 taksi yolu kontrolü, 777 yol-tünel kontrolü ve 63 RESA (Runway And Safety Area/Pist Sonu Güvenlik Alanı) kontrolü gerçekleştirdik. Bu denetimlerle, olası olumsuz durumları operasyonel süreçlerden önce tespit ederek, kaza ve olay risklerini en aza indirmeyi hedefliyoruz. 2024 yılı boyunca PAT sahasında hareket ve manevra sahalarında; pistlere ait 15.952, apron alanlarına ait 22.519 ve yaban hayatı kontrolüne ait 56.348 denetim gerçekleştirdik.

Pist yüzeylerindeki değişimlerin uçakların frenleme performansına etkisini ölçmek amacıyla pist sürtünme testleri yapıyoruz. Bu testler, pist yüzeyinin güvenliğini ve performansını değerlendirmek için büyük önem taşır. 2024 yılında toplamda 267 pist sürtünme testi gerçekleştirdik. Test sonuçlarını paydaşlarımızla paylaşıyor ve gerekli güvenlik önlemlerini alarak uçuş güvenliğini artırıyoruz.

FOD (Foreign Object Damage), pist ve apronlarda bulunan yabancı cisimlerdir (örneğin, taşlar, plastik parçalar), bunlar uçakların zarar görmesine veya kazalara yol açabilir. Sahada görevli tüm personelimiz ile 7/24 FOD kontrolü yaparak bu tür tehlikeleri tespit ediyor ve yabancı cisimleri ortamdaki uzaklaştırıyoruz.

► 2024 yılı içinde, havalimanı ekosistem paydaşlarımızın katılımıyla birlikte 3 FOD Yürüyüşü düzenledik. Bu etkinlikler ile güvenli ve emniyetli bir havalimanı ortamının önemi konusunda farkındalık oluşturmayı amaçladık.

2024 yılında toplamda 1.422 kişi, havalimanı operasyonlarını yerinde görmek ve eğitim almak üzere hava tarafını ziyaret etti. Bu ziyaretlerde, özellikle üniversitelerden gelen havacılık bölümü öğrencilerine teorik eğitimlerini sahada uygulama fırsatı sağladık. Ayrıca, diğer havalimanlarından gelen ziyaretçilerle bilgi ve deneyim paylaşarak bilinirliğimizi ve etkileşimimizi artırdık.

Çalışanlarımızın teknik becerilerini geliştirmek amacıyla eğitimler düzenliyor, dijitalleşmenin sunduğu imkanlarla simülasyonlar kullanarak gerçeğe yakın bir deneyim sunuyoruz:

► Canlı uçak yangın söndürme ve kurtarma simülatörümüz ile eğitimlerimizi gerçekçi bir şekilde sürdürdük. 2024 yılı boyunca toplam 361 kişiye, 72 adet 4 saatlik eğitim verdik.

¹¹ PAT Sahası: Hava araçları ve bunların faaliyetleri ile ilgili araç-gereçlerin hareket etmesi ve park edilmesinde kullanılan asfalt, beton ve toprak yapıdaki pist, apron, taksi yolları ve bitisik alanları ifade eder.

¹² Turnaround, bir uçağın inişi ile tekrar kalkışı arasındaki süreyi ifade eder. Bu süre, yolcuların inmesi ve yeni yolcuların alınması, yakıt ikmal yapılması, bakım ve temizlik işlemleri gibi bir dizi faaliyeti içerir.

► İtfaiye araçlarımızın eğitiminde simülatör kullanarak, 20 dakikalık senaryolar ile 202 kişiye toplam 67 saat eğitim verdik. Personelimizin yangın eğitimini almalarının yanı sıra havalimanındaki güzergahları da öğrenmelerini sağladık. Bu simülatör sayesinde canlı eğitimlerde kullanılacak yakıt ve su ihtiyacını ortadan kaldırarak, ekonomik olarak da katkı sağlamış olduk. Böylelikle 9.380 litre motorin, 1.005 ton su tasarrufu sağladık.

İstanbul Havalimanının tamamındaki bina ve tesislerin yangın güvenliğinin sağlanması adına; 85.000'den fazla noktadaki yangın algılama sistemi ile 4 ARFF¹³ izleme merkezi ve 2 teknik izleme merkezinden bütün sahayı sürekli olarak izliyoruz. Havalimanı genelinde yangın güvenliğini sağlamak ve her alanın yangın güvenliği standartlarına uygun olmasını temin etmek amacıyla denetimler gerçekleştirdik. 2024 yılında 183 adet yangın güvenliği raporu hazırladık ve bu raporları Safeist sistemi üzerinden takip ettik. Bu sayede yangın riskini en aza indirerek, olası çevresel kayıpların önüne geçilmesini sağladık.

Toplam 605 kişinin katılım gösterdiği 20 adet Yangın ve Tahliye tatbikatımızla acil durumlara olan direncimizi test ettik. Bu tatbikatlarla, olası acil durum senaryolarına karşı ekiplerimizin hızlı ve etkili tepki verme yeteneklerini artırdık, süreçleri gözden geçirdik ve iyileştirme alanlarını belirttik.



Ayrıca, yangın güvenliğimizi daha da güçlendirmek için bir yangın laboratuvarı kurulumuna başladık. Yangın söndürmede kullanılan köpük ve kuru kimyevi tozların kalite kontrol testlerini yapabileceğimiz bu laboratuvar sayesinde, yangın kimyasallarının uygunluğunu profesyonel bir ortamda test etmeye başladık. Bu testlerle, itfaiye araçlarında kullanılan köpük oranlayıcıların doğru çalışıp çalışmadığını kontrol ediyoruz ve aşırı köpük harcanmasının önüne geçiyoruz.

Uçuşların aksamasına ve süreçlerin işleyişinde sorunlara yol açabilecek aşırı hava koşullarını, havalimanı operasyonlarımızda risk olarak değerlendiriyor ve bu riskleri önlemek için gerekli önlemleri alıyoruz. Paydaşlarımızın güvenliğine ve memnuniyetine büyük önem veriyor; aşırı hava koşullarından operasyonlarımızın en az şekilde etkilenmesi için gerekli önlem, adaptasyon ve uyum çalışmalarını aktif olarak gerçekleştiriyoruz.

Şiddetli rüzgar, kar ve yağmur gibi hava koşullarına karşı operasyon ekiplerimiz, operasyonel aksamaların önüne geçmek ve güvenli bir yolculuk deneyimi sağlamak için 7/24 görev başında bulunuyor. 2024-25 kış dönemi için, 404 personel ve 179 araçtan oluşan filomuzla yolcularımızın güvenli ve konforlu bir seyahat deneyimi yaşamasını sağlamak için hazırız.

Olası bir kriz anında, krizi tek bir merkezden yönetebilmek için bir Kriz Merkezimiz bulunuyor. Kriz anında, Kriz Merkezi üyelerinin etkin bir şekilde yönetim yapabilmesi için ihtiyaç duyacakları tüm teknik ekipmanları hazır tutuluyoruz. 2024 yılı boyunca Kriz Merkezi'nde her ay düzenli olarak Güvenlik Komisyonu toplantıları gerçekleştirdik. Bu toplantılar sayesinde, kriz anında tüm süreçlerin hızlı ve etkili şekilde yönetilmesi için gerekli koordinasyonu sağlıyoruz.

Kriz yönetimini etkin bir şekilde gerçekleştirebilmek için Acil Durum Planı ve Kriz Yönetim Talimatı'na uygun hareket ediyoruz. Bu plan ve talimatlar, olası bir kriz durumunda yapılması gereken tüm işlemleri detaylı bir şekilde içeriyor. Olası bir kriz anında, planlarda belirtilen hususlar doğrultusunda bilgilendirmeler yapıyor ve tüm süreçleri koordine ediyoruz.

Uygulama örneği:

Deneyimli ve yetkin iş gücümüzle havalimanı operasyonlarında meydana gelen olumsuz durumlara anında müdahale ediyoruz:

► 2024 yılında gerçekleşen bu olayda; ön iniş takımları açılmayan kargo uçağı ön gövdesi üzerine iniş yaptıktan sonra, ARFF ekiplerimiz ve hava tarafı operasyon birimimizin zamanlı müdahalesi ile uçak mürettebatının sağlıklı bir şekilde tahliyesini ve yangın riskini ortadan kaldırarak uçağın herhangi bir zarar görmeden pistten kaldırılmasını sağladık.

Operation 7:54 a.m. belgeseline ulaşmak için linke tıklayınız.



*YATIRIM MALİYETLERİ

Dünyanın en önemli küresel aktarma merkezlerinden biri olan İGA İstanbul Havalimanı olarak, 2024 yılında; havalimanımızın kapasitesini artırmaya, sürdürülebilir enerji projelerini hayata geçirmeye ve lojistik altyapımızı güçlendirmeye odaklandık. 2023 yılında gerçekleştirdiğimiz 160,1 milyon euro yatırımın ardından, 2024 yılında mevcut projeleri geliştirmeye ve yeni projeleri hayata geçirmeye yönelik çalışmalarımıza ara vermeden devam ettik.

Operasyonel Kapasiteyi Artırmaya Yönelik Yatırımlar

Avrupa'daki ilk üçlü bağımsız paralel pist operasyonunu hayata geçirmeye yönelik çalışmalarımıza devam ediyoruz. Saatlik hava trafik kapasitemizi 120 ATM/s'den 148 ATM/s'ye çıkarma potansiyeline sahip olan bu yatırım, 150 milyon yolcu hedefinin üzerine çıkarak, Faz 4 sonrası ek pist yatırımı olmaksızın 200 milyon yolcu kapasitesine ulaşmamızı sağlayacak verimliliği ve kapasiteyi sunması nedeniyle önem arz ediyor.

Kargo ve yolcu operasyonlarını güçlendirecek yeni pist yatırımlarımız kapsamında, Doğu-Batı pisti inşası ve Kuzey-Güney yedek pisti için 2024 yılında çalışmalarımıza başladık. Bu projeler, hava trafiğinin daha etkin yönetilmesini sağlayarak, operasyonel esnekliğimizi ve dirençliliğimizi artıracak.

Öte yandan, hava yolu operasyonlarımızı genişletmek adına Genel Havacılık Terminali yatırımlarımıza da devam ediyoruz. Bu proje, iş havacılığı operasyonlarına yönelik gelişmiş bir altyapı sunarak, havalimanımızın hizmet kapasitesini artıracak.

İGA İstanbul Havalimanı olarak, küresel lojistik ağlarının merkezi haline gelme hedefimiz doğrultusunda, DHL, UPS, Turkish Cargo, PTT Kargo gibi dünyanın en önemli ekspres taşımacılık şirketleri ile çalışıyoruz. Son dönemde geliştirdiğimiz yeni iş birlikleri ile kargo operasyonlarında önemli bir kapasite artışına gidiyoruz.

► FedEx Express, havalimanımızın kargo bölgesine 23 bin metrekarelik bir tesis kuruyor. Bu merkez, Asya ve Afrika arasındaki stratejik bağlantıyı sağlayarak üç kıtadaki operasyonları birbirine entegre eden bir lojistik üssü olacak.

► Trendyol, 2025 yılında faaliyete geçmesi planlanan 12 bin metrekarelik yeni lojistik tesisi ile havalimanımızdaki depolama alanları 150 bin metrekareye, depo sayısı 14'e ve parsel alanı 353 bin metrekareye yükselecek; günlük 150 bin ürün çıkış kapasitesine ulaşılacaktır.

Havalimanı misafir deneyimini güçlendirmek adına, Hilton İstanbul Airport yatırımımızı sürdürüyoruz. 2025 yılında tamamlanması planlanan bu proje için 2024 yılı içerisinde önemli bir yatırım gerçekleştirdik.

Sürdürülebilir Enerji Yatırımları

Sürdürülebilir havalimanı yönetimi vizyonumuz doğrultusunda ve İGA İstanbul Havalimanı'nı yenilenebilir enerji ile çalışan ilk mega havalimanı yapma hedefiyle Eskişehir Güneş Enerji Santrali (GES) Projesi'ni hayata geçiriyoruz. Enerji üretiminde süreklilik ve operasyonel verimlilik göz önünde bulundurularak hazırlanan bu proje 3 milyon metrekare alanda kurulacak. Yılda 340 milyon kWh elektrik enerjisi üretecek bu santral ile kendi tükettiğimiz elektrik enerjisinin tamamını karşılayacağız.

İnşaat Sürecinde Doğal Hayatın Korunmasına Yönelik Uygulamalar

Proje kapsamında inşaat faaliyetlerine başlamadan önce gerekli tüm yasal izinler tamamlandı. Ardından inşaat sahasında, ekosistemin korunmasını sağlamak amacıyla **iki uzman biyolog/ornitolog eşliğinde arazi çalışmaları** gerçekleştirildi.

Doğal hayat üzerindeki etkileri en aza indirmek adına, **bölgede tespit edilen canlı yuvalarının taşınması sağlanana kadar kazı işlemleri belirli bir süre durduruldu.** Bu süreçte:

► **Toprağın üst tabakası dikkatle sıyrılarak koruma altına alındı.**

► Sıyrılan bu toprak, ilerleyen aşamalarda **aynı bölgede yeniden kullanıldı.**

► Böylece toprakta bulunan tohumların **tekrar çimlenmesi sağlanarak**, bölgedeki bitki örtüsünün devamlılığı sağlandı.

Bu uygulamalar, proje sahasında biyoçeşitliliğin korunmasına ve doğal döngülerin sürdürülebilirliğine katkı sunmayı hedeflemektedir.

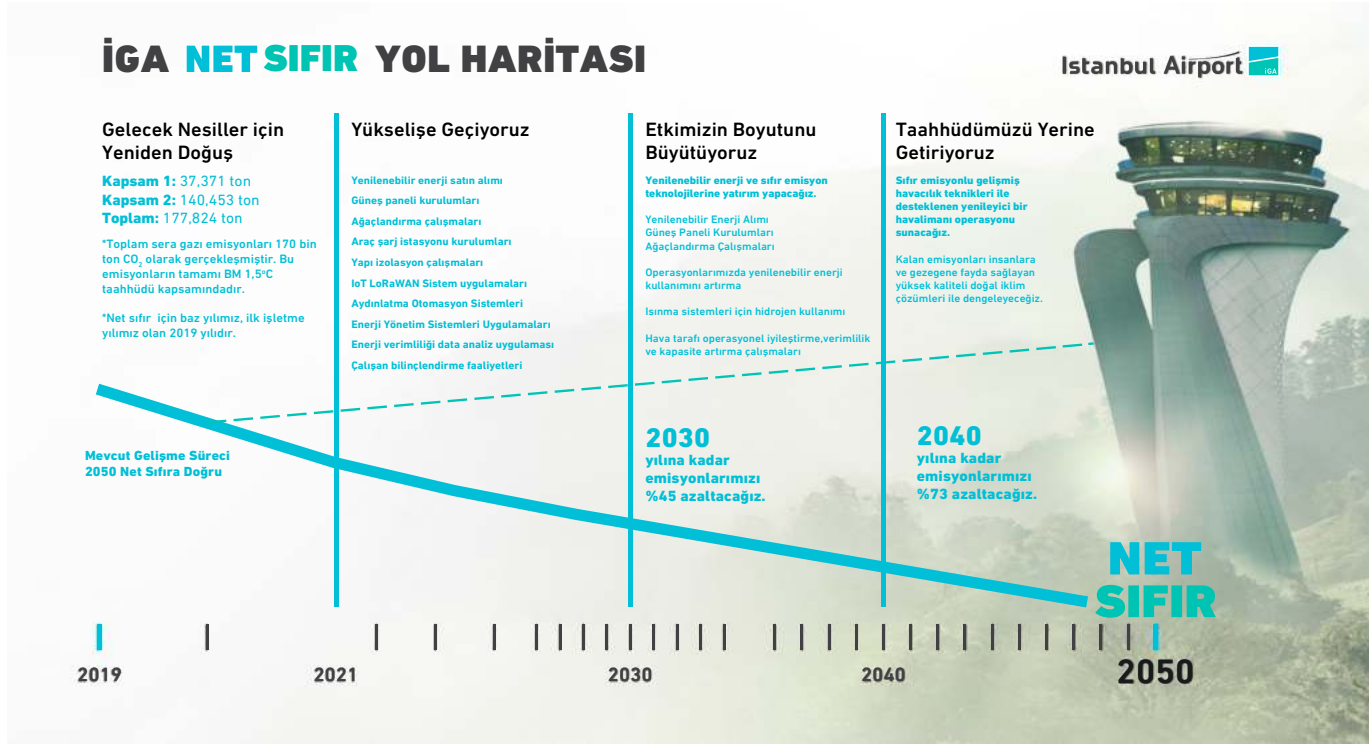
¹³ Havalimanı Kurtarma ve Yangınla Mücadele

ÇEVRENİN BÜTÜNSELLİĞİNİ KORUMAYA ODAKLIYIZ

KARBONSUZLAŞMA: HEDEF 2050 NET SIFIR

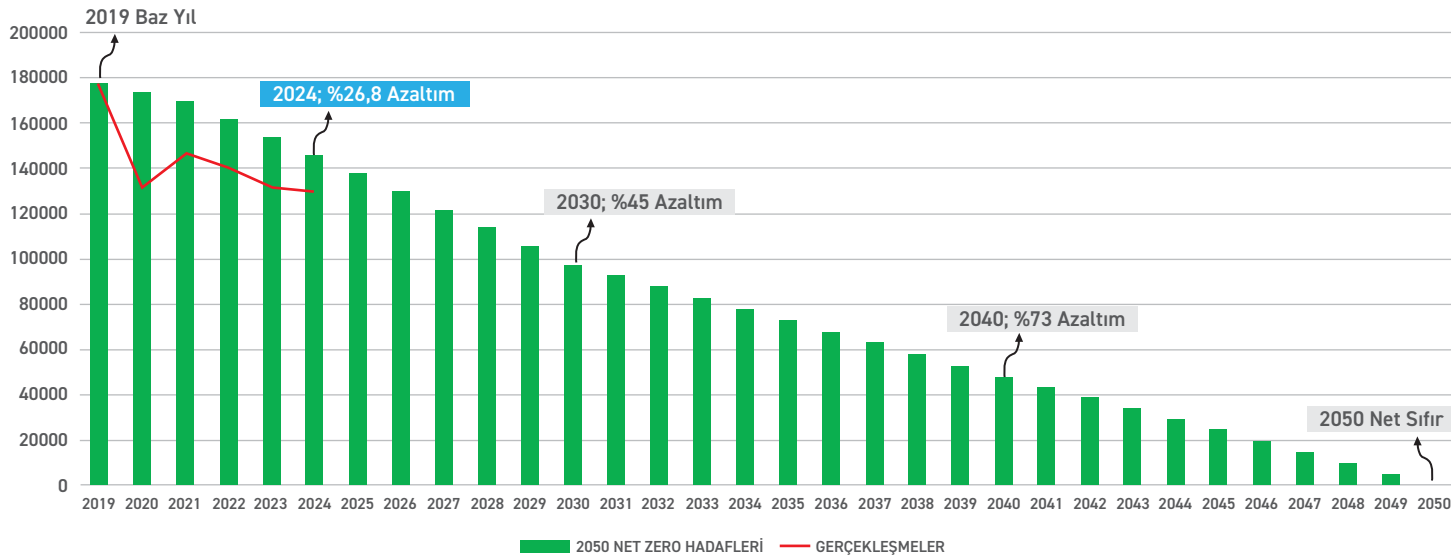
İstanbul Havalimanı'nın 2019'daki tam kapasite açılışından bu yana enerji ve sera gazı yönetim çalışmalarımızı kararlı ve etkin olarak devam ettiriyoruz. IPCC 1,5° hedefleriyle uyumlu olarak, 2019 yılını baz aldığımız **2050 Net Sıfır Yol Haritamız** kapsamında; Kapsam 1 ve 2 emisyonlarımızın mutlak azaltım hedefi için etkin şekilde çalışmaya devam ediyoruz. Bu doğrultuda;

- 2030 yılında %45 emisyon azaltımı,
- 2040 yılında %73 emisyon azaltımı,
- 2050 yılında Net Sıfır Emisyon hedefimize ulaşmayı planlıyoruz.



Sera gazı emisyonlarımızı, ISO 14064 Sera Gazı Hesaplama ve Doğrulama Standardı, ACI (Airport Carbon Accreditation) Karbon Akreditasyon Programı ve Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na sunulan MRV (Monitoring, Reporting, Verification) sistemi kapsamında hesaplıyor ve raporluyoruz. Aynı zamanda emisyon azaltımına yönelik faaliyetlerimizden elde ettiğimiz kazanımları da ACI programları kapsamında raporlamaktayız.

Artan yolcu ve rota sayımıza rağmen, devam eden enerji verimliliği çalışmalarımız ile 2024 yılında emisyon salımını 2050 Net Sıfır Yol Haritamızdaki 2024 yılı öngörümüzün %10,5; bir önceki yıla göre de %1,4 altında tamamladık.



Emisyonlar tonCO ₂ e	2019	2021	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Kapsam 1	37.371	30.358	27.199	19.611	19.862	●
Kapsam 2	140.543	117.076	113.338	112.675	110.363	●
Kapsam 1&2	177.914	147.434	140.537	132.286	130.225	●
Kapsam 3	795.584	694.013	1.075.879	1.254.579	1.373.357	●
Yolcu Başına Emisyon Yoğunluğu	-	3,97	2,18	1,74	1,63	●

Emisyonlarımızı azaltma ve enerjiyi en verimli şekilde kullanma konularına odaklı çalışıyoruz. 2024 yılında hayata geçirdiğimiz ve yürütmeye devam ettiğimiz çalışmalarımız şunlar oldu:

Yenilenebilir Enerji Üretimi:

- İstanbul Havalimanı otopark kuleleri üzerine güneş panelleri yerleştirdik. Bu yatırım ile 2024 yılında 10051,6 kWh enerji ürettik ve 4.5 tCO₂ emisyon salımının önüne geçtik.

Güneş Enerjisi Santrali (GES) Yatırımı:

- Elektrik ihtiyacımızı yenilenebilir enerji kaynaklarından karşılamak amacıyla güneş enerjisi santrali projemizi başlattık. Yılda 340 milyon kWh elektrik enerjisi üreteceğini öngördüğümüz bu santral ile kendi tükettiğimiz elektriğin tamamını yenilenebilir enerjiden karşılayacağız.

Enerji Verimliliği Çalışmaları:

- Enerji sektörü eski merkezi sistemden, akıllı ve entegre ağlara geçiş yapmaktadır. Yenilenebilir enerji kaynaklarının yaygınlaştırılması söz konusu olduğunda, karar verme araçlarının da kullanımı önem kazanmaktadır. Yenilenebilir enerji uygulamaları tek başına emisyon azaltımı için yeterli olmayacaktır. Tüketimin azaltılması, sistemlerin ve operasyonların verimli hale getirilmesi, yenilenebilir enerji kaynaklarının sürdürülebilir kullanımı için kilit rol oynamaktadır.
- İGA İstanbul Havalimanı'nda, ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi kapsamında; kablosuz IoT teknolojilerini mevcut operasyonel teknolojilere ek olarak, operasyonel teknolojilerin destekleyicisi ve net sıfır hedeflerimize giden yolda önemli bir araç olarak kullanıyoruz. Geliştirdiğimiz amaca özel sensörler ile havacılık sistemlerini, enerji sistemlerini, su terfi istasyonlarındaki ekipman pozisyonlarını (durma, arıza, çalışma, taşma, kesinti vb.) ve drenaj pompalarını uzaktan izleyip, herhangi bir aksaklık durumunda anında müdahale ederek, verimliliği artırıyoruz. IoT altyapısından ve diğer IoT sistemlerinden toplanan veriler Enerji Verimliliği Data Analiz Uygulaması ile anlamlı hale getirilmektedir. Enerji ölçme sistemi ve tüketim kaynağının sağlamış olduğu tüm veriler anlık olarak izlenmekte, farklı veri setleri ile korelasyonlar oluşturularak enerji ve varlık bazında ileri analiz yapılmaktadır. Büyük veri sayesinde yapılan tüm analizler ile başta atık suyun kullanımında, enerji tüketiminde, katı atık takibinde, yakıt tüketiminde olmak üzere birçok konuda verimlilik elde edilmektedir.
- 2024 sene sonu itibarıyla 582 araçtan oluşan filomuz 9 elektrikli ve 32 hibrit araç içeriyor. Bu konudaki dönüşüm için planlamalarımız sürüyor. Bu konudaki en büyük maliyet kalemlerinden biri olan şarj istasyonu kurulumları ile ilgili bütüncül bir planımız bulunuyor ve önümüzdeki süreçte bu plana uygun şekilde aksiyon almayı amaçlıyoruz. Diğer taraftan, olgunlaşmasını beklediğimiz piyasadaki arz-talep dengesi ve menzil sınırlamaları da diğer gelişime açık alanlar olarak karşımıza çıkıyor. Bu konulardaki gelişmeler ışığında, filodaki araç dönüşümünü hızlı bir şekilde gerçekleştireceğimize inanıyoruz.



Raporlama döneminde, ACI Havalimanı Karbon Akreditasyon Programı (ACA)¹⁴ kapsamında Seviye 4 gerekliliklerini başarıyla yerine getirerek, "ACA Seviye 4 Dönüşüm" sertifikasının devamlılığını sağladı. Bu seviye, emisyon hesaplamaları ve haritalaması sonrasında ortaya konan 2050 Net Sıfır Emisyon Planı kapsamında somut adımlar atıldığının, plana uygun şekilde emisyon azaltımı yapıldığının göstergesidir.

¹⁴ ACA programı, ACI tarafından havalimanlarında iklim değişikliği ile mücadele ve karbon ayak izi azaltımları için gereken yöntem ve standartların belirlendiği bir program olup Level 4 Seviyesi, karbon yönetiminin, 2050 Net Sıfır hedefleri doğrultusunda küresel iklim hedefleriyle uyumlu hale getirildiğinin ve operasyonların mutlak emisyon azaltımları göz önünde bulundurularak yönetildiğinin uluslararası onaylanmış bir kanıtıdır.

Bir diğer önemli gösterge olan CDP İklim Değişikliği Programı kapsamında, 2024 yılı değerlendirmesinde B notu ile “yönetim” seviyesinde yerimizi alırken; Risk Yönetimi (A), Çevre Politikaları & Süreçleri (A) ile Yönetişim alanlarında (A-) aldığımız yüksek notlar ile gelişim gösterdik.

Enerji tüketimini sürekli izliyor ve belirli periyotlarla raporlama yapıyoruz. Bu veriler, enerji kullanımındaki trendleri takip etmemize ve tasarruf sağlama fırsatlarını belirlememize yardımcı oluyor. Böylelikle olası sapmalar erken tespit edilerek müdahale edilebilmekte ve optimum verimlilik sağlanmaktadır. Ayrıca, ISO 50001 gibi uluslararası standartlara uygun bir enerji yönetim sistemi uygulayarak, bahsi geçen çalışmalarımızla birlikte, enerji kullanımını verimli bir şekilde yönetiyoruz.

Elektrik ve yakıt kullanımı 2024 yılında bir miktar artmış olmasına rağmen, Uyguladığımız enerji verimliliği çalışmaları ve doğalgaz kullanımındaki azaltım sayesinde, sera gazı salımlarımız bir önceki yıla kıyasla yaklaşık %1,2 azalmıştır.

Enerji Kaynakları Tüketimi	2021	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Tüketilen Toplam Elektrik (kWh)	210.947.457	234.167.578	232.798.953	248.006.071	●
Doğal Gaz (m³)	12.976.072	11.232.774	7.299.161	7.095.637	●
Dizel (lt)	1.776.361	1.695.832	1.606.145	1.617.626	●
Benzin (lt)	102.870	252.050	422.134	625.800	●
Yolcu Başına Elektrik Tüketimi (kWh/yolcu)	5,67	3,63	3,05	3,09	●

Yolcu başına elektrik tüketim miktarı, Tüketilen Toplam Elektrik (kWh) miktarının 2024 yılı yolcu sayısına bölünmesi ile hesaplanmıştır.

Sürdürülebilir Havacılık

Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı (SAF) konusunda yayınlanan güncel raporları ve sektörel hedefleri takip ediyoruz. Havacılık sektörünün neden olduğu karbon emisyonlarını azaltma hedefimiz doğrultusunda bu alandaki yenilikleri değerlendiriyoruz. Türkiye'nin sürdürülebilir havacılıktaki dönüşümünü desteklemek amacıyla Boeing Türkiye, Türk Hava Yolları ve İstanbul Teknik Üniversitesi Havacılık ve Uzay Teknolojileri Uygulama ve Araştırma Merkezi liderliğinde kurulan **Türkiye Sürdürülebilir Havacılık Platformu**'na üyeyiz ve paydaşlarımızla iş birliği içinde çalışıyoruz.

İGA İstanbul Havalimanı'nda; bayrak taşıyıcımız Türk Hava Yolları haftada bir kez SAF içerikli uçuşlarını gerçekleştirmeye devam ediyor.

*İKLİM DEĞİŞİKLİĞİNE UYUM

İGA olarak, iklim değişikliğinin havacılık sektörü üzerindeki etkilerini proaktif bir yaklaşımla ele alıyor ve operasyonlarımızı iklim risklerine karşı dayanıklı hale getirmek için kapsamlı stratejiler geliştiriyoruz. İklim değişikliğine uyum stratejimiz, fiziksel ve geçiş risklerini yönetmek, olağanüstü hava koşullarına bağlı operasyonel kesintileri en aza indirmek ve emisyon azaltımı düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecine entegre olmak üzerine kurgulanmıştır.

Bu kapsamda;

- Altyapı yatırımlarımızı aşırı hava olaylarına dayanıklı olacak şekilde planlıyor, iklim değişikliği kaynaklı fiziksel riskleri en aza indirmek için gerekli mühendislik çözümlerini hayata geçiriyoruz.
- Operasyonel esnekliğimizi artırmak adına acil durum planları ve kriz yönetim stratejileri oluşturuyor, hava koşullarına bağlı aksaklıkları minimize etmek için ileri analiz ve tahmin sistemleri kullanıyoruz.
- Su yönetimi ve enerji verimliliği gibi kritik alanlarda sürdürülebilir uygulamaları yaygınlaştırarak, doğal kaynak tüketimimizi optimize ediyor ve çevresel etkimizi en aza indiriyoruz.
- Dijitalleşme ve veri analitiği çözümleri ile çevresel etkilerimizi daha etkin yönetiyor, Coğrafi Bilgi Sistemleri (İGEMS) ve IoT tabanlı izleme sistemleri sayesinde operasyonel karar süreçlerimizi daha bilinçli hale getiriyoruz.
- Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı (SAF) ve yenilenebilir enerji yatırımlarını destekleyerek, havacılık sektörünün karbon emisyonlarını azaltma hedeflerine katkı sağlıyoruz.

İklim değişikliğine uyum kapsamında attığımız her adım, operasyonel sürekliliğimizi güvence altına alırken, çevresel etkilerimizi azaltma ve sektör genelinde dönüşümü teşvik etme misyonumuzun bir parçasını oluşturuyor.

İklim değişikliğinin etkilerini bilimsel veriler ışığında analiz etmek ve operasyonlarımızı gelecekteki iklim koşullarına dayanıklı hale getirmek amacıyla çalışmalar yürütüyoruz. 2023 yılında TÜBİTAK MAM iş birliğiyle başlattığımız “İstanbul Havalimanı İklim Değişikliğine Uyum Eylem Planı Hazırlanması Projesi”nin 2024 yılı itibarıyla ilk yılını tamamladık.

Bu proje ile yüksek çözünürlüklü bölgesel ölçekli iklim simülasyonlarıyla İstanbul Havalimanı'nda yürütülen faaliyetlere ilişkin etkilenebilirlik ve risk analizinin yapılması, uyum önlemlerinin belirlenmesini hedefliyoruz.

Projenin ilk yılında, İstanbul Havalimanı ve çevresindeki uzun dönemli klimatolojik veriler analiz edilerek bölgedeki iklim parametrelerinde yaşanan değişimleri inceledik. CMIP5 ve CMIP6 (Birleştirilmiş Model Karşılaştırma Projeleri Faz 5 ve 6) projeleri kapsamında, sosyo-ekonomik modellemeler ve RCP senaryolarının birleşimiyle iklim projeksiyonları oluşturduk. **2041-2050, 2061-2070 ve 2091-2100 yılları** için yüksek yersel çözünürlükte projeksiyonlar oluştururken iklim değişikliğine yönelik olarak dünyanın gelişebileceği farklı yollar sunan SSP senaryolarından orta yol olarak nitelendirilen SSP2-4.5 ve bölgesel rekabetin arttığı hem iklim değişikliğine uyum hem de sera gazı emisyon azaltım noktasında büyük zorluklar içeren SSP3-7.0 senaryolarını kullandık.

İç ve dış paydaşlarla bir dizi toplantı ve çalıştay düzenleyerek havalimanının kritik altyapıları ve operasyonları üzerindeki iklim değişikliği risklerini değerlendirmekte ve potansiyel tehlikeleri belirlemekteyiz. Projenin öne çıkan bulguları arasında, uçuş güvenliğini etkileyebilecek uzun dönemli meteorolojik değişkenlerin mevsimsel, aylık ve günlük zaman ölçeğinde meydana gelen değişiklikler yer alıyor. Özellikle, rüzgâr yönü ve şiddetindeki değişimler, türbülans tabakasındaki farklılıklar ve sıcaklık profillerindeki değişimlerin uçuş operasyonlarına etkilerini inceliyoruz. Ayrıca, ortalama ve uç değerlerdeki sıcaklık ve yağış rejimindeki değişikliklerin hava operasyonları üzerindeki olası etkilerini değerlendiriyoruz.

Havalimanı ve çevresindeki mevcut hava kalitesi ve gürültü seviyelerini analiz ederken, iklim değişikliği ile ilişkili olası etkilerini de projenin ilerleyen süreçlerinde değerlendirmiş olacağız. Önümüzdeki dönemde proje kapsamında elde edilen bulgular esas alınarak uyum önlemlerini paydaşlarımızın da katkılarıyla belirleyecek ve yapılan tüm analizler ve görüşler değerlendirildikten sonra nihai uyum eylem planını oluşturacağız.

İstanbul Havalimanı İklim Değişikliğine Uyum Eylem Planı'nı, havalimanının gelecekteki iklim değişikliği etkilerine karşı daha dirençli hale gelmesini sağlamak amacıyla hazırlıyoruz. Bu süreçte paydaş iş birliği, bilimsel veriye dayalı analizler ve teknolojik çözümleri ön planda tutuyoruz.



*SÜRDÜRÜLEBİLİR TÜKETİM (DÖNGÜSEL EKONOMİ)

Tüketim alışkanlıklarımızı daha sürdürülebilir hale getirmenin ve döngüsel ekonomi prensiplerini operasyonlarımızın bir parçası haline getirmenin, yalnızca kendi çevresel etkilerimizi azaltmakla kalmayıp aynı zamanda sektörde dönüşümü hızlandırmak açısından da kritik bir rol oynadığının bilincindeyiz.

2023 yılında başlattığımız çalışma ile, satın alma politikamıza sürdürülebilirlik kriterlerini eklemeye yönelik bir dizi kural belirledik ve ilgili ekiplerle entegrasyon sürecini tartıştık. Ayrıca, satın alınan malzemelerin sürdürülebilir, geri dönüştürülebilir ve sertifikalı olması yönündeki hedefimize ulaşabilmek için nasıl bir takip sistemi kurgulayabileceğimiz üzerine değerlendirmeler yaptık. Ancak 2024 yılı içinde bu konuda somut bir aksiyon alamadık. Bu durumu önemli bir gelişim alanı olarak değerlendiriyor ve süreci daha etkin hale getirmek için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Tedarik zincirimizde yerel satın almanın öneminin farkındayız. Hem tedarikçilerimizle etkin iletişim kurmak hem de lojistik süreçlerde daha düşük emisyon sağlamak amacıyla yerel satın alma oranımızı yüksek tutmaya çalışıyoruz. 2024 yılında bu oran %94,76 olarak gerçekleşti.

Önümüzdeki dönemde sürdürülebilir satın alma süreçlerimizi daha sistematik hale getirmek ve belirlediğimiz kriterleri hayata geçirmek için somut adımlar atmaya planlıyoruz.



Sıfır Atık (Atık Yönetimi)

Türkiye'de Sıfır Atık Belgesi'ni alan ilk havalimanı olarak havalimanı ekosisteminde oluşturulan atıkları ilk günkü sorumlulukla yönetmeye devam ediyoruz.

Teknik açıdan donanımlı çalışanlarımız ve ekipmanlarımızla atığın kaynağında ayrıştırılması, depolanması, taşınması, işlenmesi ve nihai geri kazanım/bertarafının sağlanması adımlarını yürütüyor; atık oluşturan tüm paydaşlarda atık yönetimi kültürü yaratmak için çalışıyoruz.



Günlük 240 ton kapasiteli Katı Atık Toplama ve Ayırma Tesisimiz sayesinde atıkları "Kağıt & Karton, Ambalaj, Cam, Organik, Evsel" olmak üzere 5 kategoride ayrıştırıyor; lisanslı firmalar aracılığıyla geri dönüşüm veya geri kazanım süreçlerine dahil ediyoruz. Havalimanı ekosisteminde yer alan firmalar beş kategori dışında kalan tehlikesiz ve tehlikeli atıklarını, Çevre Mevzuatı ve sözleşmelere uygun olarak, kendi anlaşmalı oldukları lisanslı firmalar aracılığıyla yönetiyor. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda, paydaş firmalarımızın geçici atık depolama alanlarını düzenli olarak denetliyoruz.



Havalimanı Ekosisteminde Yer Alan Bir Paydaşımıza Ait 4'lü Ayrıştırma Ünitesi

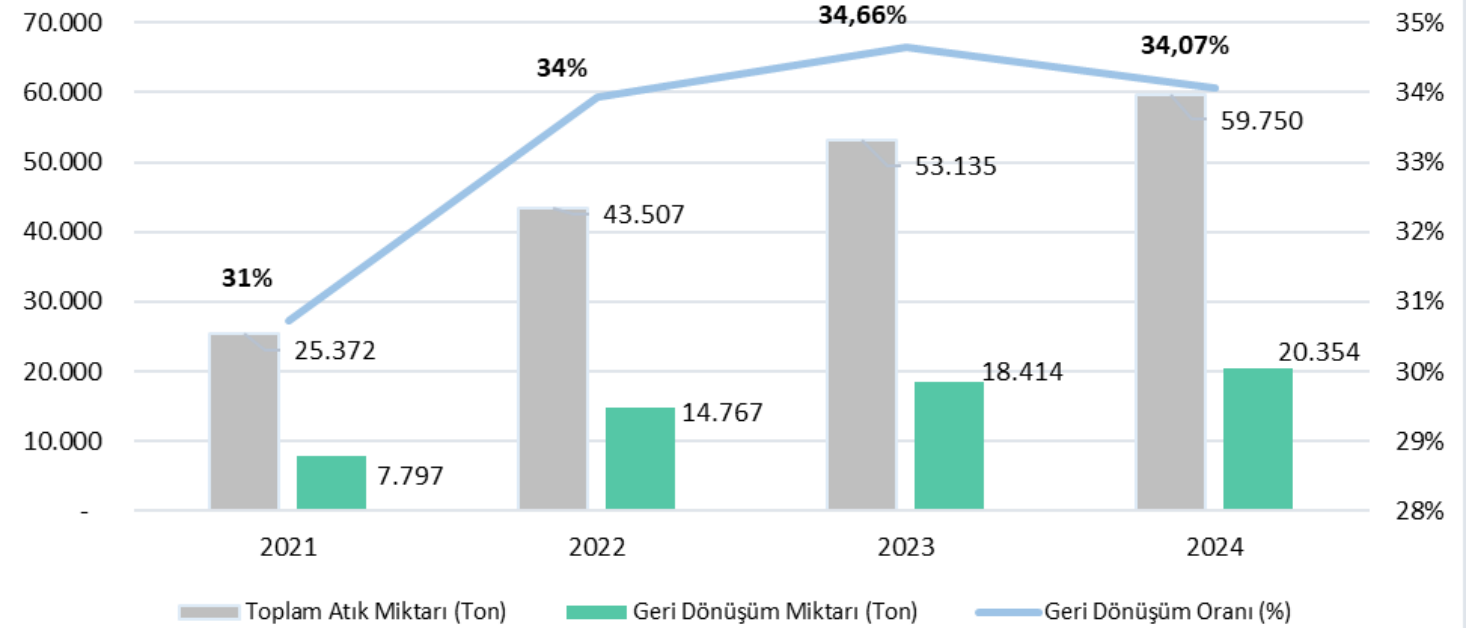


Havalimanı Ekosisteminde Yer Alan Bir Paydaşımıza Ait Tehlikesiz Atık Geçici Depolama Alanı

Atık yönetimi süreçlerimizi çevresel mevzuat ve yasal gerekliliklere uygun şekilde sürdürebilmek için beş yıl geçerliliği olan Çevre İzin ve Lisans Belgemizi 2024 yılında yeniledik. Ayrıca, Sıfır Atık Belgemizin yenilenmesi için gerekli olan dokümanların ve raporların hazırlık süreçlerine başladık.

2024 yılı itibarıyla yolcu trafiği, uçuş sayıları ve havalimanı operasyonel faaliyetlerimizde yaşanan artışa bağlı olarak İstanbul Havalimanı ekosisteminde üretilen toplam atık miktarında da artış yaşandı. Bu artışı yönetebilmek adına, ayrıntılarını bölümün devamında paylaşacağımız çalışmalarımız olan kaynağında ayrıştırma, atık üreten paydaşlarda farkındalık artışı, paydaşlara yönelik denetimler, atık veri takibi için atık haritalama, kompost projesi gibi çeşitli çalışmalar yürüterek atığı oluşmadan kaynağında azaltmayı ve geri dönüşüm oranımızı yükseltmeyi amaçlıyoruz.

Atık Sistemleri Operasyon Müdürlüğü 2021-2024 Yılı Atık Yönetimi



2024 yılında İstanbul Havalimanı ekosisteminde oluşturulan 59.750 ton atığı başarılı bir şekilde ayrıştırdık ve bu atıkların 20.354 tonunu geri dönüştürdük. 2021 yılından 2024 yılına doğru operasyonel faaliyetlerimizin artmasıyla birlikte, toplam atık miktarımızda artış yaşanırken, geri dönüştürülen atık miktarı 2,61 katı arttı. Ayrıştırılamayan evsel atıklarımızın bir kısmı yakma tesislerinde enerji dönüşümü için değerlendirilirken, biyolojik olarak bozunabilir organik atıklarımızı biyometanizasyon ve kompost tesislerinde değerlendirerek döngüsel ekonomiye katkı sağlıyoruz. 2024 yılında İstanbul Havalimanı ekosisteminde oluşturulan atığın %34,07'sini geri dönüştürdük.

Yıl	2021	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Toplam Atık Miktarı (Ton)	25.372	43.507	53.135	59.750	●
Atık Miktarındaki Artış Oranı (2021 Yılına göre)	-	1,7	2,1	2,35	●
Geri Dönüşüm Miktarı (Ton)	7.797	14.767	18.414	20.354	●
Geri Dönüşüm Artış Oranı (2021 Yılına göre)	-	1,89	2,36	2,61	●
Yolcu Sayısı (Kişi)	37.181.907	64.518.073	76.011.907	80.070.710	▲
Yolcu Sayısındaki Artış Oranı (2021 Yılına göre)	-	1,7	2,0	2,15	▲
Geri dönüşüm oranı	%31,00	%34,00	%34,66	%34,07	●

T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na bağlı sıfır atık sayacı¹⁵ sisteminden elde edilen verilere göre; Atık Yönetimi çalışmalarımız kapsamında çevresel etkimiz açısından sağladığımız kazanımlar şu şekilde:

							
Yıl	Ayrıştırılan Atık Türü Çeşitliliği	Hammadde Tasarrufu (Ton)	Sera Gazı (Ton)	Enerji Tasarrufu (kWh)	Depolama Alanı Kazanç (M²)	Petrol Tasarrufu (Varil)	Kurtarılan Ağaç (Adet)
2021	15	484	640	32.616.192	16.344	62.718	41.985
2022	25	1.625	977	51.709.031	25.190	103.375	60.337
2023	26	2.731	1.079	52.875.109	29.338	103.436	63.280
2024	26	3.927	1.224	53.799.286	32.422	99.637	70.642
2021-2024 Toplam Geri Kazanım	-	8.767	3.920	190.999.618	103.294	369.166	236.244

¹⁵ <https://sifiratik.gov.tr/sifir-atik/atik-sayaci>

2024 yılı, hedeflerimize giden yolda projelerimiz üzerine yoğunlaştığımız bir yıl oldu. 2030 hedeflerimize hizmet edecek aşağıdaki projeleri gerçekleştirdik;

Atık yönetiminin paydaşlarımızla ortak yürütmemiz gereken bir konu olduğuna inanıyoruz.

Konteyner Etiketleme Uygulamaları projemiz kapsamında İstanbul Havalimanı ekosisteminde yer alan ve paydaşlarımızın da kullanımına sunulan 600 adet konteynerin etiket yenileme çalışmasını tamamladık. Bu projemizle atık ayrıştırma konusunda bilinç artışı oluşturmayı hedefledik.



Kaynağında Ayrıştırma Veriminin Artırılması ve Atık Haritalama projemizle atık yönetim süreçlerimizin etkinliğini artırmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda atıkların kaynağını, türünü ve miktarını belirleyerek daha verimli bir atık yönetimi stratejisi oluşturuyor, atıkların doğru şekilde ayrıştırılmasını sağlıyor, geri dönüşüm oranlarını artırıyor ve atık miktarını minimize etmeye yönelik stratejiler geliştiriyoruz.

Atık önleme bilincini güçlendirmek amacıyla tüm süreçleri kapsayan detaylı bir atık haritalandırma çalışması yürütüyor, bina bazlı atık verilerini ölçerek paydaşlarımızın performansını değerlendiriyoruz. Hedeflerimiz doğrultusunda, atık azaltma ve ayrıştırma süreçlerinde verimliliği düşük kalan paydaşlarımız için denetimler gerçekleştiriyor, eğitim programları düzenliyor ve eğitimlerin ardından bir teşvik ve yaptırım sistemi uyguluyoruz. 2024 yılında İGA ve paydaş çalışanlarından oluşan toplam 7010 katılımcıya kendi sahalarında atık yönetimi ve sıfır atık eğitimleri verdik.

Atık haritalama çalışmalarımızı genişleterek, havalimanımızda faaliyet gösteren ve en fazla atık üreten firmalardan biriyle süreç iyileştirme çalışmalarına başladık. Bu doğrultuda, söz konusu firmanın oluşturduğu evsel atıklarda kaynağında ayrıştırma verimliliğini artırmayı ve böylece geri dönüşüm oranlarını yükseltmeyi hedefledik. Proje kapsamında firma çalışanlarına yönelik bilgilendirme toplantıları düzenleyerek atık yönetimi konusunda farkındalık oluşturduk. Bu süreçte, firmanın oluşturduğu evsel atıkların içerdiği organik ve ambalaj atıkları kaynağında ayrıştırarak; organik atıkların biyometanizasyon sürecine yönlendirilmesi ve ambalaj atıklarının geri dönüşüm sistemlerine kazandırılmasını sağladık. Yürüttüğümüz bu çalışma sayesinde ilgili firmadan kaynaklanan evsel atık oranı %80 seviyesinden %50-%55 aralığına düştü.



Dijital uygulamaları süreçlerimize entegre ediyoruz.

Rota optimizasyon çalışmamız ile konteynerlerimizin doluluğunu uzaktan takip ederek ilgili noktanın ziyaretini gerekli olduğu zamanlarda rotamıza dahil etmeyi, atık toplama sürecini en verimli rotayı takip ederek ilerletmeyi amaçlıyoruz. Böylelikle, yakıt tüketimimizi azaltarak operasyonel verimliliğimizi artırmayı, aynı zamanda karbon salınımını da minimize etmeyi hedefliyoruz. Bu projemiz kapsamında sahada 262 adet atık konteynerine doluluk sensörleri entegre ettik.



Entegre barkod sistemi ve yazılımını kullanmaya başlayarak atık veri takibini geleneksel yöntemler yerine, entegre barkod sistemi ve yazılımı kullanılarak daha verimli, izlenebilir ve optimize bir takip sürecine geçilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca, elde edilen verilerin gerçek zamanlı olarak raporlanması sağlanacaktır. Bu yenilikçi proje, atıkların daha hızlı ve doğru bir şekilde izlenmesini sağlayarak operasyonel verimliliği arttırmayı hedeflemektedir. Diğer yandan dijitalleşme sayesinde kağıt tüketimi önemli ölçüde azaltılarak çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine katkı sağlanacaktır. 2024 yılı sonunda barkod ve cihaz seçimini tamamlayarak, atık alımı yaptığımız 6 lokasyonda pilot uygulama gerçekleştirdik. Önümüzdeki yıl atık alımı yapılan diğer alanlarda da sistemin yaygınlaştırılmasını planlanıyor.



Atığa değer katacak alternatifler üzerinde çalışıyoruz.

Organik atıklardan gübre üretmemize imkan tanıyacak olan Kompost Tesisi Projesi'ni değerlendiriyoruz, bu kapsamda gerçekleştirdiğimiz teknik geziler ve görüşmeler ile ön fizibilite çalışmasına devam ediyoruz.

Kapalı (hızlandırılmış proses) kompost sistemi ve organik atıktan hayvan yemi üretimi süreçlerini incelemek amacıyla kapsamlı bir teknik gezi gerçekleştirdik. Ayrıca, konu ile ilgili iki firma ile görüşmelerimiz devam ediyor.

*SU GÜVENLİĞİ (SU VE ATIK SU YÖNETİMİ)

Su yönetimi stratejimizin odağında su kaynaklarının etkin kullanımı, su israfının önlenmesi ve atık suyun geri kazanımı konuları yer alıyor.

Bu kapsamda, ileri düzey arıtma sistemleri, IoT tabanlı izleme çözümleri ve döngüsel su yönetimi modelleri ile su verimliliğini artırmaya yönelik projeler geliştiriyoruz. Havalimanımızda su tasarruflu batarya ve rezervuar sistemleri tercih ediyoruz. Ayrıca, peyzaj alanlarında az su tüketen bitki türleri tercih ederek sulama ihtiyacını düşürüyoruz.

Su ve atık su yönetimi kapsamında ISO 14046 standardına uygun izleme ve raporlama çalışmalarına devam ediyoruz. 15 bin m³/gün kapasiteli Evsel İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisimiz ile İGA Havalimanı ekosisteminde oluşturulan atık suları arıtıyoruz. Bakım merkezleri olarak planlanan konumlarda atık yağ-su ayırıcı sistemlerimiz bulunuyor.

2024 yılı sonunda, drenaj suyu ve Atıksu Arıtma Tesisi çıkış suyunun değerlendirilmesi amacıyla ters ozmoz (RO) tesislerimizi devreye aldık. Bu tesisler ile soğutma suyu sistemlerinde ve kullanma suyu üretiminde kullanarak döngüsel su kullanımını destekledik ve geri kazanılmış su kullanım noktalarımızı artırdık. Bu sayede, toplam su tüketimimizin %27'sini geri kazanılmış sudan karşıladık.

2025 Avrupa Sürdürülebilirlik Raporu'na¹⁶ göre; Türkiye'nin 2024 yılı verileri baz alındığında SKA 6: Temiz Su ve Sanitasyon hedeflerine ulaşmada hala zorlandığı belirtiliyor. Hayata geçirdiğimiz ters ozmoz projesi ile ülkemizin bu hedefe yönelik çalışmalarına destek sağlıyoruz.

Su Kullanımı	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Toplam Su Tüketimi (m³) *sadece İGA tarafından tüketilen suyu ifade eder	1.330.820	1.492.193	1.807.596	●
Yolcu Başına Su Tüketimi (L/yolcu) (Terminal Binası Su Tüketimi + UC Su Tüketimi + İGA Dış Saha Su Tüketimi + Kamu Dış Saha Su Tüketimi)/Yolcu Sayısı*1000	20,6	19,6	22,6	●
Geri kazanılan su Geri kazanılan su miktarı: Soğutma suyu + Bahçe sulama suyu	711.227	642.776	669.398	●
Atık su *havalimanı ekosisteminde oluşturulan atık suları Evsel İleri Biyolojik Atık Su Arıtma Tesisimiz'de arıtıyoruz.	2.520.565	2.678.385	2.677.867	●
Toplam su tüketiminin arıtılmış sudan temin yüzdesi Geri Kazanılan su miktarı /(Şebekeden çekilen su miktarı + Geri kazanılan su miktarı) * 100	%35	%30	%27	●

¹⁶ <https://eu-dashboards.sdgindex.org/profiles/turkiye/indicators>

Su Görüntüleme ve Altyapı Sistemlerinde su kaybı ve kaçaklarının tespit edilmesi ve hızlı müdahale ile kayıp ve kaçakların önüne geçerek, atık su kaynaklı çevresel etkileri azaltırken; atık suların arıtma tesisine maksimum ulaşmasını sağlayarak suyun geri kazanım potansiyelini artırıyoruz.

Atık su yönetimi kapsamında altyapı kanalizasyon sistemlerini izleyerek, anlık numune alımlarıyla kirlilik kontrolü sağladık ve deşarj limitlerini sürekli analizlerle kontrol altında tuttuk.

Su Risk Değerlendirme Analizi ile her yıl düzenli olarak su yönetimi risk değerlendirmeleri yürütüyoruz ve operasyonlarımızın çevreyle, içinde faaliyet gösterdiği toplumla, tedarikçilerimizle, misafirlerimizle ve endüstrinin diğer üyeleriyle olan ilişkisini takip ediyoruz.

Su Yönetimi kapsamında iç prosedürlerimizle belirlediğimiz Su Eylem Planımızı yürütüyoruz. Ayrıca, Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından hazırlanan Değişen İklim Uyum Çerçevesinde Su Verimliliği Strateji Belgesi ve Eylem Planı (2023-2033) doğrultusunda sektörel su verimliliğini artırmaya yönelik adımları takip ediyoruz. NACE Kodlarına Göre Endüstriyel Su Kullanım Verimliliği Projesi kapsamında, ülkemize özgü sektörel en iyi teknikler belirlenmiş ve su verimliliği tedbirlerini içeren rehberler 2023 yılında yayımlanmıştır. Su Verimliliği Yönetmeliği, 27 Aralık 2024 itibarıyla yürürlüğe girmiş olup, tüm sektörlerde su kullanımının izlenmesi, verimli kullanım için gerekli tedbirlerin belirlenmesi ve raporlanmasını içeren Su Verimliliği Sistemlerinin kurulmasını zorunlu hale getirmiştir. Biz de bu doğrultuda su yönetim planlarımızı güncelliyor ve uygulamalarımızı geliştiriyoruz.

CDP Su Güvenliği Programı 2024 değerlendirmesinde A- notu ile geçen seneye göre önemli bir iyileşme sağlayarak "liderlik" seviyesinde yer aldık. Su güvenliği alanında özellikle "su politikaları, su risk değerlendirmesi, fırsatlar ve su raporlama" kategorilerindeki performansımız öne çıktı. Bu başarı, Risk Yönetimi ve Yönetişim alanlarında da etkisini gösterdi



Sektöre özgü bir uygulama Struvit Üretimi Projesi ile, uçak atık sularından azot ve fosfor geri kazanımı konusunda çalışmalara devam ediyoruz. Üniversite ile iş birliği içerisinde yapılan Ar-Ge çalışmasında laboratuvar çalışmalarını tamamladık, bitki testleri üzerinde çalışmalar devam ediyoruz. Proje kapsamında günlük olarak atık sudan 30 kg azotun uzaklaştırılmasını ve İGA'nın yıllık gübre ihtiyacının yaklaşık %20'sini karşılayacak miktarı elde etmeyi öngörüyoruz.

*BİYOÇEŞİTLİLİK

Havalimanı sahasında ve çevresinde ekosistem dengesinin korunması, doğal yaşamın desteklenmesi ve yeşil alanların artırılması amacıyla çeşitli projeler yürütüyoruz.

2015 yılından beri uygulamada olan Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı (BAP) ile İstanbul Havalimanı sahasındaki biyolojik değerlerimizi korumak ve olası etkileri azaltmak için çalışmalarımıza devam ediyoruz. BAP kapsamında aktif şekilde gerçekleştirdiğimiz kuş izleme ve koruma, ağaçlandırma, yaban hayat yönetimi ve tür izleme çalışmalarımıza ait detaylara, önceki sürdürülebilirlik raporlarımızdan ulaşabilirsiniz.

Yaban Hayatı Yönetim Müdürlüğümüz, uçuş emniyetine olumsuz etkilerinin öğrenilmesi ve gerekli tedbirlerin alınması amacıyla sahamızda sürekli gözlemler yaparak habitat yönetimini gerçekleştiriyor. Yaban hayatı ve sokak hayvanlarının tespiti halinde, önleyici tedbirler alarak ilgili resmi makamlarla koordineli bir şekilde hayvanların uçaklardan uzak tutulmasını sağlıyoruz. Çevre bölgelerdeki kuş hareketlerini izleyerek, uçakların iniş ve kalkışları esnasında kuşlarla karşılaşmalarının engellenmesi için önleyici tedbirler alıyor ve uyarılarda bulunuyoruz.

Orman Genel Müdürlüğü ile 2019 yılında imzaladığımız "beş yılda 5.000 hektarlık ağaçlandırma hedefi" kapsamında Türkiye genelindeki çalışmalarımızı Şubat 2024 itibarıyla tamamladık. Bunun yanı sıra, havalimanı sınırları içinde, master plana uygun şekilde her yıl ağaçlandırma faaliyetlerini sürdürüyoruz. 2024 yılı sonu itibarıyla havalimanı sınırları içinde 350.000 adet fidan dikimi gerçekleştirdik. Havalimanı içerisinde gerçekleştirilen ağaçlandırma çalışmaları için operasyonel güvenliği etkileyebilecek "mania"¹⁷ konusu olası bir olumsuz etkidir. Planlama çalışmalarımız sırasında bu konuyu göz önünde bulundurduğumuzdan olumsuz etki tespit edilmemiştir.

¹⁷ Mânia, "hava araçlarının yer hareketleri için kullanılan yüzeylerde bulunan veya seyir halindeki hava aracının korunması için belirlenmiş yüzeyleri aşan ya da bu yüzeylerin dışında bulunan ancak hava seyirüseferine bir tehlike oluşturduğu değerlendirilen bütün geçici, sabit ya da hareketli cisimler veya bunların bir kısmı" olarak tanımlanır.

Bitkilendirme çalışmalarımızı bölge ekosistemine uyumlu bir yaklaşımla yürütüyoruz. Seçilen bitkilerin yerel türler olmasına ve bölgenin iklim koşullarına uygunluğuna öncelik veriyoruz. Satın alma süreçlerinde yerel üreticilerle çalışarak tedarik zincirimizde sürdürülebilirliği destekliyoruz. Bu yaklaşım, bitkilerin bulundukları ortama daha hızlı adapte olmasını sağlayarak kayıpları en aza indiriyor. Aynı zamanda, yerel üreticilerden temin etmemiz sayesinde nakliye mesafesini kısaltarak karbon salımını azaltıyoruz.

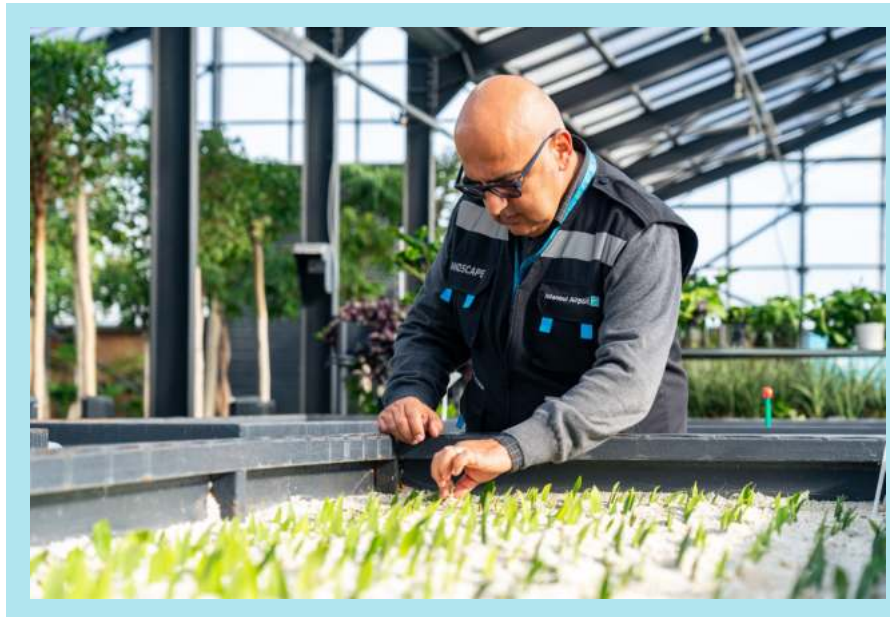
Bitki besleme konusunda suyu etkin bir şekilde kullanmak, iş yükü maliyetini azaltmak ve tüm yeşil alanlardaki gübreleme faaliyetlerinin homojen şekilde yapılmasını sağlamak adına peyzaj sulama suyuna ilave edilen sıvı gübre kullanmayı planlıyoruz. 2024 yılı Eylül itibarıyla Sıvı Gübreleme Sistemi kurulumunu tamamladık ve 2025 yılı itibarıyla kullanmaya başlayacağız. Bu sayede, granül gübre kullanımını %50 oranında azaltmayı, iş gücünü optimize etmeyi, yakıt tüketimini düşürerek karbon salımını azaltmayı ve operasyonel maliyetleri minimize etmeyi hedefliyoruz.

Terminal binasında kullanılan su, Atıksu Arıtma Tesisi'nde filtrasyon işlemlerinden geçirilerek yeniden kullanıma uygun hale getiriliyor. Bu sayede, peyzaj alanlarımızda suyun döngüsel kullanımına katkı sağlıyoruz. Bahçe sulama suyu ihtiyacımızın tamamını artırmış sudan karşılıyoruz.

Yeni pist inşaatı faaliyetlerinden çıkan mili, bitki dikim harcı olarak değerlendirmek üzere toprak stok sahasında depoluyoruz. Bu uygulama sayesinde:

- Kazı çalışmaları sırasında çıkan toprağın sahadan uzaklaştırılmadan yeniden kullanılmasını sağlıyoruz.
- Peyzaj çalışmalarında kullanılacak toprak için dışarıdan satın alma ihtiyacını azaltıyoruz.

Ağaç ve bitki seramızda terminal içerisinde hastalanan veya zarar gören bitkilerin rehabilitasyonunu sağlıyoruz. Peyzaj çalışmalarımızın bir parçası olan budama işlemleri sonrası oluşan yeşil atıkları sera ortamında tekrar köklendirerek üretim süreçlerine kazandırıyoruz. 2024 yılında gençleştirme budaması sonrası elde edilen bitki atıklarını değerlendirerek çelik ile üretim gerçekleştirdik.



İstanbul Havalimanı'nda bulunan ağaç ve bitki serası

İstanbul Havalimanı'na komşu mahallelerde Arıcılığın Rehabilitasyonu ve Geliştirilmesi Projesi ile bölge halkına sosyo-ekonomik fayda sağlamanın yanı sıra, iklim direncine karşı önemli bir yer tutan arı populasyonlarını da destekleyerek, ekosistemin dayanıklılığını arttırmaya yönelik çalışmamızı da başarıyla tamamladık.¹⁸

Biyoçeşitliliğin korunmasına yönelik yaklaşımımızı, önümüzdeki yıllarda sürdüreceğiz.

¹⁸ <https://socialvalueuk.org/reports/igas-beekeeping-project-sroi-analysis/>

İÇİNDE YAŞADIĞIMIZ TOPLUMA, MİSAFİRLERİMİZE VE ÇALIŞANLARIMIZA DEĞER KATIYORUZ

*TOPLUMSAL YATIRIMLAR VE EKONOMİK KATKI

İGA İstanbul Havalimanı Ekonomik Etki Analizi

2024 yılında gerçekleştirdiğimiz "Ekonomik Etki Analizi" ile havalimanımızın ülke ekonomisine katkılarını kapsamlı şekilde değerlendirdik. Bağımsız bir ekonomi danışmanlık şirketiyle yürüttüğümüz bu analizde; doğrudan, dolaylı, tetikleyici ve hızlandırıcı ekonomik etkiler incelendi. Uluslararası Havalimanları Konseyi'nin (ACI) öngördüğü veriler ve İGA'nın büyüme projeksiyonları temel alınarak çeşitli senaryolar çalışıldı. Sonuçlar, her iki kurumun verilerinin birbirleriyle tutarlı olduğunu ve yakın sonuçlara işaret ettiğini gösterdi.



İGA İstanbul Havalimanı Ekonomik Etki Analizi basın toplantısı

Analize göre, 2023 itibarıyla İGA İstanbul Havalimanı'nın Türkiye ekonomisine doğrudan ve dolaylı katkısı 24,2 milyar dolar ile milli gelirin %2,2'sine ulaştı. Bu katkı yalnızca hava yollarına sağlanan ekonomik faydaları değil, tedarik zinciri, havalimanı personeli, yer hizmetleri, hava trafik kontrolü ve terminal içi perakendeciliği de kapsıyor.

Gelecek projeksiyonlarına göre, 2030 yılına kadar İGA İstanbul Havalimanı ile bağlantılı ekonomik faaliyetlerin 472 bin kişilik istihdam yaratması bekleniyor. Milli gelire doğrudan ve dolaylı katkının 44 milyar dolara (milli gelirin %3,25'i) ve hane halkı gelirine katkının ise 8,5 milyar dolara ulaşacağı öngörülüyor.

Havacılık sektörünün ötesine uzanan ekonomik etkimizle Türkiye'nin istihdamına ve büyümesine katkı sağlamaya devam ediyoruz. Havalimanımızın, ülkemizin ekonomik kalkınmasına sunduğu desteğin 2030'a kadar artarak süreceğine inanıyoruz.

2024 yılında, toplumsal fayda projelerine ayrılan bütçe, toplam harcama bütçesinin %19'una ulaştı. Bu oran, 2022'de %5, 2023 yılında ise %7,2 idi. Bu artışın en önemli nedeni, Eskişehir'de yapımı devam eden Güneş Enerji Santrali'ne yapılan yatırımlardır. 2016 yılından bu yana aktif olarak yürüttüğümüz Sosyal Yatırım Programımız kapsamında, 2024 yılında gençlere, kırsal kesimdeki kadınlara ve hassas gruplara yönelik projelere odaklandık.

Bu kapsamda; 2024'te öncelik verdiğimiz projeler arasında:

- Gençler için Newton Uçuş Akademisi,
- Kırsal kesimdeki kadınlar için Yerel Halk Örgü Bebek Projesi,
- Hassas gruplara yönelik sosyal fayda odaklı faaliyetlerimiz yer alıyor.

NEWTON Uçuş Akademisi İstanbul

Boeing, Bilim Kahramanları Derneği, First Scandinavia ve İGA iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz Newton Uçuş Akademisi İstanbul'un lansmanını 20 Aralık 2023 tarihinde gerçekleştirdik. İstanbul Havalimanı sınırları içinde yer alan Newton Uçuş Akademisi'nde, ortaokul ve lise öğrencilerinin matematiksel hesaplama ve navigasyon teknikleri üzerine teknik bir eğitim almasının ardından, bir uçuş planlamaları ve hareketli simülatorlerde uygulamalı uçuş deneyimi yaşamaları hedefleniyor.

İGA olarak bina, altyapı ve ortak alan desteği sağlayarak, havacılık becerilerinin geliştirilmesi ve eğitim hizmetlerinin desteklenmesi alanlarında hedeflerimize doğrudan katkıda bulunuyoruz.

2024 yılında Newton Uçuş Akademisi'nde 1.706'sı öğrenci, 416'sı yetişkin olmak üzere toplam 2.122 kişiyi misafir ettik. Öğrencilerin %46'sını kız, %54'ünü erkek öğrenciler oluşturdu.

Kadın Elinden Çocuk Kalbine - Yerel Halk Örgü Bebek Projesi

Kadınların sosyo-ekonomik hayata katılımını desteklemek amacıyla hayata geçirdiğimiz Kadın Elinden Çocuk Kalbine - Örgü Bebek Projesi kapsamında; İstanbul Havalimanı'na komşu dört mahallede yaşayan kadınlara örgü bebek üretimi yoluyla, sosyalleşme ve ek gelir imkânı sağlamayı hedefledik.

Kadın girişimci Arzu Coşkun ile iş birliği yaparak, projenin başında komşu mahallelerdeki 25 kadına bir ay süren 30 saatlik amigurumi tekniği ile örgü bebek yapım eğitimi verdik. Proje kapsamında üretilen bebekler için Unifree iş birliğinde satış kanalı oluşturarak, kadınların ekonomik olarak güçlenmesine katkı sağlıyoruz.¹⁹



	2021	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Sipariş sayısı	8	8	10	3	●
Üretilen oyuncak sayısı	1.250	1.255	2.112	603	●
Yerel kadınlara kişi başı sağlanan ortalama ek gelir miktarı	2.250 TL	5.764 TL	9.290 TL	4.100 TL	●

Projemizde 2024 yılında oyuncak satışı ve buna bağlı olarak sipariş sayısı azalmış olup, Unifree ile yaptığımız görüşmeler neticesinde tek mağazada yer alan satış standı sayısını üç mağazaya çıkarma konusunda mutabık kaldık. Bu sayede, önümüzdeki yıl satış miktarının artacağını öngörüyoruz.

Temel Eğitim Hizmetlerinin Güçlendirilmesi

Bilinçli ve duyarlı bir kültürün oluşması için eğitimi destekliyor; fırsat eşitliğine katkıda bulunarak, bu alandaki sorumluluğumuzu yerine getiriyoruz.

Komşu mahallelerdeki okullarda temel eğitim hizmetlerini desteklemek amacıyla 2024 yılında gerçekleştirdiğimiz çalışmalar kapsamında:

- Arnavutköy Ayazma İlkokulu'na anaokulu ve özel eğitim malzemeleri,
- Arnavutköy Tayakadın Ortaokulu'na çeşitli kitaplar,
- Eyüp Akpınar Ortaokulu'na yazıcı ve toner,
- Küçükyalı Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'ne robotik kodlama setleri teslim ettik.

¹⁹ Proje paydaşlarımızdan Geas, koordinasyon ve ürünlerin komşu mahallelerdeki kadınlardan alınmasından; Unifree ise oyuncakların Duty Free mağazalarında satışından sorumludur. İGA ile TAYA da operasyonel koordinasyon ve maliyet kontrolünü sağlamaktadır.

Hassas Grupların Desteklenmesi

► Cafe Yanımda

Yeme-içme hizmeti sunan operasyon paydaşımız TUM iş birliğiyle iç hatlar giden yolcu salonunda bulunan Cafe Yanımda ile fiziksel ve bilişsel farklılıkları bulunan bireylere istihdam olanağı sağlıyoruz. Misafirlerimizin farklılaşan ihtiyaçlarına yönelik çözümler sunarak erişilebilir ve konforlu bir yeme-içme deneyimi oluşturuyoruz. Cafe Yanımda'nın gelirlerinin bir kısmını, farklılıkları olan bireylerin sosyal yaşamdaki hak ve özgürlüklerini desteklemek için kullanıyoruz.

► Kızılay Kan Bağışı Kampanyası

2024 yılında Şubat ve Kasım aylarında Kızılay iş birliğiyle İstanbul Havalimanı Terminali'nde gerçekleştirdiğimiz kan bağışı organizasyonlarına toplamda 265 çalışmamız katıldı. Şubat ayında 147, Kasım ayında ise 118 kişi kan bağışında bulunarak bu dayanışmaya katkı sağladı. Kan bağışı organizasyonlarımızı düzenli olarak devam ettirerek toplumsal fayda yaratmayı amaçlıyoruz.

► Meme Kanseri Farkındalık Ayı

2024 yılı Ekim ayında meme kanseri farkındalığı oluşturmak adına, iş birliğimizin ikinci yılında Genç Birikim Derneği ile birlikte, İstanbul Havalimanı güvenlik geçiş noktalarında, dijital ekranlarda ve sosyal medya platformlarımızda meme kanseri farkındalığı hakkında pembe renkli tasarımlar yayınladık.



► Kayıp Eşya Deposu Bağışları

Kayıp Eşya deposunda saklama süresi dolan aşağıdaki sağlık malzemeleri, Serebral Palsi Vakfı işbirliğiyle Hatay'daki depremzedelere teslim edildi:

- Tekerlekli Sandalye: 17 adet
- Medikal Tekerlekli Yürüteç: 2 adet
- Medikal Yürüteç (4 ayak): 9 adet
- Tek Kollu Baston: 31 adet
- Koltuk Değneği : 21 adet

► İstanbul Maratonu Yardım Koşusu

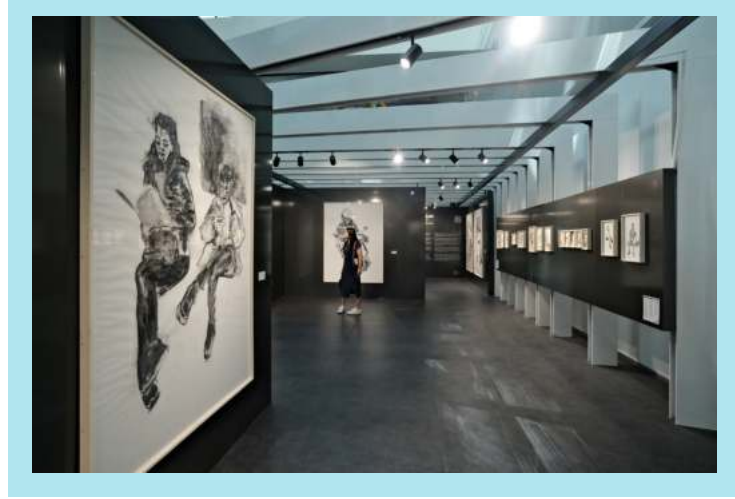
3 Kasım'da düzenlenen İstanbul Maratonu'na katılım sağladık, Türkiye Engelliler Spor ve Eğitim Vakfı (TESYEV) yararına 198.150 TL bağış topladık.

► Ecording İş Birliğinde Tohum Topu Projesi

İGA Akademi üzerinden alınan her eğitimle, gelir eşitsizliği yaşayan kadınların ürettiği tohumlar, Ecording'in drone teknolojileriyle doğaya kazandırılıyor. Üç yıl önce başlattığımız bu iş birliği kapsamında; 2022'de 81.710, 2023'te 92.453 tohum topunu toprakla buluşturduk. 2024 yılında ise 75.000'den fazla tohum topu atarak 9.375 m² alanın yeşillendirilmesine katkıda bulunduk.



İGA ART İLE KÜLTÜR VE SANAT ÇALIŞMALARI



İstanbul'un kültür ve sanatla harmanlanmış kimliğini ve Anadolu coğrafyasının kültürel hafızasını dünya ile buluşturmak amacıyla hayata geçirdiğimiz İGA ART kapsamında, 2024 yılında da kültür ve sanat faaliyetlerimizi sürdürdük. İGA ART çatısı altında gerçekleştirilen en güncel etkinlikler hakkında detaylı bilgi almak için **web sitemizi** ziyaret edebilirsiniz.

*MİSAFİR MEMNUNİYETİ²⁰ VE KAPSAYICI HİZMETLER

İGA İstanbul Havalimanı olarak, misafir memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı ve kapsayıcı hizmetler sunmayı temel prensiplerimiz arasında görüyoruz. Bu doğrultuda, tüm yolcularımıza eşsiz bir seyahat deneyimi yaşatmak için çeşitli hizmetler ve olanaklar sunuyoruz.

Sürekli gelişim anlayışımızla, misafirlerimizin geri bildirimlerini dikkate alarak hizmet kalitemizi artırmaya devam ediyoruz. Bu çabalarımızın bir sonucu olarak, **İGA İstanbul Havalimanı, Skytrax tarafından 5 yıldızlı havalimanı olarak tescillendi. Müşteri Deneyimi'ndeki olgunluğa göre 5 seviyenin belirlendiği ACI (Uluslararası Havalimanları Konseyi) Müşteri Deneyimi Akreditasyonunda ise 4. seviyeye ulaştık.**

Misafir memnuniyeti ve kapsayıcı hizmetler konusundaki kararlılığımızla ve "İstanbul Havalimanında Hep Beraberiz" anlayışımızla her yolcumuzun ihtiyaçlarına uygun, güvenli ve konforlu bir seyahat deneyimi sunmayı sürdürüyoruz. Yolculuk deneyimini sürekli geliştirmek amacıyla müşteri deneyimi tasarımı, kapsamlı araştırmalar, dijital çözümler ve özel hizmetler geliştiriyoruz.

İstanbul Havalimanı olarak misafirlerimize uçtan uca Türk Misafirperverliğini yansıtan keyifli bir deneyim sunmak için tüm birimlerimiz ile iş birliği içinde çalışıyoruz. Deneyim tasarımının farklılaşan yolcu beklentilerine yönelik çalışmalar ile desteklendiğinin farkında olarak, 6 farklı segmentte²¹ çeşitlendirilmiş temas noktaları ile misafirlerimize sunduğumuz hizmetlerimizi özelleştiriyoruz.

Bu çalışmaların İGA ve tüm paydaşlarımız arasında farkındalık yaratmasını sağlayarak misafir odaklı kültür dönüşümünü tüm havalimanı ekosisteminde gerçekleştirmeyi amaçlıyoruz.

Ekosistemden paydaşlarımızın da dahil olduğu 68 kişiden oluşan Deneyim liderleri ile yolculuk haritaları atölyeleri düzenledik. Müşteri Deneyimi profesyonellerinin misafirlerimiz ile gerçekleştirdiği görüşmeler ve atölye çalışmalarının sonuçları doğrultusunda **Deneyim İlkeleri ve Misafir Deneyimi Politikası'nı** oluşturduk.

2024 yılında, bağımsız bir firma aracılığıyla müşteri deneyimi olgunluk seviyemizi ölçtük. 2022'de yapılan ilk ölçümde 5 üzerinden 3,73 olarak belirlenen olgunluk seviyesi, **2023'te başlattığımız Misafir Odaklı Kültür Dönüşüm Programı'nın ardından 2024 yılında 4,04'e yükseldi.**

2024 yılı çalışmalarımız kapsamında:

Genç Jenerasyon deneyim tasarımı çalışmalarımız doğrultusunda, gençlerin havalimanı deneyimiyle ilgili geri bildirimlerini almak için çeşitli etkinlikler düzenledik.

- Marmara Üniversitesi'nden 20 öğrenciye dijital pazarlama eğitimi verdik.
- İstanbul Üniversitesi'nden 18 öğrenciyle mutfak atölyesi düzenledik.
- Marmara Üniversitesi'nden 27 öğrenciyle birlikte bir zirve gerçekleştirdik.

Paydaşlarımızın çalışanlarının sunduğumuz hizmetler konusundaki farkındalığını artırmak amacıyla 1.900 çalışanın katıldığı bir yarışma düzenledik. Farklı vardiyalarda çalışanların da katılabilmesi için yarışmayı gün içinde iki kez gerçekleştirdik.

Misafir temas noktalarına yönelik düzenli denetimler gerçekleştirerek iyileştirilmesi gereken alanları belirledik ve ilgili ekiplerle hızlı aksiyonlar olarak gerekli düzenlemeleri tamamladık.

Misafirlerimizin bize kolayca ulaşabilmesi için telefon, e-mail, web sitesi, mobil uygulama, WhatsApp, web chat, sosyal medya ve işaret dili ile hizmet veren görüntülü çağrı merkezi dahil olmak üzere 19 farklı iletişim kanalı sunuyoruz.

Ayrıca, havalimanı deneyimini kolaylaştırmak amacıyla:

- WhatsApp üzerinden QR tabanlı uçuş bilgi ve takip hizmeti sunarak, misafirlerimizin uçuşlarını rahatça takip etmelerini sağlıyoruz.
- Gelen yolcularımıza özel olarak tasarlanan sohbet robotu sistemi ve iç mekan harita desteğiyle yönlendirme hizmeti sağlıyoruz.

2024 yılında yolcu ve çalışan memnuniyetini ölçme konusunda kapsamlı araştırmalar yürüttük:

İstanbul Havalimanı Çalışanları Gözünden Yolcu Memnuniyeti Araştırması: İGA ve paydaş çalışanlarımızla yılda bir kez yaptığımız bu araştırmada, 104 birebir görüşme gerçekleştirdik.

Paydaş (Yönetici) Memnuniyet Araştırması: Yılda bir kez yürüttüğümüz bu araştırmada, 25 paydaş yöneticisiyle birebir görüşmeler yaptık.

Yüz Yüze Misafir Memnuniyeti Araştırması: Misafirlerimizin doğrudan görüşlerini almak için, 28 farklı temas noktasında 3.300 yüz yüze anket uyguladık ve %87'lik bir memnuniyet skoru elde ettik.

Dijital Anketler: 257 anket kiosku ile 90.000 anket topladık.

Gizli Müşteri Araştırması: 25 farklı temas noktasında, 360 gizli müşteri ile yıl boyunca toplam 2.900 ziyaret gerçekleştirdik. Bu süreçlerin sonunda, genel performans skorumuz %90,93 olarak ölçüldü.

Segment Bazında Memnuniyet Araştırması: 6 farklı segment ile yılda 700 yüz yüze görüşme yaptık.

Lounge Memnuniyet Araştırması: Lounge alanlarımızdaki deneyimi daha da iyileştirmek için ayda 320 yüz yüze anket yaptık ve lounge memnuniyetini sürekli izledik.

Ticari Beklentiler Araştırması: Ticari alanlardaki misafir beklentilerini daha iyi anlamak amacıyla, ticari alan yöneticisi 27 paydaşla birebir görüşmeler yaparak, 1.000 misafirle yüz yüze anket gerçekleştirdik.

ACI ASQ Giden Yolcu Memnuniyeti Araştırması: 1400 adet yüz yüze anket gerçekleştirdik. Memnuniyet skorunu 4,30 olarak analiz ettik.

ACI ASQ Ticari Alanlar Araştırması: 1.400 adet yüz yüze anket gerçekleştirdik.

Misafir memnuniyetini ve kapsayıcı hizmetleri destekleyici dijital çalışmalarımızdan biri olarak hali hazırda sunduğumuz İGA WiFi ağını 2024 yılında ücretsiz hale getirdik. Artık, İstanbul Havalimanı'ndan seyahat eden tüm yolcularımıza sınırsız ve ücretsiz internet hizmeti sunuyoruz. Bu sistem, yolcularımızın internete kolayca erişebilmesini sağlıyor ve seyahat deneyimlerini daha konforlu hale getiriyor.

Yolcu Segmentlerimiz ve Kapsayıcı Hizmetlerimiz: İGA Yanımda

Bu bölümde yolcu segmentlerimize yönelik iyileştirmelerimize erişmekle birlikte sunduğumuz tüm hizmetlerin detayına 2023 Sürdürülebilirlik Raporumuzdan ulaşabilirsiniz.

► Çocuk ve Aile Dostu Havalimanı

Ailelerin ve çocuklu misafirlerimizin konforunu artırmak için özel hizmetler sunuyoruz ve sürekli olarak iyileştiriyoruz.

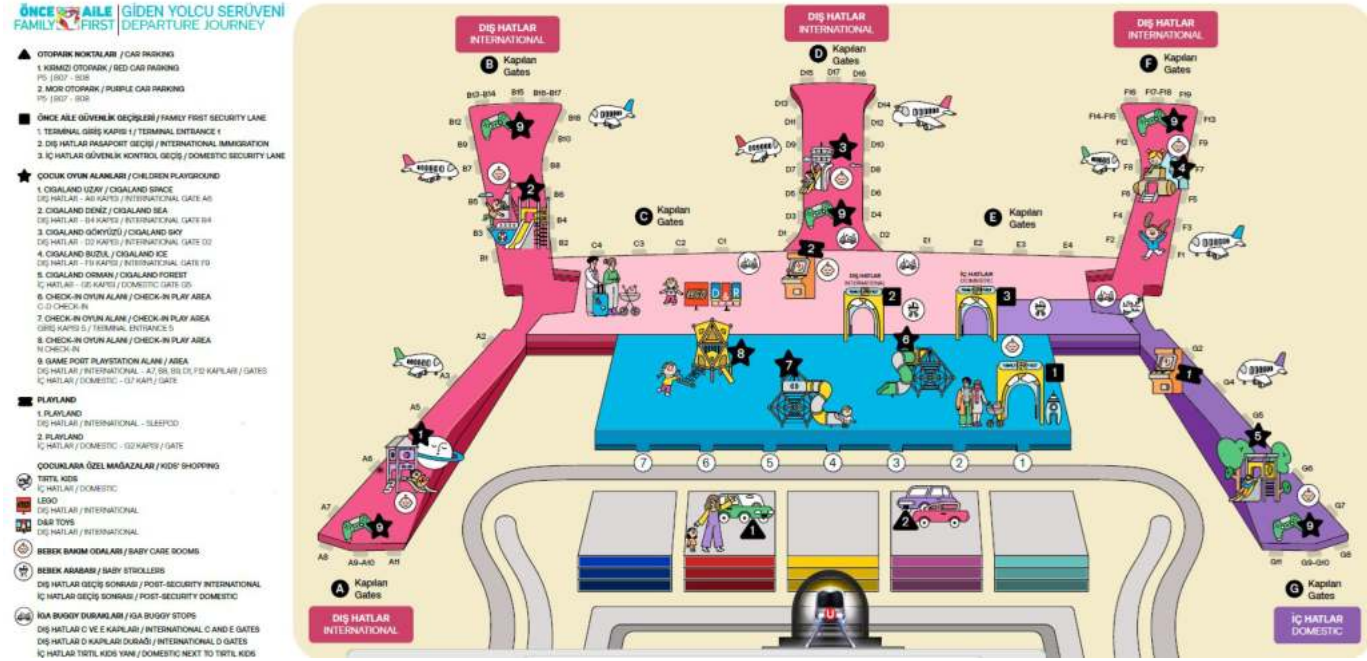
- Önce Aile Otopark Noktaları
- Önce Aile Güvenlik Geçiş Noktaları
- Bebek Arabası
- Çocuk Treni
- Çocuk Oyun Alanları
- Bebek Bakım Odaları
- Aile Odaları
- 0-2 yaş arası çocuğu olan misafirlerimize ücretsiz Buggy aracı

²⁰ Konu ile ilgili çalışmalarımızın ayrıntısına buraya tıklayarak ulaşabilirsiniz.

²¹ 8 adet olan segmentlerimizden; Erişilebilirlik ve Yaş Dostu Hizmetlerimiz ile İş İnsanı ve Premium Yolcular hizmetlerimizi birleştirerek segment sayımızı 6 olarak güncelledik.

2024 yılında;

Çocuklu aileler için sunduğumuz hizmetlerin bilinirliğini artırmak için hizmet haritası oluşturduk ve ailelerin geçiş güzergahlarını belirleyerek bu noktalara, telefonlarından okutarak haritaya ulaşabilecekleri QR kodlar konumlandırdık.



Çocuk oyun alanları ve çocuk treni ile küçük misafirlerimize eğlenceli bir yolculuk deneyimi sunuyoruz. 5 adet çocuk oyun alanının zeminini yenileyerek oyuncak içeriklerinde yenilikler yaptık. Aile odaları duvarlarına çocuk taşıma/oturma aparatı ekledik ve ebeveyn olan misafirlerimiz için çocuk bakım sürecini kolaylaştırmayı amaçladık.

► Erişilebilirlik ve Yaş Dostu Hizmetler

İstanbul Havalimanı olarak, "Erişilebilir Bir Seyahat Mümkün" anlayışını benimseyerek, engelli misafirlerimizin seyahat deneyimlerini iyileştirmek ve bu deneyimlerin sürekliliğini sağlamak için çalışıyoruz. "Erişilebilir Havalimanı" hedefi doğrultusunda, dijitalleşme ve inovatif çözümlerle hizmetlerimizi güncel tutuyoruz.

Erişilebilir Hizmetlerimiz:

- Kılavuz Yollar
- Erişilebilir Rota
- Rota Yanımda
- Öncelikli Geçiş Noktaları
- Dijital Danışma Kiosku
- Betimlemeli ve İşaret Dili İçeren Masallar
- Görüntülü Çağrı Merkezi
- Engelli Yolcu İndirme Bindirme Yeri
- Ayciçeği Yaka Kartı
- Sessiz Odalar
- Yaş Dostu Destek Personeli
- Yetişkin Alt Değiştirme Odaları
- Stoma Dostu Tuvaletler
- İGA Yanımda Yemek Kabini
- Parkinson Hastaları için Görsel Engel Uygulamaları
- 65+ misafirlerimize ücretsiz Fast Track ve Buggy

2024 Yılı Gelişmeleri:

Sessiz Odalar: Çok Özel Misafir Odaları ve Özel Yolcu Hizmet Noktasının isimlerini "Sessiz Oda" olarak değiştirdik. Böylece; otizm, down sendromu, cerebral palsy, demans, parkinson, epilepsi gibi sakin bir alana ihtiyacı olan misafirlerimizin kullanımına sunduğumuz bu odaların isimlerinin daha anlaşılır olmasını sağladık.

Rota Yanımda: Görme engelli misafirlerimizin bağımsız seyahatlerini daha da kolaylaştırmak için İstanbul Airport mobil uygulamasında sunduğumuz iç mekan Rota Yanımda özelliğine "canlı bağlantı" hizmeti ekledik.

Erişilebilir Seyahat Topluluğu: İGA Yanımda hizmetlerini yaygınlaştırmak, erişilebilirliğin daha fazla yaşam alanında etkin olmasına destek olmak, birlikteliğin gücüyle erişilebilirliğe katkıda bulunmak amacıyla oluşturduğumuz İGA Yanımda Erişilebilir Seyahat Topluluğu'nun üyeleri olan vakıf, dernek, kurum ve bireysel gönüllülerimizin katılımı ile ilk buluşmamızı gerçekleştirdik. 50 üye dernek arasından 10 dernekten 14 temsilciyi ağırladık ve hizmetlerimizi temas noktalarında tanıtma fırsatı yakaladık. Aldığımız geri bildirimler doğrultusunda iyileştirme çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Erişilebilir Seyahat Topluluğu'muza katılmak için [buraya](#) tıklayarak kayıt formuna erişebilirsiniz.

Farkındalık Artırma Çalışmaları: Erişilebilirlik konusunda kamu bilincini artırmak için ve 3 Aralık Dünya Engelliler Günü kapsamında Ulaştırma Bakanlığı ile iş birliği yaparak engelli bireyler için kamusal alanları daha erişilebilir hale getiren davranışları içeren bir video çekti. Videonun işaret dili, alt yazılı ve sesli betimlemeli versiyonuna buradaki [linkten](#) ulaşabilirsiniz.

İyileştirmeler ve Düzenlemeler:

- **İhram Giyinme Odaları:** Tekerlekli sandalyeli misafirlerimiz için genişletilen ihram giyinme odalarımızı yeniden tasarladık.
- **İGA Yanımda Yemek Kabini:** Kalabalıktan izole şekilde yemek yemeyi tercih eden misafirlerimiz için üç adet özel yemek kabini yerleştirdik.

► Hayvan Dostu Havalimanı

Evcil hayvanı ile seyahat eden misafirlerimizin dostlarına tuvalet, mama, duş gibi ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri ücretsiz evcil hayvan odası sunuyoruz.

2024 yılında;

Evcil Hayvan Odalarımızın sayısını 5'e yükselttik.

Misafirlerimizin stresini azaltmak ve keyifli bir deneyim yaşatmak amacıyla Terapi Köpek Projesini hayata geçirdik. Pilot proje kapsamında, özel eğitim almış terapi köpekleri, havalimanımızda yolcularla etkileşime girerek onlara pozitif enerjileriyle destek oluyorlar. Köpekler, gün içinde özellikle uçuşların yoğun olduğu zamanlarda, dış hatlar giden yolcu alanında görev alıyorlar.

**► Genç Jenerasyon**

Genç jenerasyon misafirlerimizin ihtiyaçlarını onlar için ayrılmış özel bir alanda karşılayabilmeleri için dünyada ilk olan Youth Lounge'ı açtık. Bu alanı oluştururken tasarımı ve hizmet içeriğini üniversiteli gençlerle işbirliği içinde workshoplar yaparak belirledik.

- İstanbul Havalimanı Müzesi
- Şarj noktaları
- Mobil uygulama

2024 yılında;

Misafirlerimize daha eğlenceli bir deneyim sunmak amacıyla 5 adet Game Port alanı oluşturduk. Bu alanlarda, PlayStation ve Catchpad gibi oyunlar yer alıyor, yolcularımızın bekleme sürelerini daha keyifli geçirebilmeleri sağlanıyor.

► Global Yolcular

- Dijital yönlendirme tabelalarımız ve wifi kiosklarımızdan farklı dillerde erişim imkanı sunuyoruz.
- 18 adet ücretsiz sıcak su sebili sunuyoruz. (Bu düzenlememizde Çinli misafirlerimizin sıcak su içmeyi tercih etmeleri, sıcak suyla yemek yiyebilmeleri yol gösterici oldu.)
- İGA Danışma ve Güvenlik noktalarında 38, polis noktalarında 14 adet olmak üzere misafirlerimize 50 dilde ve 70 aksanda anlık çeviri imkanı sunan gerçek zamanlı çeviri cihazlarını kullanıyoruz.

2024 yılında;

Uçuş sonrası yolcu çıkışlarında yer alan transfer uçuş bilgilerini gösteren ekranların tasarımını yenileyerek, yolcularımızın transfer uçuş bilgilerine kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilmelerini sağladık.

► İş İnsanı ve Premium Yolcular - Misafir Konforu

- Toplantı odası (İGA Lounge)
- Özel toplantı odası (Business Room)
- Ortak çalışma alanları (Co-Working)
- Kişisel çalışma alanları (Business pod'lar)
- Uyku kabinleri (Sleepod)

2024 yılında;

Misafirlerimizin toplantılarını gerçekleştirmeleri için yerleştirdiğimiz kişisel çalışma alanlarının giriş sistemlerinde iyileştirmeler yaparak kullanımını daha kolay hale getirdik.

Dış hatlar İGA Lounge alanı kapasitesini genişletirken, oturma alanları çeşitliliğini, yiyecek içecek imkanlarını arttırdık. Biyometrik geçiş geliştirilmesiyle İGA Pass üyeliği bulunan misafirlerin lounge giriş sürecini kolaylaştırdık.

ÇALIŞANLAR

Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği

"Doğru işe doğru çalışan" anlayışıyla sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek için yetenekleri bir araya getiriyoruz. 2022'de imzaladığımız UN WEPs Kadının Güçlendirilmesi Prensipleri ile fırsat eşitliğine verdiğimiz önemi vurguladık.

Kadın Çalışan ve Yönetici Temsiliyeti	2021	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Kadın yönetici oranı	%15,70	%16,10	%15,00	%16,88	●
Kadın çalışan oranı	%26,61	%27,30	%27,90	%29,27	●

Kadın çalışan sayısının kırılımına baktığımızda; ofis çalışanlarının oranı %33,33 iken, saha çalışanlarının oranı ise %28,60'dır.

Ünvan	2024 Kadın Yönetici Oranı
Genel Müdür Yardımcısı	%10,00
Direktör	%11,11
Kıdemli Müdür	%15,00
Müdür	%21,21
Müdür Yardımcısı	%15,71
Şef	%16,81

Çalışanların Yaş Dağılımı	2021	2022	2023	2024
30 yaş altı	3.100	3.639	3.664	2.995
30-50	3.663	4.063	4.247	5.453
50 yaş üzeri	268	330	306	540

Kadın çalışanlarımızın kariyer gelişimi için oluşturduğumuz Kadın Liderlik Programı'na 36 kadın çalışanımız katıldı ve 100 saatlik liderlik eğitimi aldı.

Havacılık sektöründe kadın liderliğini desteklemek için yürüttüğümüz "International Women Empowerment and Leadership in Aviation" isimli programda ise 20 kadın havacılık profesyoneline eğitim verdik. Etki analizi, bu eğitimlerin kadın çalışanlarımızın kariyerlerini ilerletirken, iş yerindeki verimliliklerini artırdığını gösterdi.

2024'te "Çeşitlilik, Hakkaniyet ve Kapsayıcılık Politikası"nı yazmaya başladık. İşe alım süreçlerinde çeşitlilik ve kapsayıcılığı vurgulayan içerikler ve ilanlar hazırlıyoruz. Engelli işe alımlarını da kapsayıcı bir şekilde yürütüyoruz. Bu çalışmalarımızın bir sonucu olarak, 2024 Aralık'ta Arnavutköy Belediyesi tarafından "En Çok Engelli İstihdamı Yapan Firma" ödülünü aldık.

Beyaz Gölge Projesi ile engelli çalışanlarımızın uyum süreçlerini destekliyoruz. 62 gönüllü arkadaşımızla 88 özel gereksinimli çalışanımıza yardımcı olduk. Ayrıca, aday deneyimi anketleriyle çeşitlilik ve kapsayıcılık konusunda geri bildirim alıyor ve iyileştirmeler yapıyoruz.

İGA hakkında daha fazla içerik görmek isteyen adaylara yönelik LinkedIn "Hayat-Life" sekmesinde sürdürülebilirlik çalışmalarımıza yer verdik. Aday arayışında yalnızca geleneksel portallarla sınırlı kalmıyor, muhtarlıklar, dernekler gibi farklı duyuru kanalları kullanarak geniş bir yetenek havuzuna ulaşmayı hedefliyoruz. İşe alım süreçlerini dijital bir uygulama ile daha verimli hale getirerek, veri güvenliği ve gizliliği konusunda iyileştirmeler sağladık.

Eğitimde fırsat eşitliği ilkemizle, 946 genç arkadaşımıza staj ve deneyim imkanı sunduk. Ayrıca, UP&RUN Genç Yetenek'24 Programı ile 10 genç yeteneğe profesyonel hayata güçlü bir başlangıç sunduk.

Spor etkinlikleri ve sponsorluklarla çalışanlarımızı destekliyoruz.

- 10 kişilik Kadın Futbol Takımımızla Kızlar Sahada İstanbul Kupası'nda yer alarak kadınların spor ve toplumdaki temsiliyetini artırıyoruz. Kadınların sporda ve toplumda daha görünür olması, eşit fırsatlara sahip olması ve toplumsal cinsiyet eşitliğinin güçlenmesi amacıyla hayata geçirilen Kızlar Sahada girişimi, kadınların takım sporlarıyla dayanışma, özgüven ve liderlik becerileri kazanmalarına katkı sağlıyor.



- 11 paralimpik sporcumuzun istihdamını destekliyor ve spor kariyerlerini takip ediyoruz. Görme, bedensel engelli ve otizmlili çalışanlarımız, yüzme, golbol ve atletizm branşlarında yarışarak Türkiye'yi uluslararası arenada temsil etti. Çalışanlarımızın 2024 Paralimpik Olimpiyatları'nda gösterdiği başarıyla gurur duyuyor, sporun kapsayıcılığını ve erişilebilirliğini desteklemeye devam ediyoruz.

Çalışan Gelişimi ve Sürdürülebilirlik Kültürü

Çalışanlarımızın profesyonel gelişimini destekliyor, organizasyonel yetkinliklerimizi sürekli iyileştirerek sürdürülebilirlik kültürünü güçlendiriyoruz. Bu sayede sürdürülebilirlik hedeflerimize daha hızlı ilerliyoruz. Avrupa'da ICAO, TSA, Eurocontrol, ACI, IATA, Women in Aviation gibi eğitim akreditasyonlarına sahip tek havacılık akademisi olarak bölgesel liderliğimizi pekiştiriyoruz. ICAO & ACI ortak programı AMPAP'da ise dünyada 2., Avrupa'da 1. sıradayız, en fazla çalışan mezun veren havalimanıyız.

Çalışanlarımızın dil yetkinliklerini artırmak amacıyla haftalık 20'den fazla yabancı dil konuşma kulübü ve 8 farklı dil atölyesi düzenledik. Bu eğitimlerle 500'ün üzerinde çalışanımız İngilizce seviyesini sıfırdan A2'ye yükseltti.

Tüm zorunlu eğitimlerimizi işitme engelli çalışanlarımız için uyumlu hale getirerek, işaret dili desteği ekledik. Çalışanlarımızın işaret dili öğrenmesini teşvik etmek amacıyla eğitim programları düzenledik ve 144 çalışanımız bu eğitimi tamamladı. İşaret dilini dil tazminatı kapsamına dahil ettik ve bu kapsamda 30 çalışanımız dil tazminatı almaya hak kazandı. ICAO ve ACI verilerine göre, sahada işaret dili konuşabilen 228 personelimizle havalimanları arasında 1. sıradayız.

2024 yılı itibarıyla eğitimlerimize ön-son test uygulaması ekledik. Bu uygulama ile minimum %20 seviyesinde tutmayı hedeflediğimiz "bilgi değişim oranı"nı %25 olarak ölçüldü. Ayrıca, eğitimlerde eğitimin, eğitmenin ve organizasyonun performansını düzenli olarak ölçüyor, tavsiye skorunu hesaplıyoruz.

Eğitim sorumlularımız, eğitimlerin etkinliğini artırarak çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlıyor ve birimler ile İnsan Kaynakları arasında koordinasyonu güçlendiriyor. 2024 itibarıyla 71 eğitim sorumlumuz ve 26 global eğitim geliştiricimiz bulunuyor.

Global iş birliklerimizle çalışanlarımızın gelişimini desteklerken, şirketimizin küresel etkinliğini de artırıyoruz. 2023'ten bu yana devam eden Global Çalışan Değişimi/Secondment²² Programları ile 11 çalışanımız farklı organizasyonlarda deneyim kazandı.

Avrupa Birliği fonlu iki farklı sürdürülebilirlik ve erişilebilirlik projesine destek vererek, uluslararası alandaki katkımızı güçlendirdik.

- 2023 yılında dahil olduğumuz INCLAVI (Inclusive Aviation) Projesi kapsamında, Avrupa Birliği üyesi havalimanları ve üniversitelerle birlikte akredite bir çevrimiçi öğrenme platformu geliştirmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. 2024 yılı itibarıyla önemli ilerlemeler kaydederek, havacılık sektöründe çalışanlar ve bu alanda eğitim alan öğrenciler için özel gereksinimli bireyler ve özel erişim ihtiyacı duyan yolculara yönelik hizmet kalitesini artırmayı hedefleyen eğitim modülleri oluşturduk. Bu yenilikçi eğitim platformunu, Öğrenme Yönetim Sistemi (LMS) ve mobil uygulama aracılığıyla erişilebilir ve uluslararası standartlara uygun hale getiriyoruz.
- İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) ve 35 uluslararası paydaşla birlikte yürüttüğümüz AIRMOB-Developing Skills and Capabilities for Innovative Air Mobility projesi kapsamında, farklı ülkelerdeki mesleki eğitim kurumları arasında iş birliğini güçlendirerek, iyi uygulamaların paylaşılmasını ve yenilikçi eğitim yöntemlerinin geliştirilmesini sağlıyoruz. Katılımcıların kültürel farkındalıklarını artırmayı ve dil becerilerini geliştirmeyi de hedeflediğimiz bu proje ile uluslararası alanda katma değer yaratıyoruz.

Ayrıca, 20'den fazla üniversite ile yaptığımız anlaşmalarla yüksek lisans ve doktora teşvikleri sağladık. Bu teşviklerden 30 çalışanımız faydalandı. Önlisans mezunu 15 çalışanımızı lisans eğitimini tamamlamaya teşvik ettik. 103 Yüksek Lisans tez ve projesine destek sağladık.

Çalışan Eğitimleri	2021	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Toplam Eğitim Saati (Çalışan*Saat)	157.830	228.214	264.773	263.715	●
Çalışan başına ortalama eğitim saati (Saat)	22,87	28,95	32,25	33,17	●

Yabancı Diller okulumuzda her yıl 50 çalışana yönelik Rusça, Arapça ve Çince dil eğitimleri sunuyoruz.

²²Secondment, bir çalışanın belirli bir süreyle başka bir departmanda, şirkette veya ülkede görevlendirilmesini ifade eder. Bu süreçte çalışan, mevcut işvereniyle olan bağıni korurken, farklı bir organizasyonda veya projede deneyim kazanır.



İGA Akademi kapsamında sunduğumuz eğitimlerin doğrudan ve dolaylı etkisini ölçmeye önem veriyoruz. Hangi uygulamalarla daha fazla fayda sağladığımızı belirleyerek, mevcut programlarımızın iyileştirme alanlarını görmek ve bu analizlerin çıktılarını gelecekteki program ve projelerimizin tasarımında kullanmak amacıyla 2022 ve 2023 yıllarında gerçekleştirilen İGA Akademi Uluslararası Eğitimleri'nin sosyal etkisini, bağımsız bir etki ölçüm uzmanı aracılığıyla, SROI yöntemiyle analiz ettik.

Analiz sonuçlarına göre tanımlanan SROI oranı, İGA çalışanı olan kursiyerlerde ölçülen değişimlere dayanarak 1:2,51 olarak hesaplandı. Yani, **İGA Akademi Uluslararası Eğitimleri'ne yapılan her 1 TL'lik yatırımın, katılımcılarda 2,51 TL sosyal fayda sağladığını öğrendik.** Önümüzdeki dönemlerde bu sosyal faydayı artırmak için çalışacağız.

İGA Akademi Paydaş Danışma Kurulu'nu, havacılık sektöründeki iş birliklerini güçlendirmek, bilgi ve deneyim paylaşımını artırmak ve sektör profesyonellerinin gelişimine katkı sağlamak amacıyla 2024 yılında 24 paydaşımızla hayata geçirdik.

Bu kurul, İstanbul Havalimanı ekosisteminde yer alan paydaşları bir araya getirerek eğitim ve gelişim süreçlerine yönelik ortak çözümler üretmeye olanak tanıyor. İGA Akademi olarak, havacılık sektöründeki küresel gelişmeleri yakından takip edip, inovatif eğitim çözümleri sunmayı ve sürdürülebilir bir işbirliği modeli oluşturmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda, düzenli olarak Paydaş Danışma Kurulu toplantıları yaparak sektör profesyonelleriyle birlikte havalimanı ekosistemine değer katacak projeler geliştiriyoruz.

Paydaşlarımızın bilgi ve yetkinliklerini artırmak, iş birliğini güçlendirmek ve sürdürülebilirlik farkındalığı yaratmak amacıyla düzenlediğimiz bilgi yarışmalarına 901 kişi katıldı.

Paydaşlarımıza yönelik kültürel değerlerimizi koruyarak hizmet kalitemizi üst seviyeye çıkarmak amacıyla düzenlediğimiz Türk misafirperverliği eğitim programına 310 kişi katıldı.



İGA
ACA-
DEMY

Çalışanlarımızın sürekli gelişimini desteklemek için sunduğumuz kaynaklar arasında İGApedia Global Havacılık Sözlüğü ve pandemi döneminde kaybettiğimiz çalışma arkadaşımız Mehmet Emin Kaynak'ın adını taşıyan kütüphanemiz bulunuyor.

- ▶ İGApedia Global Havacılık Sözlüğümüzü 2024 yılında 15 çalışmamız tarafından eklenen 1.000 yeni sözcük ile zenginleştirdik. Çalışanlarımız, kütüphanemizden 2.500 kitabı ödünç aldı.
- ▶ Çalışanlarımızın sürekli öğrenmelerini desteklemek amacıyla kısa, pratik ve hedef odaklı 90 adet “mikro öğrenme” içeriği sunduk.
- ▶ Liderlik gelişimini teşvik etmek amacıyla sektör analizleri, araştırmalar ve liderlik odaklı yayınlara dair 180 doküman paylaştık.
- ▶ Teknolojinin hızla değişen dinamiklerine uyum sağlamak ve çalışanlarımızın dijital yetkinliklerini geliştirmek amacıyla, düzenlediğimiz yapay zeka ve teknoloji temelli eğitim programları/webinarlara 1.500 çalışmamız katılım sağladı.

Eğitim İş Birliklerimiz ve Etkinliklerimiz:

Eğitim iş birliklerimiz ve katıldığımız etkinliklerle etkimizi yalnızca çalışanlarımızla sınırlı tutmayıp, öğrencilere de katkı sağladık. Markalı derster kapsamında, İGA'nın farklı departmanlarında çalışan uzman isimler tarafından 5 üniversitede 100 öğrenciye 14 hafta süresince havalimanı işletmeciliğine dair dersler verildi.

Genç Yetenek temalı 15 etkinlik düzenleyerek üniversitelere konuk olduk ve 4.200'den fazla öğrenciye ulaşarak sektördeki yenilikçi fırsatlar hakkında bilgiler verdik.

Havacılık öğrencilerinin inovasyon konusunda proje geliştirmelerini sağlamak için düzenlediğimiz Ideathon ve Future & Beyond gibi global etkinliklerle, Avrupa'daki havacılık öğrencileriyle birlikte İGA Havalimanı için projeler geliştiriyoruz. Ayrıca, havacılık sektörüne ilgi duyan öğrenciler için kurguladığımız Gönüllülük Projesi kapsamında, 60 öğrenciyi 8 hafta boyunca havalimanımızda ağırladık. Öğrenciler, havalimanı operasyonlarını yakından tanıyarak gerçek iş ortamında deneyim kazanma fırsatı buldu. Alanında uzman profesyonellerin rehberliğinde farklı birimlerde gözlem yaparak; yolcu hizmetleri, operasyon yönetimi ve lojistik gibi kritik alanlarda bilgi edindiler. Teorik bilgilerini pratiğe dönüştürebilmeleri için atölye çalışmaları, saha gözlemleri ve etkileşimli oturumlar düzenledik. Böylece, mesleki becerilerini geliştirirken problem çözme yeteneklerini güçlendirmelerine ve profesyonel ağlarını genişletmelerine katkı sağladık.

“Next Generation of Aviation Professionals - Yeni Nesil Havacılık Profesyonelleri” vizyonumuz doğrultusunda, yerel ve uluslararası üniversitelerle iş birliği yaparak 400'den fazla öğrenciyi havalimanımızda ağırladık.

Küresel çapta, 3 uluslararası üniversite ile iyi niyet anlaşması imzaladık ve EUROAVIA (The European Association of Aerospace Students) genel sponsoru olarak, Avrupa'daki havacılık öğrencilerinin etkinliklerine aktif katılım sağladık. Gençlere yönelik yürüttüğümüz çalışmalar, inovasyonu ve yaratıcılığı teşvik ederken, onların havacılık sektörünü daha yakından tanımalarına olanak sundu.

Programların olumlu etkileri gözlemlenirken, sürdürülebilirliği sağlamak ve gelişimi devam ettirmek adına çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Çalışan Refahı

İGA kurum kültürü ve değerlerini oluşturmak için 2020 yılında Kültür Elçileri Programını başlattık ve kapsamlı bir çalışma sonucunda Birliktelik, Sürekli Gelişim, Güven ve Misafir Odaklılık değerlerini kurumumuzun ortak değerleri olarak belirledik.

Kültür Elçilerimiz, İGA kültürünü kurum içinde yaşatmak ve gönüllü aktiviteleri organize etmek için sorumluluk alıyor. 2024 itibarıyla 174 Kültür Elçimiz bulunuyor.

Çalışanlarımızın bir araya gelerek sosyalleşmesini, ortak ilgi alanlarında buluşmasını desteklemek için 11 Sosyal Kulübümüz faaliyet gösteriyor. Gönüllülük esasına dayalı olarak kurulan bu kulüplerde 1.857 çalışmamız yer alıyor. 2024 yılında kulüplerimiz aracılığıyla 738 çalışmamızın katıldığı 32 etkinlik düzenledik.



İGA Patili Dostlar Kulübü ile gerçekleştirilen hayvan barınak ziyareti



Çalışanlarımız için düzenlediğimiz, eğlence ve motivasyonu bir araya getiren, 4.500 çalışmamızın katıldığı iki günlük İGA Skywalkers etkinliğimizde; konserler, interaktif deneyim alanları, çeşitli ikramlar ve oyun aktiviteleriyle çalışanlarımıza keyifli anlar yaşattık.

2024 yılında, Spor Kulübümüzün desteğiyle Corporate Games organizasyonuna 16 farklı spor branşında 121 çalışmamızla katıldık. Kurumları ve çalışanları spor etkinlikleri ve sosyal sorumluluk projeleri aracılığıyla topluma değer katmaya teşvik eden bu organizasyonda, İGA olarak ekip ruhunu ve sağlıklı yaşam kültürünü destekleme şansı bulduk.

2024 yılında; KIZÇEV (Kız Çocukları Eğitim Derneği) iş birliğinde İGA Sosyal Dayanışma Kulübü, İGA ve ekosistem paydaşlarımızın kadın yöneticilerinin katılımıyla “Havacılıkta Kadın Olmak” söyleşisini gerçekleştirdik.

Çalışanlarımızın psikolojik iyi oluşunu desteklemek amacıyla kurum psikologlarımız aracılığıyla psikososyal destek sunuyor ve bireysel psikoterapi seansları ve eğitimler düzenliyoruz. Psiko-Eğitim Programlarımız kapsamında kurum psikologlarımız tarafından 970 çalışmamızın katılımıyla 48 eğitim düzenledik. Güvenli annelik, zorlu olaylarla baş etme, anne-baba grubu, stres yönetimi ve psikososyal risk yönetimi gibi konularda eğitimler vererek çalışanlarımızın ihtiyaçlarına yönelik özel gruplar oluşturduk. Bu programlarla çalışanlarımızın psikolojik iyi oluşuna katkı sağladık.

2023 itibarı ile kullanıma sunduğumuz şirket içi mobil iletişim ağıımız İGAİN uygulamasını yeni modüller ekleyerek geliştirmeye devam ettik. 2024 yılında 4.547 kullanıcı tarafından indirilen uygulamamız 19 modül²³ ile çalışanlarımıza hizmet veriyor.

2023 yılında %85 katılım ve %70 bağlılık oranı sonuçlarını elde ettiğimiz Çalışan Bağlılığı Anketi'ne 2024 yılında çalışanlarımızın %90'ı katılım sağladı. Çalışan bağlılık oranımızı %71 olarak ölçtük. Katılım oranındaki bu artışı, çalışmalarımızın yarattığı bir değer olarak ele alıyor ve bağlılık oranımızı artırmak için çalışmalarımıza büyük bir motivasyonla devam ediyoruz.

Çalışanlarımızın refahını artırmak için çeşitli alanlarda desteklerimizi sürdürüyoruz:

- ▶ Prim uygulamaları
- ▶ Doğum günü kutlamaları
- ▶ Hoşgeldin kiti
- ▶ Yenidoğan kiti
- ▶ Vefa uygulamaları

- ▶ Ramazan Ayı destek uygulaması
- ▶ Anlık ödüllendirme uygulamaları
- ▶ Çalışanlar için marka iş birlikleri
- ▶ Bilgi yarışmaları



Bebek sahibi olan çalışma arkadaşlarımıza yenidoğan kiti hediye ediyoruz.



Şirkette 10. yılını dolduran çalışma arkadaşlarımıza kıdem ödülleri takdim ettik.

²³ Çalışan Destek, Onay İşlemleri, İzin Yönetimi, Yemek Menüsü, Sosyal Kulüpler, Ulaşım, Melbusat, Rehber, İnsan ve Kültür Takvimi, İGAİle Bülteni, Doğum Günleri, Vardiya Programı, Zimmet Yönetimi, Harita, Uçuşlar, İlanlar, Fırsatlar, Anket, Sıkça Sorulan Sorular

İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG)

"Önce ve Her Zaman İnsan" yaklaşımımız ile "Sağlıklı ve Güvenli Havalimanı" taahhüdümüz kapsamında; çalışanlarımızın, misafirlerimizin, paydaşlarımızın ve yüklenicilerin sağlık ve güvenliğini korumayı hedefliyoruz; acil durumlara hazırlık yaparak kriz süreçlerini başarıyla yönetmeyi önceliklendiriyoruz.

İGA İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Yönetim Sistemi kapsamında resmi kurumlar ve uluslararası otoritelerin beklentilerine ve mevzuata uygun olarak²⁴ sağlık ve güvenlik hizmetleri sağlıyoruz. ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardına uygun, çalışan katılımı ve liderliği ön planda tutarak, paydaşlarımızı da dahil ederek hareket ediyoruz. Geride bıraktığımız 4 yılda ISO 45001 kapsamındaki denetimlerimizi "0 Uygunsuzluk" ile tamamladık.

İSG Eğitimleri

İSG eğitimlerini çalışan güvenliğini sağlamak ve yasal yükümlülüklerimizi yerine getirmek için kritik bir araç olarak görüyoruz. Eğitimleri erişilebilir, etkileşimli ve dijital araçlarla desteklenen bir yapıda sunarak, güçlü bir iş sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturmayı hedefliyoruz.

Eğitimlerimizi teorik, uygulamalı ve dijital olmak üzere üç yöntemle düzenliyoruz. Yeni çalışanlarımız için oryantasyon eğitimleri, mevcut çalışanlarımız için ise belirli periyotlarla güncelleme ve tazeleme eğitimleri gerçekleştiriyoruz.

Süreçlerimizi sürekli izleyerek, eğitimlerin etkinliğini testler ve geri bildirimlerle ölçüyor, ihtiyaçlara göre güncelliyoruz. Ayrıca, kaza ve olay analizleri doğrultusunda eğitim içeriklerini güçlendirerek sürekli iyileştirme sağlıyoruz.



İGA Akademi sisteminde oluşturulan İSG eğitimleriyle eğitimde dijitalleşmeyi destekliyor, İSG Deneyimleme Merkezi'nde interaktif ve oyunlaştırılmış eğitim içerikleriyle çalışanların gerçekçi bir ortamda tehlike durumlarını deneyimlemeleri için VR simülasyonlarını kullanıyoruz.

İSG Deneyimleme Merkezi ile ilgili ayrıntılı bilgiye 2023 Sürdürülebilirlik Raporu'muzdan erişebilirsiniz.

2024 yılında;

- İSG eğitimlerini etkileşimli hale getirerek çalışanlarımızın güvenli davranışlar geliştirmesini hedefledik. Bu kapsamda, eğitim başlangıç ve bitişinde sınavlar düzenleyerek eğitim etkinliğini ölçtük ve sürekli iyileştirme sağladık.
- Dijital platformlar üzerinden erişilebilir İSG eğitimleri sunarak, çalışanlarımızın zaman ve mekân kısıtlaması olmadan içeriklere ulaşmasını sağladık. Video dersler, interaktif modüller ve sınavlarla desteklenen bu sistem, eğitimlerin takip, raporlama ve değerlendirme süreçlerini daha verimli hale getirdi.
- İSG Deneyimleme Merkezi'nde sanal gerçeklik (VR) destekli iki yeni eğitim modülü geliştirdik. Bu merkezde çalışanlarımız, gerçek yaşam senaryolarını sanal ortamda deneyimleyerek potansiyel tehlikeleri pratik yapma imkânı buluyor ve riskli durumları güvenli bir ortamda öğreniyor.
- Eğitimler sonrası çalışanlarımızdan geri bildirim alarak içerikleri güncelledik ve daha verimli hale getirdik. 2024 yılında toplam 198.848 çalışan*saat eğitim düzenledik.

Çalışanlarımızda İSG konusunda farkındalık oluşturmak için şirket etkinliklerinde de yer alıyoruz. Skywalkers etkinliklerinde her yıl Güven Standı adı altında kurulan standımızda çeşitli etkinlikler yaparak çalışan İSG farkındalığını arttırmayı amaçlıyoruz. 2024 yılında etkinliklerimizi 2530 çalışanımızın katılımı ile düzenledik.



Ramak Kala – Tehlike Bildirimleri

Çalışanlarımızın sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamını benimsemelerini sağlamak ve bu kültürün aktif bir parçası olmalarını teşvik etmek amacıyla, 2020 yılında başlattığımız tehlike/ramak kala ödüllendirme kampanyasını sürdürüyoruz.

Bildirimleri e-posta, 7/24 İSG iletişim hattı ve 2024 yılında bildirim sistemini entegre ettiğimiz İGAİN platformu olmak üzere üç farklı kanal üzerinden alıyor, İSG yazılım sistemine kaydediyor ve süreçleri sistem üzerinden takip ediyoruz. 2024 yılında, 2023'e oranla bildirim sayılarında %19 artış yaşadık. Her bildirimi ilgili departmanlarla paylaşıyor ve gerekli aksiyonları hızla alıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği	2021	2022	2023	2024	İlerleme durumu
Toplam Eğitim Saati (Çalışan*Saat)	77.733	188.893	190.861	198.848	●
Ramak Kala Bildirim Sayısı	111	470	1.739	2.078²⁵	●

Havalimanının farklı noktalarında, havalimanındaki tüm kişilere acil sağlık hizmet sağlamak üzere, 7/24 saat hizmete hazır;

- **Çağrı merkezi**
- **3 adet revir/sağlık merkezi**
- **8 adet tam donanımlı acil yardım ambulansı** (yoğun bakıma uyumlu)
- **5 adet tam donanımlı acil sağlık buggy aracı**
- **2 adet acil sağlık mobil doktor elektrikli ulaşım aracı** (scooter) bulunuyor.



Acil sağlık hizmeti için kullandığımız acil yardım ambulansı, acil sağlık buggy aracı ve mobil doktor elektrikli ulaşım aracı

Sağlık ekiplerin olay yerine ulaşım süreleri ve havalimanı hakimiyetlerini ölçmek amacıyla tatbikatlar düzenliyoruz. 2024 yılında, İSG Direktörlüğü olarak 12 tatbikat, Medicana tarafından toplam 146 tatbikat olmak üzere 158 saha tatbikatı gerçekleştirdik.

²⁴ İş Sağlığı ve Güvenliği Direktörlüğü olarak, mevzuata dayalı 67 yönetmelik, Sivil Havacılık kapsamında 9 yönetmelik ve ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına uyum sağlıyoruz.

²⁵ Bu bildirimlerin 1907 adeti İGA ve iştiraklerinden, 86 adeti alt işverenlerden, 85 adeti ekosistem paydaşlarından alındı.

KAPANIŞ

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. olarak kurulduğumuz günden bu yana sektörümüzün çevresel ve sosyal alanlarda daha sürdürülebilir olması için çabalıyoruz. Paydaşlarımızla ortak yürüttüğümüz çalışmalar, dahil olduğumuz ve desteklediğimiz ulusal ve uluslararası programlar, hayata geçirdiğimiz projeler yoluyla sektörümüzün dönüşümünde rol alıyoruz. Raporumuzda:

- **Mobilitenin Geleceği için Çalışıyoruz;**
- **Çevrenin Bütünselliğini Korumaya Odaklıyız;**
- **İçinde Yaşadığımız Topluma, Misafirlerimize ve Çalışanlarımıza Değer Katıyoruz olmak üzere,** üç ana bölümde 2024 raporlama döneminde hayata geçirdiğimiz çalışmalarımızı paylaştık.

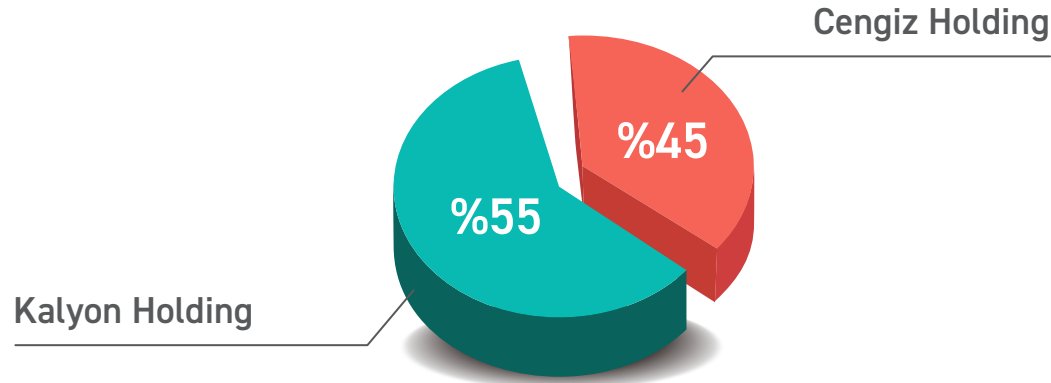
Sürdürülebilirliği kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak görüyor ve sürdürülebilir bir gelecek yaratmak için çalışmalarımızı artırarak devam etmeyi taahhüt ediyoruz. 'Odağımız Dünya, Hedefimiz Gelecek' vizyonumuzla, 2030-2035 Sürdürülebilirlik Hedeflerimize doğru çalışmaya devam edeceğiz.



EKLER

Şirket Ortaklık Yapısı

Türkiye'nin stratejik iş kollarının başında gelen havacılık sektöründe, gelecek hedeflerine güçlü ve emin adımlarla ilerleyen İGA'nın Aralık 2023 itibarıyla ortaklık yapısı şu şekildedir:



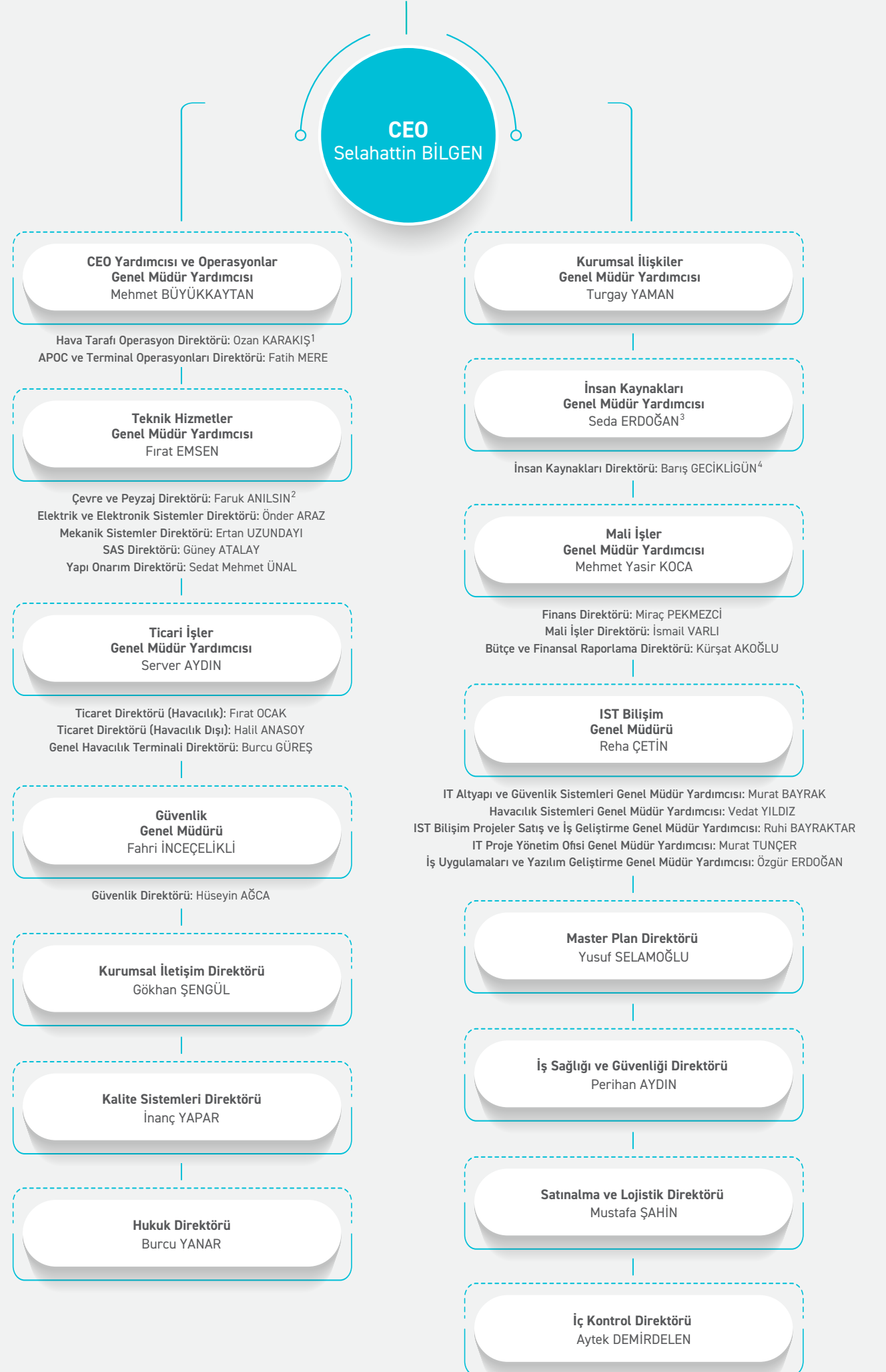
¹Sayın Ozan KARAKIŞ 31 Aralık 2024 itibarıyla şirketimizdeki görevinden ayrılma kararı almıştır. Hava Tarafı Operasyon Kıdemli Müdürü olarak görev yapan Sayın Mahmut ŞAHBAZ, 1 Mart 2025 itibarıyla Hava Tarafı Operasyon Direktörü olarak atanmıştır.

²Sayın Faruk ANILSIN 1 Mart 2025 itibarıyla şirketimizdeki görevinden ayrılma kararı almıştır.

³Sayın Seda ERDOĞAN 31 Aralık 2024 itibarıyla şirketimizdeki görevinden ayrılma kararı almıştır. Sayın Selda SEÇKİNLER OBA 7 Nisan 2025 itibarıyla İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine başlamıştır.

⁴Sayın Barış GECİKLİĞÜN 31 Aralık 2024 itibarıyla şirketimizdeki görevinden ayrılma kararı almıştır.

Organizasyon Şeması



KURUMSAL ÜYELİKLER

	ÜYE OLUNAN PLATFORMLAR
01	ACI World Yönetim Kurulu Üyeliği
02	TOBB Sivil Havacılık Meclisi Üyelik
03	BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPs) - İmzacısı
04	IEEE (The Institute of Electrical and Electronics Engineers)
05	Future Travel Experience
06	BiTekDer (Bilgi Teknolojileri Derneği)
07	EUROCONTROL PERFORMANCE REVIEW COMMISSION (PRC)
08	EUROCAE (European Organisation for Civil Aviation Equipment)
09	AAAE (American Association of Airport Executives)
10	IIWG69 (INTERNATIONAL INDUSTRY WORKING GROUP)
11	ICAO WORKING GROUP 69 (IIWG Task Force on Alternative Aviation Fuel Airport Compatibility)
12	TIACA (International Air Cargo Association)
13	İstanbul Havalimanı Emniyet Hizmetleri Geliştirme ve Destekleme Derneği
14	ACI Europe - Technical, Operations & Safety Committee (TOSC)
15	ACI APEX Assessor
16	ACI World Safety & Technical Standing Committee (STSC)
17	EUROCONTROL Airport Operations Team (AOT)
18	Turgut Özal Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu Danışma Kurulu
19	T.C. İstanbul Valiliği İl Kültür Turizm Müdürlüğü İl Tanıtım ve Geliştirme Kurulu Üyeliği
20	İstanbul Havalimanı Güvenlik Komisyonu Üyeliği
21	İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği (SKD) - Yönetim Kurulu Üyeliği
22	PERYÖN (Türkiye İnsan Yönetimi Derneği)
23	ACI Eğitim Akreditasyonu
24	ICAO/ACI AMPAP Eğitim Akreditasyonu
25	TÜHİD (Türkiye Halkla İlişkiler Derneği)
26	ACI AMPAP
27	SHGM HAVEM
28	SHGM Tavsiye İzleme Kurulu
29	ACI Europe Economics Committee
30	EUROCONTROL Airport Integration Coordination and Harmonization Working Group (AICH WG)
31	EUROCONTROL Airport Data Exchange Coordination and Harmonization User Group (ADCH UG)
32	IATA Regional Training Partner
33	Training Security Administration Eğitim Akreditasyonu
34	Eurocontrol Eğitim Akreditasyonu
35	Women in Aviation International Üyeliği
36	Türkiye Sürdürülebilir Havacılık Platformu



PAYDAŞ İLETİŞİMİ

Katıldığımız Etkinlikler

AY	TOPLANTI KONUSU
Ocak	CEO - Uğur Cebeci, Şeref Oğuz ve Guntay Şimşek Buluşması
Ocak	CEO - İstanbul Havalimanları Muhabirleri Derneği Basın Odası Buluşması
Ocak	CEO - Brüksel ACI Europe Genel Kongre Katılımı
Şubat	CEO - Sn. Selahattin Bilgen Yıl Sonu Değerlendirme Basın Toplantısı
Şubat	Changi Aviation Summit (CAS2024) - Sn. Selahattin Bilgen Panel Katılımı
Mart	Air Transport Awards Yılın Havalimanı Ödül İletişimi Duyurusu
Mart	ATV Haber Röportaj Çekimi Bilgilendirmesi - Sn. Selahattin Bilgen
Nisan	İstanbul Ekonomi Danışmanlık x İGA İstanbul Havalimanı Ekonomik Etki Raporu
Mayıs	CEO Weekend - Sn. Selahattin Bilgen Katılımı
Mayıs	Capital 500 Araştırması ve Ödül Töreni - Sn. Selahattin Bilgen Katılımı
Mayıs	Guntay Şimşek HaberTürk Airport Program Sn. Selahattin Bilgen Konukluğu
Mayıs	The Future Aviation Forum - Suudi Arabistan - Sn. Selahattin Bilgen Katılımı
Mayıs	Nasıl Bir EKONOMİ - YEŞİL EKONOMİ ve SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK Ekinde Özel Haber Çalışması
Mayıs	Sn. Mehmet Kalyoncu - SUSTAINABLE AVIATION FUTURES CONGRESS 21 - 23 MAY 2024, AMSTERDAM
Mayıs	Sn. Selahattin Bilgen - Türkiye İhracatçılar Meclisi "İhracatın Şampiyonları" Ödül Töreni Katılımı hk.
Haziran	Sn. Selahattin Bilgen x BBC Aaron Heslehurst Röportajı
Haziran	Sn. Selahattin Bilgen x Bloomberg Röportajı
Temmuz	İGA CEO'su Selahattin Bilgen & Elif Ergu Röportaj
Temmuz	DÜNYA GAZETESİ İKLİM EKONOMİSİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK FİNANSMANI ZİRVESİ
Temmuz	Sn. Selahattin Bilgen - Bloomberg HT TV Konukluk
Temmuz	ACI Europe İstanbul Genel Kongresi - İGA Ev Sahipliği Bilgilendirmesi
Temmuz	Adem Metan Youtube Program Röportajı Peki Sonra?
Ağustos	Plug and Play Aviation and Technology Roundtable Organizasyonu
Ağustos	İGA İstanbul Havalimanı Yapı Onarım İple Erişim Birimi - Özel Haber Çekimi - kadın çalışanlar
Eylül	Sn. Selahattin Bilgen & Hürriyet Gazetesi Uğur Cebeci Özel Röportaj Bilgilendirmesi
Ekim	İstanbul Havalimanı Sürdürülebilirlik Zirvesi
Ekim	Sustainable Aviation Futures North America & Istanbul Airport - Sn. Mehmet Büyükkaytan Katılımı
Ekim	Havalimanı Muhabirleri - Güvenlik İkiz Çalışanlar Özel Haber Çalışması
Ekim	Sn. Selahattin Bilgen - ICAO AAM 2024 Panel Katılımı Ekip Bilgilendirmesi
Kasım	İGA ART Yönetim Kurulu & Sanat Basını Kahvaltı Buluşması
Kasım	Sn. Selahattin Bilgen - WTW's Airport Risk Community Konferansı Konuşmacı Katılımı
Aralık	International Aviation Forum - Declaration Aviation for All - Sn. Selahattin Bilgen Katılımı
Aralık	THY & iGA WiFi İletişimi
Aralık	İstanbul Havalimanı İklim Değişikliğine Uyum Eylem Planının Hazırlanması Projesi- 1. Ara Rapor Sunumu

Öncelikli Paydaşlarımız, Birlikte Çalıştığımız Konular ve İletişim Yöntemlerimiz

Sürdürülebilirlik Planlama sürecimizi yürütürken paydaşlarımıza yönelik detaylı bir haritalandırma ve önceliklendirme çalışması da yürüttük. Paydaşlarımızı operasyonel etki, mevzuatsal sorumluluk, etkileşim gibi çeşitli açılardan değerlendirdik ve öncelikli paydaşlarımızı içeren aşağıdaki listeye ulaştık:

Paydaş Grubu	Paydaş İletişimi / Katılımı Yöntemi	Paydaş İletişimi / Katılımı Amacı	Öne çıkan geri bildirim konuları* ²⁶
Çalışanlar	*Çalışan memnuniyeti anketleri (yıllık) *Anlık nabız anketleri (etkinlik sonrası memnuniyet ölçme) (sürekli) *Çalışan destek hattı (sürekli) *Personel öneri kutusu (sürekli) *Kültür Elçileri programı (üç aylık periyot) *Sosyal Kulüpler (üç aylık periyot) *Doğum Günü kutlamaları (aylık) *İGA ile bülteni (aylık) *Kurum içi duyurular (sürekli) *Buddy Uygulaması (bir defa) *Skywalkers etkinlikleri (yıllık) *Odak çalışma grupları (gerektiğinde) *Çalışan oryantasyonları (bir defa) *Yıllık performans ve gelişim incelemeleri (yıllık) *Çevrim içi öğrenme platformu (sürekli) *Acil durum tatbikatları (yıllık) *İç denetimler (yıllık) *Bilgi yarışmaları (sürekli) *Etkinlik davetiye çekilişleri (sürekli)	*İş sürekliliğin sağlanması *Kaliteli hizmet *Hijyen koşulları *Misafir hizmet memnuniyetinin sağlanması *Sürdürülebilir iş ahlakı	- Sıfır atık - Su güvenliği - Çalışan gelişimi - Enerji verimliliği - Yenilenebilir enerji dönüşümü
Finansal Kuruluşlar	*Üç ayda bir güncelleme raporları (üç aylık periyot) *Süreç odaklı yoğunlaştırılmış periyodik toplantılar *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *E-posta (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli) *Yüz yüze toplantılar (sürekli)	*ESG risklerimizin yönetimi konusunda paydaşları bilgilendirmek *ESG fırsatlarına yönelik çalışmalarımızı paylaşmak; önerileri almak enerji yatırımları *Yeni yatırımlar (yenilenebilir enerji, dijitalizasyon gibi) konusunda kaynak sağlamak *Sosyal yatırımlarının izlenebilirliğini sağlamak *Çevre yönetimi verilerinin izlenebilirliğini sağlamak	Karbonsuzlaşma: 2050 Net Sıfır - Yenilenebilir enerji dönüşümü - Sürdürülebilir tüketim - Sıfır Atık - Su güvenliği - Hizmet kapsayıcılığı

²⁶ Raporun ilgili başlıklarından bu konuları yönetmek için yaptığımız uygulamalara ulaşabilirsiniz.

Paydaş Grubu	Paydaş İletişimi / Katılımı Yöntemi	Paydaş İletişimi / Katılımı Amacı	Öne çıkan geri bildirim konuları*
Müşteri (B2B)/ Hizmet sağlayıcı	*Paydaş denetimleri (yıllık) *Süreç odaklı yoğunlaştırılmış periyodik toplantılar *Ticari sözleşmeler (yıllık) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli)	*Sağlık ve güvenlik *Sürdürülebilir iş ahlakı *Operasyonel süreklilik *Hizmet kalitesi ve bütünlüğü için iş birliği *Finansal getiri	- Enerji verimliliği - Operasyonel dirençlilik - Yasal ve sektörel mevzuata uyum - Çalışan gelişimi - İklim değişikliğine uyum
STKlar	*Özel günlerde proje iş birlikleri (gerektiğinde) *İstanbul havalimanı erişilebilirlik faaliyetleri - tanıtım filmleri (gerektiğinde) *Havalimanı gezileri (gerektiğinde) *Özel ihtiyaç sahibi bireylere istihdam sağlama (sürekli) *Afet durumlarında iş birlikleri (gerektiğinde) *Sponsorluklar (gerektiğinde)	*Hassas gruplara destek *Çalışan farkındalığının artırılması *Kurumsal sosyal sorumluluğun sürekliliği *Toplumsal farkındalığın artırılması	- Sürdürülebilir tüketim - Operasyonel dirençlilik - İş sağlığı ve güvenliği uygulamaları - Enerji verimliliği - Sıfır atık
**Tedarikçiler/ Alt Yüklenici	*Tedarik politikaları ve ihale prosedürleri (yıllık) *Tedarikçi değerlendirmesi (yıllık) *Telefon görüşmeleri (sürekli) *Yüz yüze toplantılar (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli) *E-posta (sürekli)	*Sürdürülebilir iş ahlakı *Operasyonel süreklilik *Tedarik zinciri yönetimi *Kaliteli hizmet	- Enerji verimliliği - Su güvenliği - Mobilite hizmetleri entegrasyonu - Misafir memnuniyeti Karbonsuzlaşma: 2050 Net Sıfır
Ticari firmalar	*Paydaş denetimleri (yıllık) *Süreç izleme ve değerlendirme toplantıları (yıllık) *Ticari sözleşmeler (yıllık) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli)	*Sürdürülebilir iş ahlakı *Operasyonel süreklilik *Hizmet kalitesi ve bütünlüğü için iş birliği *Müşteri taleplerini karşılama *Finansal getiri	Karbonsuzlaşma: 2050 Net Sıfır - Enerji verimliliği - Su güvenliği - Operasyonel dirençlilik - Misafir memnuniyeti

Paydaş Grubu	Paydaş İletişimi / Katılımı Yöntemi	Paydaş İletişimi / Katılımı Amacı	Öne çıkan geri bildirim konuları*
Ulusal Resmi Kuruluşlar	*Havalimanı ziyaretleri (sürekli) *Yüz yüze toplantılar (gerektiğinde) *Denetim raporlamaları (aylık) *Resmi yazışmalar (sürekli) *Sertifika başvuruları (gerektiğinde) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli)	*Kanun ve vergi sistemlerine uyum *Havalimanı planlaması ve gelişimi *Süreçlerin etkin yönetimi ve iyi uygulama örneklerinin yaygınlaştırılması *Mevzuatlara uyum *Emniyeti ve güvenliği sağlama *Ekonomik kalkınmaya katkı *Acil durum koordinasyonu *Aşırı hava koşullarında uyarı ve destek	- Küresel ve bölgesel finansal koşullar - Yatırım maliyetleri - İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Uygulamaları - Misafir memnuniyeti - İş - Yaşam Dengesi
Uluslararası Kurumlar	*Havalimanı ziyaretleri (gerektiğinde) *Yüz yüze toplantılar (gerektiğinde) *Dönemsel raporlamalar (gerektiğinde) *Sertifika başvuruları (gerektiğinde) *Eğitimler (gerektiğinde) *Business exchange programları (gerektiğinde) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli)	*Uluslararası regülasyonlara uyum *Sektörel gelişmeleri takip etmek *Sektörel kararlarda fikir beyan etmek/söz sahibi olmak *Sektörel projelere başvuru yapmak *Uluslararası eğitim programları *Uluslararası personel değişim programları	- Operasyonel dirençlilik - Yenilenebilir enerji dönüşümü Karbonsuzlaşma: 2050 - Net Sıfır - İklim Değişikliğine Uyum
Üniversiteler	*Havalimanı gezileri (sürekli) *Yüz yüze toplantılar (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (gerektiğinde) *E-posta bildirimleri (gerektiğinde) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli)	*Proje iş birlikleri *Konferans, etkinlik iş birlikleri *Staj imkanı *İstihdam imkanı *Yüksek lisans eğitim anlaşmaları *Tez çalışmalarına destek	- Mobilite hizmetleri entegrasyonu - Su güvenliği - Dijital dönüşüm & Otomasyon - Hizmet kapsayıcılığı
Yerel Resmi Kuruluşlar	*Havalimanı ziyaretleri (gerektiğinde) *Yüz yüze toplantılar (gerektiğinde) *Çevrimiçi toplantılar (gerektiğinde) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli)	*Kanun ve vergi sistemlerine uyum *Havalimanı planlaması ve gelişimi *Süreçlerin etkin yönetimi ve iyi uygulama örneklerinin yaygınlaştırılması *Mevzuatlara uyum *Emniyeti ve güvenliği sağlama *Ekonomik kalkınmaya katkı *Acil durum koordinasyonu *Aşırı hava koşullarında uyarı ve destek	- İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları - Yenilenebilir enerji dönüşümü - Sürdürülebilir tüketim - Toplumsal yatırımlar

Paydaş Grubu	Paydaş İletişimi / Katılımı Yöntemi	Paydaş İletişimi / Katılımı Amacı	Öne çıkan geri bildirim konuları*
Medya/Basın	*Havalimanı ziyaretleri (sürekli) *Medya brifingleri (yıllık) *Basın toplantıları (yıllık) *Reklam/tanıtım filmleri (gerektiğinde) *Sosyal medya hesapları (sürekli) *Röportajlar (gerektiğinde) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli) *Yüz yüze toplantılar (aylık)	*Düzenli basın bültenleri *Yolcu istatistikleri, hava olayları, sağlık güvenliği gibi operasyonel süreçlerin iletişimi *Ödül, yarışma, konferans, tanıtım gibi etkinliklerin iletişimi	- İklim Değişikliğine Uyum - Karbonsuzlaşma (Net Sıfır) - Enerji verimliliği - Sıfır Atık - Dijital dönüşüm & Otomasyon
Yolcular	*Dijital anketler (sürekli) *Yüz yüze anketler (sürekli) *NeuroMarketing (sürekli) *Çalışan gözünden yolcu memnuniyeti (yıllık) *ACI ASQ Anketi (yıllık) *Derinlemesine paydaş memnuniyeti anketi (yıllık) *Erişilebilir Havalimanı Gizli Müşteri Ziyaretleri (sürekli) *İç anketörler ile konu bazlı yüz yüze anketler (sürekli) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) **Misafirlerimizi 19 farklı kanal üzerinden dinliyor ve 11 farklı yöntemle geri bildirimlerini topluyoruz.	*Güzergah ve varış noktalarının sunulması *Farklı segmentlere yönelik hizmet sunumu / Kapsayıcı yolculuk *Dijital hizmetler *Operasyonel süreklilik *Hizmet kalitesi *Emniyetli ve güvenli ortam sağlama	- İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları - Çalışma koşulları - Su güvenliği - Enerji verimliliği - Yenilenebilir enerji dönüşümü
Danışmanlık/ İnisiyatif	*Çalıştaylar (gerektiğinde) *Yüz yüze toplantılar (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli) *Eğitimler (gerektiğinde) *Dönemsel raporlamalar (sürekli) *Basın bültenleri (gerektiğinde) E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli)	*Alanında uzman kişiler ile iş birliği *İş dünyasına yönelik ulusal veya uluslararası platformlarda bulunma *Sektörel gelişmeleri takip etme *Eğitim fırsatları *Sertifikasyon süreçleri	- İklim Değişikliğine Uyum - Yenilenebilir enerji dönüşümü - Dijital dönüşüm & Otomasyon - Mobilite hizmetleri entegrasyonu - Hizmet kapsayıcılığı

Paydaş Grubu	Paydaş İletişimi / Katılımı Yöntemi	Paydaş İletişimi / Katılımı Amacı	Öne çıkan geri bildirim konuları*
Hava yolları	*Süreç izleme ve değerlendirme toplantıları (yıllık) *Ticari sözleşmeler (yıllık) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli) *Telefon görüşmeleri (sürekli) *Çevrimiçi toplantılar (sürekli)	*Farklı kültürleri buluşturmak *Sürdürülebilir iş ahlakı *Operasyonel süreklilik *Hizmet kalitesi ve bütünlüğü için iş birliği *Müşteri taleplerini karşılama *Finansal getiri *Acil durum koordinasyonu *Aşırı hava koşullarında uyarı ve destek	Sıfır Atık Mobilite hizmetleri entegrasyonu Operasyonel dirençlilik Misafir memnuniyeti
Yerel Topluluk			Ekonomik katkı Toplumsal yatırımlar İklim Değişikliğine Uyum Karbonsuzlaşma: 2050 Net Sıfır
Havalimanları	*Havalimanı ziyaretleri (gerektiğinde) *Business exchange programları (gerektiğinde) *E-posta bildirimleri (sürekli) *Sürdürülebilirlik raporları (yıllık) *Kurumsal web sitesi (sürekli)	*Olası hava koşulları veya acil durumlarda destinasyon değişiklikleri *Operasyon, işletme konularında istişareler *Kardeş havalimanı iş birlikleri	*Önceliklendirme analizi çalışmamıza dahil olmamıştır.

ISO BELGELERİ

ISO 9001	Kalite Yönetim Sistemi
ISO 10002	Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
ISO 14001	Çevre Yönetim Sistemi
ISO 14046	Su Ayak İzi Doğrulaması
ISO 14064	Sera Gazı Emisyonu Doğrulaması
ISO 27001	Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
ISO 45001	İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
ISO 50001	Enerji Yönetim Sistemi

İŞARETLER VE KISALTMALAR

Rapor genelinde paylaşılan ilerlemelere yönelik tablolarda kullanılan işaretler ve açıklamaları aşağıdaki gibidir:

İşaret	Açıklama
●	Hedefe yönelik olumlu ilerleme
●	Hedefe yönelik olumsuz ilerleme
●	Değişiklik yok.
↑	Önceki yıla göre artış

ACA – Havalimanı Karbon Akreditasyonu

ACI - Uluslararası Havalimanları Konseyi

ACI ASQ – ACI Havalimanı Hizmet Kalitesi Ödülü

ACI CX – ACI Müşteri Deneyimi Ödülü

APOC – Havalimanı Operasyonları Merkezi

ARFF – Havalimanı Kurtarma ve Yangınla Mücadele

Ar-Ge – Araştırma Geliştirme

ATM – Avrupa Hava Trafik Yönetimi

BAP – Biyoçeşitlilik Aksiyon Planı

CAAC – Çin Sivil Havacılık İdaresi

CDP – Karbon Saydamlık Projesi

CEO – İcra Kurulu Başkanı

COSO – Sponsor Kuruluşlar Komitesi

CSRD – Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlama Direktifi

ÇŞİB – Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı

DHMİ – Devlet Hava Meydanları İşletmesi

EGGK – Emniyeti Gözden Geçirme Kurulu

ERM – Kurumsal Risk Yönetimi

ESG – Çevresel, Sosyal ve Kurumsal Yönetişim

ESRS – Avrupa Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları

EUROAVIA – Avrupa Havacılık ve Uzay Mühendisliği Öğrencileri Birliği

FOD – Yabancı Madde Hasarı

GES – Güneş Enerjisi Santrali

GRI – Küresel Raporlama Girişimi

GSA – Genel Satış Acentesi

HVAC – Isıtma, Havalandırma ve İklimlendirme Sistemleri

IATA – Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği

ICAO – Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı

IHL – Uluslararası İnsancıl Hukuk

ILO - Uluslararası Çalışma Örgütü

IoT – Nesnelerin İnterneti

IPCC – Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli

ISO – Uluslararası Standartlar Teşkilatı

İETT – İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri

İGA – İstanbul Grand Airport

İSG – İş Sağlığı ve Güvenliği

İSKİ - İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi

KIZÇEV - Kız Çocukları Eğitim Derneği

KVKK – Kişisel Verileri Koruma Kurumu

LMS – Öğrenim Yönetim Sistemi

MADKOM – Meteorolojik Acil Durum Komitesi

NACE – Avrupa Topluluğunda Ekonomik Faaliyetlerin Sınıflandırılması

PAT – Pist, Apron, Taksi

RCP – Temsili Konsantrasyon Yolları

RESA- Pist Sonu Güvenlik Alanı

RO – Ters Ozmoz

RPA – Robotik Süreç Otomasyonu

SAF – Sürdürülebilir Havacılık Yakıtı

SAS – Özel Havalimanı Sistemleri

SHGM – Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

SHGM HAVEM - Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Havaalanı Emniyeti

SHT-SMS/HAD – Havaalanlarında Emniyet Yönetim Sisteminin Uygulanmasına İlişkin Talimat

SKA – Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

SMS – Emniyet Yönetim Sistemi

SOC – Güvenlik Operasyon Merkezi

SPI – Emniyet Performans Göstergeleri

SROI – Yatırımın Sosyal Getirisi

STK – Sivil Toplum Kuruluşu

TESYEV – Türk Engelliler Spor ve Eğitim Vakfı

TGA – Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı

THY – Türk Hava Yolları

TİM – Türkiye İhracatçılar Meclisi

TSA – Ulaştırma Güvenlik İdaresi

TSRS – Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları

TÜBİTAK MAM – Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu Marmara Araştırma Merkezi

UN WEPs – Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri

VR – Sanal Gerçeklik

WBCSD – Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi



GRI ENDEKSİ

Kullanım Beyanı	İGA İstanbul Havalimanı A.Ş. sürdürülebilirlik raporu,1 Ocak 2024-31 Aralık 2024 dönemi için GRI Standartları Temel seçeneği gerekliliklerine uygun olarak hazırlanmıştır.			
Kullanılan GRI 1	GRI 1: TEMEL İLKELER 2021			
Kullanılan GRI Sektör Standardı	-			
GRI STANDARDI		AÇIKLAMA	İLGİLİ BAŞLIK VE SAYFA	
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	GRI 2: Genel Açıklamalar 2021			
	1.Kuruluş ve raporlama uygulamaları			
	2-1	Kuruluşa ait detaylar	İGA Hakkında	sf 05-08
	2-2	Sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında	sf 01
	2-3	Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Rapor Hakkında	sf 01
	2-4	Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	Önceki dönem raporuna ait yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.	
	2-5	Dış Denetim	Rapor üzerinden dış denetim alınmamıştır.	
	2.Çalışanlar ve operasyonlar			
	2-6	Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	İGA Hakkında	sf 05-08
	2-7	Çalışanlar	Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği	sf 55-56
	2-8	Çalışan olmayan işçiler	Çeşitlilik, Kapsayıcılık ve Fırsat Eşitliği	sf 55-56
	3.Yönetişim			
	2-9	Yönetim yapısı ve bileşimi	Organizasyon Şeması	sf 66
	2-11	En yüksek yönetim organının başkanı	Organizasyon Şeması	sf 66
	2-12	Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	Kurumsal Yönetişim Organizasyon Şeması Sürdürülebilirlik Organizasyonu	sf 09 sf 66 sf 16
	2-13	Etkileri yönetmek için sorumluluk delegasyonu	Kurumsal Yönetişim Kurumsal Risk Yönetimi Sürdürülebilirlik Organizasyonu	sf 09 sf 09-14 sf 16
	2-14	Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Organizasyonu Önceliklendirme Analizi	sf 16 sf 17-18
	4.Strateji, politikalar ve uygulamalar			
	2-22	Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilirlik Vizyonu	sf 25-26
	2-23	Politika taahhütleri	Yasal ve Sektörel Uyum	sf 30-31
	2-24	Politika taahhütlerinin uygulanması	Yasal ve Sektörel Uyum	sf 30-31
	2-25	Olumsuz etkileri iyileştirmeye yönelik süreçler	Kurumsal Risk Yönetimi Paydaş İlişkileri	sf 09-14 sf 19-23
	2-26	Öneri ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	Paydaş İlişkileri İletişim	sf 19-23 sf 79
	2-27	Kanun ve yönetmeliklere uyum	Yasal ve Sektörel Uyum	sf 30-31
	2-28	Kurumsal Üyelikler	Kurumsal Üyelikler	sf 67
	5.Paydaş katılımı			
	2-29	Paydaş katılımı	Paydaş İlişkileri Önceliklendirme Analizi Ekler - Paydaş İletişimi	sf 19-23 sf 17-18 sf 68-73

GRI STANDARDI		AÇIKLAMA	İLGİLİ BAŞLIK VE SAYFA	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	GRI 3: Öncelikli Konular 2021			
	3-1	Öncelikli Konuları Belirleme Süreci	Önceliklendirme Analizi	sf 17-18
	3-2	Öncelikli Konular Listesi	Önceliklendirme Analizi	sf 18
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Küresel havacılık hizmeti sunma			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Küresel Havacılık Hizmeti Sunma	sf 29-30
	203-2	Önemli dolaylı ekonomik etkiler	Küresel Havacılık Hizmeti Sunma	sf 29
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Yasal ve sektörel uyum			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Yasal ve Sektörel Uyum	sf 30-31
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Mobilite hizmetleri entegrasyonu			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Mobilite Hizmetlerinin Entegrasyonu	sf 31
	203-1	Altyapı yatırımları ve desteklenen hizmetler	Mobilite Hizmetlerinin Entegrasyonu	sf 31
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Misafir Memnuniyeti			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Misafir Memnuniyeti ve Kapsayıcı Hizmetler	sf 51-55
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Operasyonel dirençlilik			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Operasyonel Dirençlilik	sf 34-35
	403-2	Tehlike Belirleme, Risk Değerlendirmesi ve Olay İncelemesi	Operasyonel Dirençlilik	sf 34
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Yatırım maliyetleri			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Yatırım Maliyetleri	sf 36
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	İklim değişikliğine uyum - Aşırı hava olayları			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	İklim Değişikliğine Uyum	sf 39-40
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Sürdürülebilir tüketim			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Sürdürülebilir Tüketim (Döngüsel Ekonomi)	sf 41-45
	204-1	Yerel Tedarikçilere Yapılan Ödeme Oranı	Sürdürülebilir Tüketim (Döngüsel Ekonomi)	sf 41
GRI 306: Atık 2020	306-2	Atık Üretimi ve Atık ilişkili Önemli Etkiler	Sıfır Atık (Atık Yönetimi)	sf 41-45
	306-2	Atık ilişkili Önemli Etkilerin Yönetimi	Sıfır Atık (Atık Yönetimi)	sf 41-45
	306-3	Oluşturulan Atık	Sıfır Atık (Atık Yönetimi)	sf 42-43
	306-4	Bertaraf edilmeyen atık	Sıfır Atık (Atık Yönetimi)	sf 42-43
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Su güvenliği			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Su Güvenliği (Su ve Atık Su Yönetimi)	sf 45-56
	303-4	Su Deşarjı	Su Güvenliği (Su ve Atık Su Yönetimi)	sf 45
GRI 303: Su ve Atık Su 2018	303-5	Su Tüketimi	Su Güvenliği (Su ve Atık Su Yönetimi)	sf 45
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Biyoçeşitlilik ve arazi kullanımı			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Biyoçeşitlilik	sf 46-47
	101-2	Biyoçeşitlilik Etkilerinin Yönetimi	Biyoçeşitlilik	sf 46-47
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Toplumsal yatırımlar ve ekonomik katkı			
	3-3	Öncelikli konunun yönetimi	Toplumsal Yatırımlar ve Ekonomik Katkı	sf 48-50
	203-1	Altyapı yatırımları ve desteklenen hizmetler	Toplumsal Yatırımlar ve Ekonomik Katkı	sf 49
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	203-2	Önemli Dolaylı Ekonomik Etkiler	Toplumsal Yatırımlar ve Ekonomik Katkı	sf 48-50
	413-1	Yerel Topluluklarla İlişkiler, Etki Değerlendirmeleri ve Gelişim Programları	Toplumsal Yatırımlar ve Ekonomik Katkı	sf 49

DENETİM

Bu rapor döneminde, rapor geneline bir dış denetim alınmamış olmakla birlikte, münferit olarak üçüncü taraf denetimi aldığımız konular aşağıda sıralanmıştır:

- ISO sertifikasyon süreçleri
 - 9001 Kalite Yönetim Sistemi
 - 14001 Çevre Yönetim Sistemi
 - 10002 Müşteri Bildirimleri Yönetim Sistemi
 - 14046 Su Ayak İzi Standardı
 - 14064 Seragazi Hesaplama ve Doğrulama Standardı
 - 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
 - 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
 - 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- Greenstars Sertifikası
- ACI ACA Seviye 4 Dönüşüm Karbon Akreditasyon Sertifikası

İLETİŞİM

İGA Kampüs

Tayakadın Mah. Ulubatlı Hasan Cad. No:255 İGA Kampüs Arnavutköy/İstanbul

Müşteri Merkezi: 444 1 442

Whatsapp İletişim Hattı: 0549 563 34 34

Web: <https://www.igairport.aero>

Email: sustainability@igairport.aero

Raporlama Danışmanlığı

Brika Sürdürülebilirlik

Web: www.brikasurdurulebilirlik.com

Email: info@brikasurdurulebilirlik.com



YASAL UYARI

İGA İstanbul Havalimanı Sürdürülebilirlik Raporu, GRI raporlama standartlarına uygun olarak İGA İstanbul Havalimanı paydaşları için, herhangi bir yasal zorunluluğa dayanmaksızın tamamen gönüllü olarak hazırlanmıştır.

Raporun amacı, sürdürülebilirlik ile ilgili farkındalık yaratmak ve İGA İstanbul Havalimanı'nın bu konudaki duruşunu sergilemektir. Rapora dayanak teşkil eden bilgiler, kamuya açık bilgi kaynaklarından derlenmiş ve şirket özelinde İGA İstanbul Havalimanı'nın ilgili birimleri tarafından sağlanmıştır. Bu rapor yalnızca bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır ve bir teklif, garanti veya taahhüt niteliğinde değildir.

Yapıcı eleştiri, öneri ve sorularınız için sustainability@igairport.aero ile irtibata geçebilirsiniz.



Istanbul Airport

